

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI BIDANG PEMBUATAN ELEKTRONIK  
KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP)  
(Studi Pada Kantor Kecamatan Banama Tingang Kabupaten  
Pulang Pisau)**

**Ayu Sarah**

**ABSTRAK**

Kantor Kecamatan Banama Tingang merupakan bentuk dari lembaga pelayanan publik yang membantu melayani kebutuhan masyarakat di Kecamatan tersebut khususnya dalam proses administrasi kartu tanda penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan publik terhadap layanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP). Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banama Tingang dalam memberikan pelayanan pada bidang E-KTP dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banama Tingang. Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan 7 variabel yaitu ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan konsumen, faktor penghambat dan faktor pendukung.

Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun wawancara ditunjukkan kepada camat, sekertaris camat, staf dan petugas kecamatan serta masyarakat, dokumen yang didapatkan berupa data-data yang berhubungan dengan objek penelitian. Serta juga melakukan observasi langsung ke lapangan. Sumber data yang digunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik analisa datanya adalah data kualitatif dengan menganalisa yakni reduksi data penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu dari kualitas dari pelayanan tidak bagus hal ini didapatkan dari 7 (tujuh) indikator yang masih banyak keluhan masyarakat seperti waktu pembuatan yang tidak konsisten dan informasi yang belum bisa diterima masyarakat secara keseluruhan.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, E-KTP, Masyarakat Desa***

**PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan Negara Kesatuan Republik yang memiliki keanekaragaman suku dan budaya. Jumlah penduduk di Indonesia juga merupakan salah satu Negara dengan tingkat pertumbuhan yang tinggi dan memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan yang dirasakan masyarakat. Nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Pulang Pisau Nomor 12 Tahun 2015 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik bagian ketiga prinsip pelayanan publik pasal 5 tentang penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Banama Tingang masih banyak mengalami permasalahan seperti, adanya keterlambatan pelayanan, proses pelaksanaannya rumit, keterlambatan pegawai datang di Kantor sehingga pelayanan akan mengalami kerlambatan, dan banyak lagi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan publik di Kecamatan Banama Tingang. Terdapat beberapa masalah seperti kendala dari pusat yang mengharuskan pemerintah daerah untuk mengurusnya di Kantor Dukcapil demi mendapatkan verifikasi pendataan dari pusat. Terdapat beberapa masalah yang menjadi kendala dalam pencetakan E-KTP biasanya pada kelancaran jaringan (internet).

Kartu *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) masih banyak yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Hal ini tentu menjadi suatu masalah di mana dari pihak kecamatan tentu belum memberikan informasi yang jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat. Kemudian yang menjadi masalah ialah waktu pembuatan E-KTP ini tidak sesuai yang dijanjikan, bahkan adapula yang belum menerima E-KTP padahal masyarakat ini sudah melakukan perekaman cukup lama. Hal ini dapat ini menunjukkan adanya masalah yang seharusnya bisa diselesaikan karena kegunaan E-KTP sangat dibutuhkan untuk identitas mereka sebagai penduduk setempat.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banama Tingang dalam memberikan pelayanan pada bidang E-KTP ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banama Tingang ?

### **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui dan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan publik terhadap layanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP).

2. Mengetahui apa saja faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP).

## **LANDASAN TEORI**

### **Administrasi**

Menurut Prajudi Atmosudirjo (1982) dalam Inu Kencana Syafie (2006:5) mengatakan bahwa administrasi publik adalah administrasi dari pada negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Kemudian menurut Simonn, dalam Inu Kencana Syafie (2006: 13). Sedangkan menurut Siagian dalam Sahya Anggara (2016:21) didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Selanjutnya menurut Gie dalam Mulyono (2015:42) mengatakan administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kemitraan untuk mencapai tujuan tertentu.

### **Kependudukan**

Kependudukan berkata dasar penduduk yang mempunyai arti yaitu orang yang tinggal di daerah tersebut atau orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tersebut. Dengan kata lain orang yang mempunyai surat resmi untuk tinggal di situ. Misalkan bukti kewarganegaraan, tetapi memilih tinggal di daerah lain. Peraturan pemerintah No. 23 Tahun 2006, Pasal 13 UU tentang Administrasi Kependudukan. Kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan administrasi yang tertib sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dan untuk mencegah serta menutupi peluang adanya KTP ganda yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang dapat menyebabkan kerugian bagi negara.

### **Tinjauan Publik**

Menurut Labib (2007:3) publik adalah sejumlah orang yang dengan sesuatu cara mempunyai pandangan yang sama mengenai suatu masalah atau setidaknya mempunyai pandangan yang sama mengenai suatu masalah atau setidaknya mempunyai kepentingan bersama dalam suatu masalah tersebut. Sejumlah orang tersebut tidak saling kenal satu sama lain, tetapi sebenarnya memiliki perhatian dan minat yang sama dalam suatu masalah. Sinambela (2011:5) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Menurut Sugandi (2011:5) kata “publik” merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa Inggris “*public*”, bahasa ini sudah digunakan bertahun-tahun oleh masyarakat bangsa Indonesia yang menyatakan bahwa publik ini diidentikkan dengan masyarakat. Kata masyarakat ini dalam pengertian umum menyatakan semua kalangan umum yang ditunjukkan pada keseluruhan rakyat.

### **Pelayanan Publik**

Pendapat Supriyatna (1999: 37) bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjadi adanya kepastian. Selain itu, Meonir (1995: 17) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat.

Thota (1991: 41) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintah merupakan intitusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat. Pengertian pelayanan umum (KEMENPAN 81/1993, 1993: 3) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan badan usaha milik Negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberi pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pelayanan umum. Penerima pelayanan adalah orang atau badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2011: 51) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (1995: 25) definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain yaitu *Pertama*, Ketepatan waktu pelayanan, termasuk di dalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran. *Kedua*, Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi. *Ketiga*, Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan. *Keempat*, Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk. *Kelima*, Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan dan ketersediaan informasi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif

(penggambaran) yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti, guna memperoleh data yang akurat atau mendekati kebenaran. Di sini peneliti memilih dan menetapkan tempat penelitian pada Kantor Kecamatan Banama Tingang.

### **Fokus Penelitian**

Penelitian dari penelitian ini adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Sopan santun dan keramahan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan konsumen

Faktor-faktor yang mempengaruhi:

1. Faktor pendukung
2. Faktor penghambat

### **Sumber Data**

#### ***Data primer***

Data primer yaitu data yang diperoleh dari informan yang berada langsung di tempat objek penelitian. Informan penulis yaitu ; (1) Camat Kecamatan Banama Tingang, (2) Sekretaris Kecamatan Banama Tingang, (3) Staf, (4) Petugas, (5) Masyarakat.

#### ***Data Sekunder***

Data Sekunder yaitu data pendukung berupa literatur-literatur kepustakaan serta dokumen atau arsip dari subjek penelitian yang bersifat mendukung penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### ***Observasi***

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang merupakan bagian terpenting sebagai metode untuk mendapatkan informasi untuk melihat perilaku dalam keadaan alamiah. Dengan melihat dinamika situasi yang ada sebagai gambaran nyata perilaku atau keadaan subjek penelitian.

#### ***Wawancara***

Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam.

### **Dokumentasi**

Pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisa dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek atau oleh orang lain tentang subjek.

### **Teknik Analisis Data**

Miles & Huberman sebagaimana dikutip dalam Gunawan (2014:210-211) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu : “(1) *reduksi data (data reduction)*; (2) *penyajian data (data display)*; dan (3) *penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing / verifying)*”. Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.

## **PEMBAHASAN**

### **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Dalam proses pelayanan, ketepatan waktu merupakan yang harus dipastikan dengan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit. Adapun hasil di lapangan yang telah didapatkan, ketepatan waktu yang harusnya pasti sering lambat dan tidak pasti karena terkendala oleh masalah waktu. Hal ini tentu bertolak belakang dengan pernyataan Boediono di mana dalam sebuah proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, yang terjadi dilapangan adalah tidak ada kejelasan kapan E-KTP masyarakat dapat diselesaikan.

Fakta di lapangan mewujudkan bahwa waktu pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan masih tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pegawai dikarenakan di dalam kantor Kecamatan masih kurang alat dan prasarana di kantor Kecamatan tersebut, maka harus menunggu lama apa yang masyarakat butuhkan pada saat pegawai melakukan apa yang masyarakat butuhkan. Contohnya seperti pembuatan E-KTP masih lambat tidak sesuai dengan kesepakatan, waktu yang bisa selesai 3 hari bisa sampai 3 minggu baru selesai itu disebabkan karena kurangnya fasilitas kantor yang tidak memadai. Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan tepat waktu maka tidak akan membuat masyarakat menjadi menunggu.

### **Akurasi Pelayanan**

Kartiwa (1995: 19-24) yang menjelaskan kelemahan yang dihadapi pemerintah, khususnya di daerah, antara lain dicirikan oleh pelayanan masyarakat yang masih berbelit-belit, pemborosan dan tidak efisien serta lambatnya birokrasi dalam mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam pemenuhan tuntutan masyarakat. Konsekuensinya adalah selain menyerpurnakan manajemen pemerintah sebagai kebutuhan yang sangat mendesak, sumber daya manusia aparatur pemerintah juga perlu terus dibenahi menuju peningkatan kualitas sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan fakta di lapangan menunjukkan bahwa waktu dan anggaran yang tidak menetap dengan kesepakatan yang diberikan kepada masyarakat dikarenakan alasan dari pegawai Kantor Kecamatan bahwa kepengurusan E-KTP

tidak dibuatkan di Kantor harus ada salah satu pegawai yang mengurus pembuatan E-KTP harus dibawa ke DISDUKCAPIL Pulang Pisau Kabupaten Pulang Pisau untuk diproses.

### **Sopan Santun Dan Keramahan**

Berdasarkan fakta di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan menggunakan peralatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari yang dilaksanakan oleh petugas kecamatan banama tingang sudah memadai, namun dalam hasil wawancara dengan narasumber ada beberapa yang menyatakan kekecewaannya karena lambatnya pelayanan terutama yang diakibatkan oleh peralatan yang tiba-tiba rusak, sehingga tidak berkaitan dengan kemampuan operasionalisasi peralatan oleh petugas kecamatan. Selain itu peneliti berkesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah bahwa, unsur pimpinan kecamatan memberikan pemahaman dan penjelasan mengenai kewajiban aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat adalah tanggung jawab yang mendasar dan tidak terlepas dari tugas pokok fungsi selaku aparatur.

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan menunjukkan bahwa ada beberapa pegawai yang masih belum menaati aturan yakni dalam komunikasi yang kurang bersahabat sehingga menciptakan ketidaknyaman bagi masyarakat. Hal ini harusnya diselenggarakan oleh staf Kantor Kecamatan dalam merealisasikan kedisiplinan waktu maupun penampilan.

### **Kemudahan Mendapatkan Pelayanan**

Fakta di lapangan, bahwa harapan masyarakat atas pelayanan yang memuaskan sesuai dengan permintaan atau harapan yaitu antara lain adalah kesetaraan perlakuan, ketersediaan sarana penunjang serta kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi syarat atas terpenuhinya harapan tersebut. Berbagai jawaban yang disampaikan oleh beragam narasumber baik unsur petugas kecamatan/birokrat dan masyarakat masih nampak adanya fenomena belum sepenuhnya terpenuhi harapan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan terutama penyediaan sarana dan prasarana penunjang berupa kursi, meja, TV dan sarana lainnya yang membuat masyarakat merasa lebih nyaman berada di Kantor Kecamatan Banama Tingang. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat, berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kantor Kecamatan Banama Tingang sudah menetapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluan di bagian pelayanan E-KTP.

### **Kenyamanan Konsumen**

Berdasarkan fakta di lapangan dapat disimpulkan sebagai berikut, masyarakat yang datang ke kantor kecamatan tentunya memiliki kepentingan dan tujuan tertentu. Kepentingan dan tujuan tersebut hanya dapat dipenuhi oleh aparatur kecamatan di Kecamatan Banama Tingang, namun seringkali harapan tersebut tidak dipenuhi tersebut adalah ketersediaan ruang tunggu yang kurang

memadai, komunikasi yang masih satu arah (hal ini disimpulkan dengan tidak dimanfaatkannya kotak saran yang tersedia di kantor kecamatan). Sehingga kegiatan pelayanan yang diberikan oleh aparatur masih dianggap kurang memuaskan oleh masyarakat. Hal ini diduga karena ketiadaan komunikasi yang dua arah serta intens antara unsur pelayanan dengan masyarakat melalui media-media komunikasi internal yang telah tersedia.

### **Faktor Penghambat**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang menjadi kendala dan menjadi penghambat dalam pelayanan tersebut dalam kurangnya fasilitas pelayanan yang tidak memadai untuk melayani masyarakat jadi masyarakat yang mau membutuhkan pelayanan yang cepat menjadi terhambat disebabkan kurangnya fasilitas pencetakan E-KTP yang tidak memadai di kantor kecamatan tersebut.

### **Faktor Pendukung**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan faktor pendukung kualitas pelayanan publik pada administrasi kependudukan di bidang E-KTP adalah keahlian pegawai serta kemauan dalam memberikan pelayanan yang baik bahwa faktor kemampuan dan keterampilan tersebut adalah faktor pendukung dalam sebuah pelayanan yang baik diantaranya yaitu keterampilan dalam bertugas dengan menggunakan peralatan yang tersedia.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dilihat di lapangan Kualitas pelayanan publik pada administrasi kependudukan di bidang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) belum maksimal, hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan pihak kecamatan dan masyarakat sekitar bahwa banyak kekurangan yang harus diselesaikan oleh pihak kecamatan terkait proses pembuatan E-KTP.

Ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan, kemudahan dalam mendapatklan pelayanan, dan kenyamanan konsumen, dari indikator ini terlihat bahwa keaktifan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang, salah satu ciri pegawai yang tidak aktif bisa dilihat dari kehadiran di kantor. Jumlah kehadiran pegawai sangat kurang sebagai pelayanan kepada masyarakat. Kemudian secara ketepatan waktu pihak kecamatan belum bisa memastikan waktu dalam pembuatan E-KTP dengan alasan waktu serta dari jam layanan konsisten yaitu dari jam 08.00-14-45 dan jumat 08.00-13.45 WIB.

Akurasi pelayanan pihak kecamatan masih banyak melakukan kesalahan dan yang paling fatal adalah menyebar informasi sehingga masyarakat yang ingin membuat E-KTP masih harus mengurus banyak hal karena tidak sampai informasi yang lengkap ke masyarakat.

Sifat sopan dan ramah pihak kecamatan telah memberikan pelayanan yang sopan dan sabar dalam mengurus berkas pembuatan E-KTP masyarakat.

Dalam mendapatkan pelayanan masih kurang mudah karena masih banyaknya informasi yang belum sampai ke masyarakat dan secara kenyamanan sudah bagus terbukti dari ruang tunggu yang nyaman WC lengkap dan disediakan televisi di sekitar ruang tunggu.

Faktor penghambat adalah kurangnya pengawasan Camat kepada pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan tersebut adalah kurangnya fasilitas pelayanan yang tidak memadai untuk melayani masyarakat, sehubungan masyarakat membutuhkan pelayanan, hal itu kurangnya fasilitas kantor, seperti: alat mencetak E-KTP, komputer, jaringan internet, dan listrik.

Faktor pendukung kualitas pelayanan publik pada administrasi kependudukan di bidang kartu tanda penduduk elektronik adalah keahlian pegawai serta kemauan dalam memberikan pelayanan yang baik bahwa faktor kemampuan dan keterampilan tersebut adalah faktor pendukung dalam sebuah pelayanan yang baik antaranya yaitu, keterampilan alam bertugas dengan menggunakan peralatan yang tersedia.

### **Saran**

Secara kualitas pelayanan di kecamatan Banama Tinggang harus ditingkatkan lagi seperti fokus ke waktu pembuatan sehingga tidak ada masyarakat yang mengeluh dengan E-KTPnya yang belum pernah jadi.

Harus ada evaluasi lebih jika dilihat dari banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP dan lebih mengoptimalkan dari segi pembuatan E-KTP.

Pihak kecamatan Banama Tinggang harus lebih berpikir inovatif dalam hal menyebarkan informasi pembuatan E-KTP dan apa yang dibutuhkan. Penyebaran informasi bisa dilakukan dengan cara memberikan sosialisasi, pembagian brosur di mana di dalam brosur menggunakan kata-kata yang sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat dan jika perlu harus sudah menggunakan sistem media sosial agar selalu update informasi.

Harapan untuk kedepannya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar lebih baik supaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan kepentingan khususnya pengurusan E-KTP sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat dilayani secara optimal. Selain itu perlu juga pegawai diberikan motivasi agar pegawai dapat bekerja dengan baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggara. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kencana, Inu. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANTRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Askara.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Herbert, A. Simonn. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. PT RINEKA CIPTA, Jakarta.
- Sondang. P. Siagian. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. CV Pustaka Setia : Bandung.
- Gie, The Liang. 2015. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta : AR-Ruzz Media.
- Moerir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Askara.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta : Mandar Maju.
- Miles, B. Matthew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta : UIP.
- Tjiptono. 2011. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.

**Undang-undang :**

- Undang-undang Nomor.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-undang Nomor.23 Tahun 2013 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Nomor.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

**Sumber Internet :**

- <http://www.kependudukancapil.go.id/> (diakses pada 08 Juni 2018)
- <http://www.dukcapil.kemendragi.go.id/detail/tertib-administrasi-kependudukan> (diakses pada 12 Juni 2018)
- [journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/3070](http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/3070) (diakses pada tanggal 11 Oktober 2018)
- [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.ad](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.ad) (diakses pada tanggal 11 Oktober 2018)