

PERSEPSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN E KTP DI KECAMATAN SUKOWONO

Dayu Kusuma
1410511046

ABSTRACT

This study aims to describe the public perception of e ktp servants in Sukowono sub-district. The indicators in this study are: the simplicity of service procedures, the timeliness of completion of services, facilities and services, friendliness and courtesy of employees in providing services, the convenience of service places.

The research method uses qualitative descriptive. The source of primary data is obtained by using purposive sampling technique, to determine some people who are considered to really master the problems related to this research. Data collection through interviews, observation and documentation. The analysis uses interactive model data analysis which includes, Data Collection, Data Reduction, Data Presentation, and Data Verification.

The findings of this study illustrate that public perceptions of E KTP services in Sukowono Subdistrict from the simplicity of procedures are clear and easily understood by the community, in accordance with the determined schedule, friendliness and politeness of employees in providing services and responsibility to the community, but still there is a lack of infrastructure facilities and the convenience of service locations in Sukowono District.

Keywords: Community Perception, E KTP Service

PENDAHULUAN

Masyarakat merupakan sekelompok manusia yang hidup dalam satu kesatuan dalam tatanan sosial masyarakat. Lebih lanjut adalah pendapat yang dikemukakan oleh Ralph Linton dalam Harsojo (1997:144) menyatakan bahwa masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir tentang dirinya sebagai kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.

Kehidupan masyarakat saat ini mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan masyarakat sekarang ini adalah perubahan pola pikir masyarakat yang semakin kritis. Hal tersebut terjadi karena sudah banyak masyarakat yang berpendidikan tinggi dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapat pelayanan yang baik dari pemerintah.

Dalam undang-undang pelayanan publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dimana pemerintah daerah berwenang untuk mengatur

dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi daerah. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat diantaranya melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah semakin menegaskan bahwa pemerintah daerah diarahkan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan. Karena hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat. Pemerintahan diadakan bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi adalah untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Setidaknya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*.)

Fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional.

Kecamatan Sukowono merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Jember yang melaksanakan pelayan publik dibidang administrasi kependudukan. Salah satu pelayan publik dibidang kependudukan di Kecamatan Sukowono adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic*-KTP (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional yang dibuat secara

elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Program E KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
5. Memalsukan dan menggandakan ktp

Untuk mengatasi masalah tersebut, sekaligus untuk menciptakan kartu identitas tunggal maka diterapkanlah KTP elektronik yang berbasis NIK. KTP elektronik yang berbasis NIK membuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilapangan ketika ada on the spot yang diselenggarakan di Kecamatan Sukowono, didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih relative banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Masih munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan langsung yang diberikan pemerintah. Keluhan ini bisa dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan. Dimana apa yang diharapkan masyarakat tidak sesuai dengan apa yg diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Jika keluhan-keluhan dari masyarakat tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah masih belum sesuai dengan harapan masyarakat sekitar, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil. Seperti halnya di Kecamatan Sukowono, hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, lamanya waktu pelayanan yaitu kurang lebih 3 sampai 6 bulan untuk selesainya penyetakan E KTP.

Berdasarkan dari fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian **“Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono”**.

1.1 rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah, Bagaimana Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana persepsi masyarakat pada pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono.

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti dan diharapkan menjadi referensi bagi peneliti yang sama pada masa yang akan datang.

b. Bagi Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik agar lebih baik lagi.



TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi Masyarakat

2.1.1 Persepsi

Pengertian persepsi dari kamus psikologi adalah berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan; adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya; atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera (Kartono dan Gulo, 1987)

Menurut Jalaludin Rackhmat (2011: 50) persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Menurut Bimo Walgito (2002: 87) persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Menurut Desideranto dalam Psikologi Komunikasi Jalaluddin Rahmat (2003 : 16) persepsi adalah penafsiran suatu obyek, peristiwa atau informasi yang dilandasi oleh pengalaman hidup seseorang yang melakukan penafsiran itu. Dengan demikian dapat dikatakan juga bahwa persepsi adalah hasil pikiran seseorang dari situasi tertentu.

Muhyadi (1991:233) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses stimulus dari lingkungannya dan kemudian mengorganisasikan serta menafsirkan atau suatu proses dimana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan atau ungkapan indranya agar memilih makna dalam konteks lingkungannya.

Sarwono (1993:238) yang mengartikan persepsi merupakan proses yang digunakan oleh seseorang individu untuk menilai keangkuhan pendapatnya sendiri dan kekuatan dari kemampuan-kemampuannya sendiri

dalam hubungannya dengan pendapat-pendapat dan kemampuan orang lain.

Sedangkan menurut Leavitt Harold J (1978: 3) persepsi dapat dilihat dalam arti sempit yaitu penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Proses persepsi tidak dapat terlepas dari proses penginderaan dan proses tersebut merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Penginderaan sendiri dapat diartikan suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yang disebut indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luasnya. Dari stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang sesuatu yang diindera kemudian tercipta persepsi.

Faktor-faktor yang berpengaruh pada persepsi adalah faktor internal: perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, motivasi dan kerangka acuan. Sedangkan faktor eksternal adalah : stimulus itu sendiri dan keadaan lingkungan dimana persepsi itu berlangsung. Kejelasan stimulus akan banyak berpengaruh pada persepsi. Bila stimulus itu berwujud benda-benda bukan manusia, maka ketepatan persepsi lebih terletak pada individu yang mengadakan persepsi karena benda-benda yang dipersepsi tersebut tidak ada usaha untuk mempengaruhi yang mempersepsi.

2.1.2 Masyarakat

Pengertian masyarakat pada kamus bahasa Inggris disebut society asal katanya socius yang berarti kawan. Yang lebih tepat, bahwasannya masyarakat adalah kesatuan sosial yang mempunyai kehidupan jiwa seperti adanya ungkapan-ungkapan jiwa rakyat, kehendak rakyat, kesadaran masyarakat dan sebagainya. Sedangkan jiwa masyarakat ini adalah potensi yang berasal dari unsur-unsur dalam masyarakat meliputi pranata, status dan peranan sosial.

Masyarakat merupakan satu kesatuan yang selalu berubah karena proses masyarakat yang menyebabkan perubahan itu. Dalam zaman biasa masyarakat mengenal kehidupan yang teratur dan aman, disebabkan oleh karena pengorbanan sebagian kemerdekaan dari anggota-anggotanya, baik dengan paksa maupun sukarela. Pengorbanan disini dimaksudkan menahan nafsu atau kehendak sewenag-wenang untuk mengutamakan kepentingan dan keamanan bersama. Dengan paksa berarti tunduk kepada hukum-hukum yang telah ditetapkan (Negara, perkumpulan dan sebagainya) dengan sukarela berarti menurut adat dan berdasarkan keinsyafan akan persaudaraan dalam kehidupan bersama itu (desa berdasarkan adat dan sebagainya).

Aristoteles mengemukakan bahwa manusia ini adalah '*zoon politicon*' yaitu makhluk sosial yang hanya menyukai hidup bergolongan atau sedikitnya mencari teman bersama lebih suka daripada hidup tersendiri. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, masyarakat merupakan sekelompok manusia yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu dengan batas-batas yang jelas dan menjadi faktor utamanya ialah adanya hubungan yang kuat di antara anggota kelompok dibandingkan hubungan dengan orang-orang diluar kelompoknya.

Menurut Ralph Linton dalam Harsojo (1997:144) menyatakan bahwa masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir tentang dirinya sebagai kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.

Menurut Mac Iver, J.L Gillin, pengertian masyarakat adalah kumpulan individu-individu yang saling bergaul dan berinteraksi karena mempunyai norma-norma, cara-cara, nilai-nilai dan prosedur yang merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu identitas bersama (Soelaiman, dalam Musadun, 2000:86)

Dapat disimpulkan bahwa masyarakat merupakan sekelompok manusia yang hidup secara bersama-sama dan saling berhubungan. Artinya

bahwa setiap individu manusia yang satu sadar akan adanya individu yang lain dan memperhatikan kehadiran individu tersebut. Bila dikombinasikan antara persepsi dan masyarakat maka penulis memberikan definisi bahwa persepsi masyarakat adalah sebuah proses dimana sekelompok individu yang hidup dan tinggal bersama dalam wilayah tertentu, memberikan tanggapan terhadap hal-hal yang dianggap menarik dari lingkungan tempat tinggal mereka.

2.1.2.1 Proses Terbentuknya Masyarakat

Dalam mempelajari proses terbentuknya masyarakat, perlu dilakukan analisis dari berbagai proses yang ada seperti proses belajar kebudayaan sendiri, proses evolusi sosial, proses difusi, akulturasi, dan pembauran serta inovasi.

1. Proses Belajar Kebudayaan Sendiri

a. Proses Internalisasi.

Manusia mempunyai bakat tersendiri dalam DNA nya untuk mengembangkan berbagai macam perasaan, hasrat, nafsu, serta emosi pribadinya. Akan tetapi bentuk atau perwujudan dari kepribadiannya itu sangat dipengaruhi oleh berbagai macam stimulasi yang ada di sekitar alam dan lingkungan sosial dan budayanya.

Maka proses internalisasi yang dimaksud adalah proses yang panjang sejak individu tersebut dilahirkan hingga dipenujung ajalnya , dimana manusia atau individu tersebut belajar menanamkan dalam kepribadiannya segala hasrat, perasaan, nafsu, serta emosi yang diperlukan sepanjang hidupnya.

b. Proses Sosialisasi

Proses Sosialisasi berhubungan dengan proses belajar kebudayaan dalam sistem sosial. Dalam proses tersebut, individu sejak masa anak-anak hingga masa tuanya mempelajari pola-pola tindakan dalam interaksi dengan segala macam individu di sekelilingnya.

c. **Proses Enkulturasasi**

Dalam proses Enkulturasasi, individu mempelajari dan menyesuaikan alam pikiran serta sikapnya dengan adat-istiadat, sistem norma, serta peraturan-peraturan yang hidup dalam kebudayaannya. Kata enkulturasasi juga berarti “pembudayaan”.

2. Proses Evolusi Sosial

Proses evolusi dari suatu masyarakat dan kebudayaan dapat dianalisis oleh seorang peneliti seolah-olah dari dekat secara detail, atau dapat juga dipandang dari jauh hanya dengan memperhatikan perubahan-perubahan yang besar saja.

3. Proses Difusi

Penyebaran Manusia. Ilmu Paleo antropologi memprediksi bahwa manusia muncul untuk pertama kali di daerah *Sabana tropikal di Afrika Timur*, dan kemudian, manusia sekarang ini telah menduduki hampir seluruh permukaan bumi ini. Hal ini dapat diterangkan dengan adanya proses reproduksi dan gerakan penyebaran atau migrasi-migrasi yang disertai dengan proses adaptasi fisik dan sosial budaya dan perkembangan teknologi transportasi.

4. Akulturasi atau Asimilasi

Pengertian akulturasi adalah sebuah proses sosial yang timbul bila suatu kelompok manusia dengan suatu kebudayaan tertentu dihadapkan dengan unsur-unsur dari suatu kebudayaan asing dengan demikian rupa, sehingga unsur-unsur kebudayaan asing tersebut lambat laun diterima dan diolah ke dalam kebudayaan sendiri tanpa menyebabkan hilangnya kepribadian kebudayaan itu sendiri.

Asimilasi adalah Proses sosial yang timbul bila ada golongan-golongan manusia dengan latar kebudayaan yang berbeda-beda.

5. Pembauran atau Inovasi

Inovasi merupakan suatu proses pembaruan dari penggunaan sumber-sumber alam, energi dan modal, pengaturan baru dari tenaga kerja dan

penggunaan teknologi baru yang semua akan menyebabkan adanya sistem produksi, dan dibuatnya produk-produk baru

2.1.2.2 Ciri-Ciri Masyarakat

1. Manusia Yang Hidup Berkelompok

Manusia yang hidup secara bersama-sama dan kemudian membentuk sebuah kelompok. Dari kelompok yang dibentuk tersebut kemudian menjadi masyarakat. Mereka mengenali satu sama lain tiap anggota masyarakat dan saling ketergantungan. Kesatuan sosial adalah perwujudan yang terjadi dalam hubungan sesama manusia. Seorang manusia tidak dapat melanjutkan hidupnya tanpa bergantung dengan orang lain.

2. Yang Melahirkan Kebudayaan

Dalam konsepnya, tidak ada suatu masyarakat yang tidak mempunyai budaya. Masyarakat yang melahirkan kebudayaan dan budaya tersebut kemudian diwariskan dari generasi ke generasi dengan adanya proses-proses penyesuaian.

3. Mengalami Perubahan

Seperti yang terjadi dalam budaya, suatu masyarakat juga akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor yang berasal dari masyarakat itu sendiri. Contohnya : terdapat penemuan baru yang mungkin saja dapat mengakibatkan perubahan kepada suatu masyarakat itu sendiri.

4. Manusia Yang Berinteraksi

Interaksi yang terjadi dapat secara lisan ataupun tidak serta suatu komunikasi berlaku apabila terdapat masyarakat bertemu dengan satu sama lain.

5. Terdapat Kepimpinan

Pemimpin dapat terdiri dari ketua keluarga, ketua negara, dan sebagainya. Dalam masyarakat Melayu pada awal kepimpinannya bercorak tertutup, karena pemilihan yang berdasarkan keturunan.

6. Terdapat Stratifikasi Sosial

Stratifikasi sosial ialah meletakkan salah satu orang pada sebuah kedudukan dan peranan yang harus dilakukan dalam suatu masyarakat.

2.1.2.3 Golongan Masyarakat

Dalam suatu masyarakat terdapat beberapa golongan di antaranya :

a. Golongan Masyarakat Tradisional

Masyarakat tradisional adalah masyarakat yang hidup masih berdasarkan tradisi-tradisi lama yang belum terkena perubahan-perubahan modern. Mereka hidup masih berdasarkan warisan dari nenek moyang. Masyarakat ini juga bisa disebut dengan masyarakat pedesaan.

b. Golongan Masyarakat Modern

Masyarakat modern adalah masyarakat yang orientasi budayanya sudah mengarah mengikuti peradaban dunia. Perubahan budaya itu terjadi karena masuknya pengaruh budaya luar yang membawa kemajuan. Pengaruh budaya tersebut sangat berpengaruh pada kemajuan pengetahuan dan teknologi . Masyarakat ini sering disebut juga sebagai masyarakat modern atau masyarakat kota.

c. Golongan Masyarakat Transisi

Yang terakhir adalah masyarakat transisi. Masyarakat transisi adalah masyarakat yang mengalami perubahan dari masyarakat satu ke masyarakat yang lainnya. Contohnya masyarakat desa yang berpindah menjadi masyarakat kota. Hal ini disebabkan karena berpindah kerja dari petani menjadi pegawai pabrik.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan penggalan dan sudah merupakan keharusan yg wajib di optimlkan baik oleh individu maupun organisasi,karena dari bentuk pelayan yang diberikan

tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public”.

Menurut Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut Poltak Sinambela (2006) adalah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Merut miftah toha (2002) mendefinisika yaitu “usahaya yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu melalui penyediaan barang dan dan jasa yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan.”

Menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001:38) Mengatakan bahwa Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut Groomros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan pengguna layanan melalui pemberi layanan yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.3.2 Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas mengenai publik dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki

kepentingan,tujuan,harapan yang sama,yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

2.3.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Kriyantono (2012) mendefinisikan public sebagai sekumpulan orang/kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal.

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.3.4 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional,

kemudian Lijan Poltak Sinambela (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.3.5 Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.3.6 Jenis-jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.3.7 Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

H.A.S Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan

Faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor

kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

2.3.8 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang

berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah :

- a) pembagian kerja yang kurang jelas
- b) Adanya hierarki jabatan
- c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten
- d) Prinsip *formalistic impersonality*
- e) Penempatan berdasarkan karier

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;

- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

2.3.9 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008: 6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Keamanan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Berdasarkan uraian di atas azaz-azaz pelayanan publik sangat penting dalam proses pelayanan publik. Azaz yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik diantaranya harus terdapat azaz transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Azaz tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

c. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses (Power 2002). Elemen struktur merujuk

pada karakteristik yang Nampak dari suatu sistem pelayanan, sedangkan elemen proses merujuk pada interaksi yang terjalin antara pelanggan dan pemberi pelayanan. Elemen struktur suatu pelayanan menyangkut lingkungan dan fasilitas fisik dimana pelayanan tersebut terjadi , contohnya yaitu kelengkapan fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, dekorasi, parkir, dan lain-lain (fottler et al. dalam Powers 2002). Elemen proses didasarkan pada interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan di dalam lingkungan pelayanan, meliputi antara lain : responsifitas, keramahan, komunikasi, dan lain-lain (Reidenbach et al. dalam Powers 2002).

2.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik

2.4.1 Pengertian E KTP

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006, kartu tanda penduduk Elektrik, selanjutnya di singkat (E KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang di terbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesi. Sementara itu Peraturan Bupati Jember Nomor 24 tahun 2011, Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E KTP) adalah kartu sebagai identitas diri bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E KTP) dapat di katakana sebagai dokumen sekuriti yang harus di miliki oleh setiap warga Negara Indonesia (WNI) ataupun Warga Negara Asing yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi, sehingga pengelolaan perlu di atur secara terpadu.

Program E KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-

hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
5. Memalsukan dan menggandakan ktp

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E KTP.

2.4.2 Dasar hukum

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Saat ini berubah Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa :

"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Nomor NIK yang ada di KTP-el nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok

Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:

- a. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk
- b. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
- c. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan
- d. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana
- e. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
- f. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

2.4.3 Syarat dan prosedur pengurusan E KTP

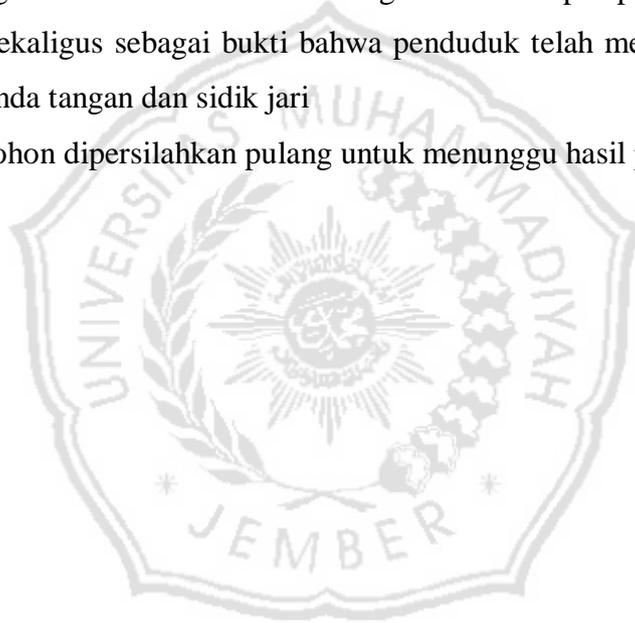
A. Sarat:

1. Berusia 17 tahun
2. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
3. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan

4.Foto kopi Kartu Keluarga (KK)

B. prosedur :

- 1.Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
2. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrean
- 3.Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
- 4.Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
- 5.Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
- 6.Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan
- 7.Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
- 8.Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto,tanda tangan dan sidik jari
- 9.Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan



METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan penelitian jenis penelitian deskriptif-kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan ingin menggambarkan fenomena sosial tertentu. Dalam hal ini fenomena yang ingin digambarkan adalah hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di kecamatan sukowono. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kecamatan Sukowono.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Kecamatan Sukowono dengan pertimbangan bahwa di Kecamatan Sukowono adalah salah satu Kecamatan di Kabupaten Jember yang melaksanakan pelayanan publik. Salah satunya adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E KTP).

3.3 Sumber Data Penelitian

Adapun jenis data yang penulis peroleh dalam penelitian lapangan ini yaitu:

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan berupa informasi di lapangan, yang meliputi persepsi masyarakat pada pelayanan E KTP. Adapun informan adalah: kepala seksi pelayanan umum, operator pembuatan E KTP dan Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kecamatan Sukowono.

Data sekunder diperoleh dari sumber kedua yaitu: dokumen-dokumen, arsip atau catatan-catatan yang berkaitan dengan permasalahan

yang diteliti, diantaranya data dari segala kegiatan yang berkaitan dengan proses pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono.

3.4 Teknik Penentuan Sumber Data

Dalam rangka memperoleh informasi dari sumber data primer penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih tersebut mengetahui permasalahan yang diteliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan di Kecamatan Sukowono. Dalam observasi langsung pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek .

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaannya yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi data dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kecamatan Sukowono.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan

publik di Kecamatan Sukowono.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen

Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya penuh. Dalam hal ini analisis data kualitatif, Bogdan (dalam Sugiyono, 2017:244) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga data dengan mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan menggunakan model Miles and Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data yaitu: data collection, data reduction, data display dan verification (Sugiyono, 2017:246)

Langkah-langkah analisis menurut Miles and Huberman (Sugiyono,2017:246) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (data collection)

Pengumpulan data yaitu pengumpulan data dilokasi penelitian dengan melakukan kegiatan observasi,wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman pada proses pengumpulan data selanjutnya.

2. Proses reduksi data

Reduksi data merupakan suatu proses melihat,memilih,pemusatan perhatian pada penyederhanaan,pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari penelitian. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama kegiatan penelitian yang berorientasi kualitatif berlangsung. Reduksi data ini bahkan berjalan hingga setelah penelitian dilokasi penelitian berakhir dan laporan akhir penelitian lengkap tersusun.

Data atau informasi hasil dari pengumpulan data dilapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan terperinci. Uraian dan laporan kemudian direduksi,dirangkai,dipilih hal-hal yang pokok dan dikelompokkan berdasarkan kategori-kategori permasalahan,diterima atau polanya kemudian disusun sehingga mudah dipahami. Pada reduksi data ini semua data yang ada merupakan data yang diperoleh dari hasil teknik-teknik yang dilakukan juga melibatkan informan sebagai sumber informasi dari kegiatan pelayanan pembuatan e ktp di kecamatan sukowono.

3. Proses penyajian data (Display data)

Setelah data direduksi,tersusun secara sistematis dan dikelompokkan berdasarkan jenis polanya,selanjutnya disusun secara narasi sehingga membentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan permasalahan. Begitu juga display data atau penyusunan data dibentuk narasi untuk membentuk menjadi jelas dan mempunyai makna,semua proses display

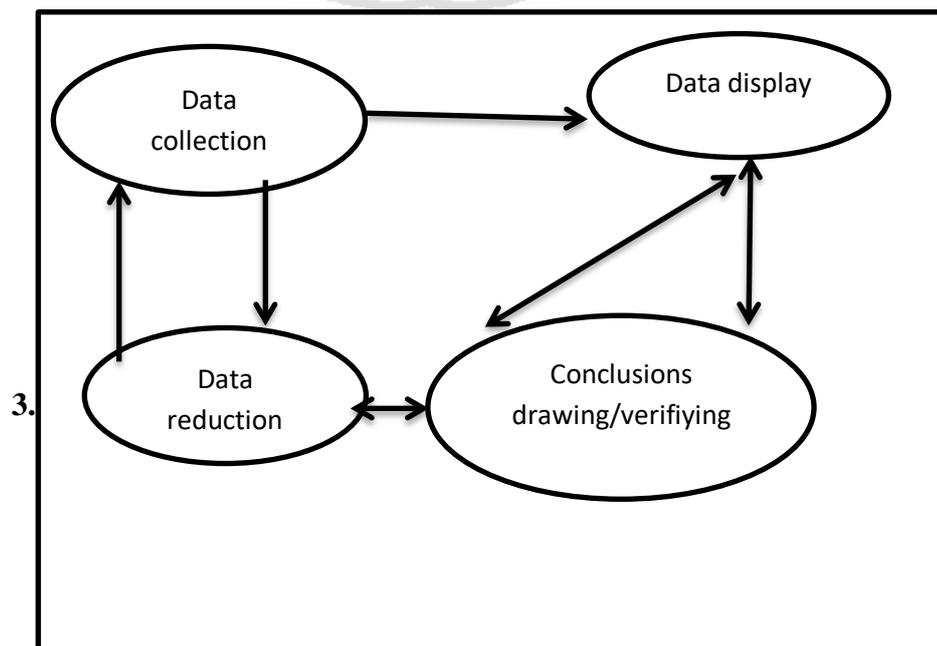
merupakan data-data yang diperoleh dari informan atau masyarakat yang kami anggap cukup menjadi kriteria dalam melengkapi kebutuhan sesuai dengan penelitian ini.

4. Pengambilan kesimpulan

Setelah melalui beberapa tahap selanjutnya adalah tahap keempat yaitu mengambil kesimpulan. Kesimpulan ini diambil setelah hasil dari reduksi data dan display data. Verifikasi dilakukan dengan mencari data baru yang mendalam untuk mendukung kesimpulan yang sudah didapat. Penelitian ini berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan makna setiap gejala yang diperoleh dari lapangan.

Proses kerjanya sebagaimana yang digambarkan oleh Miles and Huberman, yaitu sebagai berikut. Peneliti harus siap bergerak diantara empat sumbu kumparan selama berlangsungnya kegiatan pengumpulan data, selanjutnya bergerak bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama proses berlangsungnya penelitian. Pemberian kode contohnya (reduksi data) menurus ke arah gagasan baru guna dimasukkan ke dalam suatu matriks (penyajian data). Pencatatan data mempersyaratkan reduksi selanjutnya. Begitu matriks terisi, kesimpulan awal bisa ditarik, tetapi hal itu menggiring pada pengambilan keputusan untuk menambah kolom bagian pada matriks tersebut untuk dapat menarik kesimpulan tersebut.

3.1 Model analisis interaktif Miles and Huberman



Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, digunakan teknik triangulasi data.

1. Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.
2. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan antara informan yang satu dengan informan yang lain.
3. Triangulasi teori yaitu berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa kepercayaan dengan satu atau lebih teori.

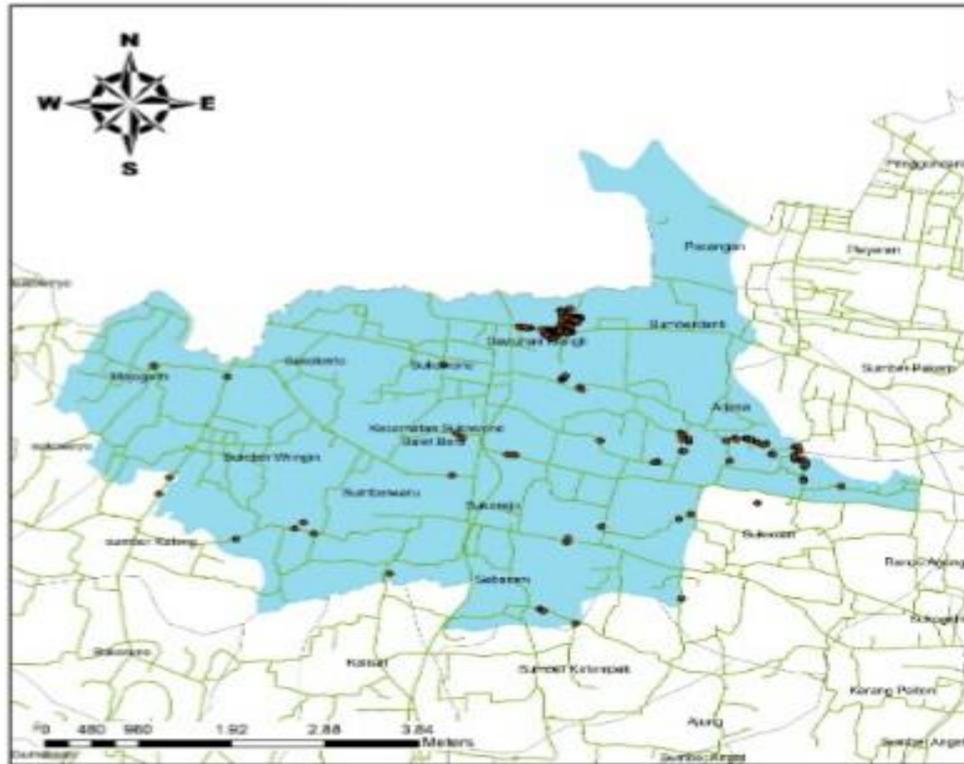
Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi metode dan triangulasi sumber. Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara antara informan yang diperoleh dari pengguna layanan di Kecamatan Sukowono.



3.2 Model desain kombinasi triangulasi sumber dan triangulasi metode

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Wilayah Kecamatan Sukowono



Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah tertentu dalam rangka melaksanakan pelimpahan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan urusan pemerintahan umum yang dilimpahkan Bupati sebagai pelaksana urusan pemerintahan umum. Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah(Perbub Kabupaten Jember No 61 Tahun 2016).

Kecamatan Sukowono salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Jember. Dimana salah satu pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang ditandai dengan ditetapkannya UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintahan ditingkat daerah. Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah di tingkat daerah seperti di Kecamatan Sukowono dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diharapkan masyarakat selama ini.

4.1.1 Kondisi Geografis Kecamatan Sukowono

Kecamatan Sukowono terletak di wilayah Kabupaten Jember yang berada dibagian utara dari Ibukota Kabupaten Jember dengan batas-batas :

- Utara : Kecamatan tamanan Kabupaten Bondowoso
- Timur : Kecamatan Sumber Jambe
- Selatan : Kecamatan Kalisat
- Barat : Kecamatan Jelbuk

Ditinjau dari ketinggian diatas permukaan air laut, Kecamatan Sukowono berada pada ketinggian ± 215 meter. Dengan luas wilayah 5.285.435 ha.

LUAS WILAYAH KECAMATAN PER DESA (Ha)

No	Desa	Ketinggian (m)	Luas (km2)
1.	Sumberwaru	360	2.59
2.	Sukorejo	330	2.25
3.	Sukosari	350	4.72

4.	Baletbaru	360	3.43
5.	Sumberwringin	350	5.45
6.	Mojogemi	360	3.15
7.	Sukokerto	340	3.70
8	Sukowono	320	5.40
9	Dawuhanmangli	350	2.73
10	Arjasa	360	3.67
11	Sumberdanti	350	3.18
12	Pocangan	380	3.28
	JUMLAH		43.55

4.2 Sumber Kecamatan Dalam Angka

4.1.2 Kondisi Demografis Kecamatan

Penduduk merupakan obyek pembangunan sekaligus juga subyek pembangunan. Oleh karena itu data kependudukan sangat dibutuhkan dalam penyusunan perencanaan pembangunan. Jumlah penduduk Kecamatan Sukowono adalah sebanyak **57.757** jiwa dan jumlah KK sebanyak 18.280 KK

4.1.3 Sosial Budaya

Keragaman sosial budaya di Indonesia juga mewarnai keberadaan suku dan budaya masyarakat di Kecamatan Sukowono. Diantaranya adanya suku Jawa dan Madura. Namun yang mendominasi adalah suku Madura yang tersebar di 7 desa. Begitu juga dengan adanya beragam agama yang

dianut oleh penduduk Kecamatan Sukowono, diantara penduduk yang beragama Islam sebanyak 99,52 %, yang beragama Kristen Protestan 0,24% dan beragama Hindu 0,028% serta agama Katholik sebanyak 0,17% sedangkan yang Budha sebanyak 0,024%.\

4.1.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan

Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 74 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Kecamatan di Kabupaten Jember, tugas, fungsi dan struktur organisasi di Kecamatan Sukowono . tersusun sebagai berikut:

1. Tugas

- a. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten
- b. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- c. Camat merupakan koordinator penyelenggara pemerintah diwilayah kerjanya.

2. Fungsi

Kecamatan mempunyai fungsi :

- a. pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - b. pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
 - c. pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
 - d. pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
 - e. pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
- pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.

3. Struktur Organisasi

Susunan organisasi Kecamatan Sukowono mengacu pada peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Jember, terdiri dari :

1. Camat mempunyai tugas :
 - a. menyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
 - b. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - c. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
 - d. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
 - e. mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
 - f. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
 - g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan;
 - h. melaksanakan penyelesaian permasalahan pelayanan pemerintahan di wilayah kecamatan;
 - i. melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah yang ada di Kecamatan; dan
 - j. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

2. Sekretaris Kecamatan :

Sekretaris kecamatan melaksanakan urusan administrasi dan urusan rumah tangga terhadap seluruh unsur yang meliputi perencanaan,kepegawaian,keuangan,urusan umum serta tugas lain yang diberikan camat.

1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ;

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan administrasi umum,administrasi kepegawaian,pengadaan maupun urusan rumah tangga dana tugas lain yang diberikan oleh sekretaris.

2) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;

Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas merencanakan program perencanaan anggaran Pendapatan dan Belanja kecamatan dan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris.

3. Seksi Pemerintahan;

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan umum dan desa/kelurahan dan fasilitasi kegiatan politik dalam negeri serta tugas yang diberikan oleh Camat.

4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan perencanaan, pemberdayaan dan peningkatan partisipasi masyarakat dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

5. Seksi Pelayanan umum;

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas melaksanakan urusan pelayanan umum kepada masyarakat di wilayah kecamatan, pelayanan dasar di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, rekomendasi perijinan, kebersihan sarana dan prasarana umum serta fasilitasi kegiatan ekonomi masyarakat serta tugas lain yang diberikan oleh Camat.

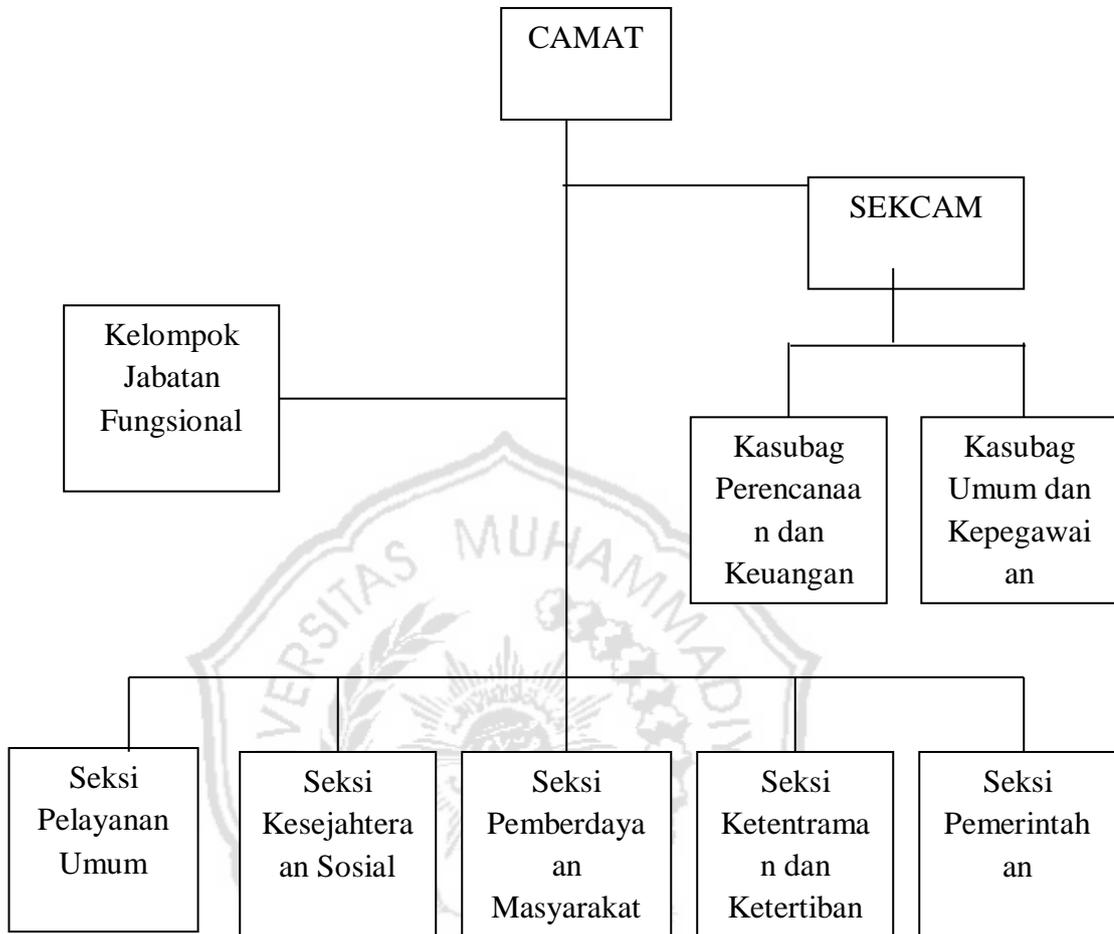
6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah serta pembinaan Polisi Pamong Praja dan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

7. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi kesejahteraan sosial mempunyai tugas mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan kesejahteraan sosial, kesehatan, pendidikan dan Keluarga Berencana, kepemudaan, peranan wanita dan olah raga; dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

Sedangkan gambaran tentang bagan susunan organisasi Kecamatan Sukowono adalah sebagai berikut :



4.3 Bagan Organisasi Kecamatan

(Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 15 Tahun 2008

Tentang

Pembentukan dan susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Jember)

4.1.5 Susunan Kepegawaian SKPD

Faktor-faktor keberhasilan Kecamatan Sukowono dalam menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi

sasaran dan tujuan, yang akan dicapai dalam 6 (enam) tahun ke depan adalah merupakan penjabaran dari misi-misi yang telah ditetapkan, untuk memberikan arah dan tolak ukur yang jelas dari tujuan-tujuan yang telah dirumuskan.

Untuk itu keberadaan sumber daya manusia aparatur memiliki peran yang cukup dominan dalam pencapaian tujuan pemerintahan kecamatan secara efektif dan efisien yang harus didukung dengan keberadaan pegawai yang cukup memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Disamping itu harus didukung pula dengan suasana kerja yang kondusif, melalui hubungan kerja yang dibangun secara kekeluargaan dan demokratis sehingga RENSTRA Kecamatan Sukowono Tahun 2016 – 2021 dapat bermanfaat dalam mengembangkan kreativitas individual maupun kelompok (team work).

Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan serta pemberian pelayanan pada masyarakat, Kecamatan Sukowono didukung oleh 18 (delapan belas) orang pegawai sebagai mana digambarkan dalam tabel berikut ;

Susunan Kepegawaian Kecamatan Sukowono

Golongan	Pendidikan	Eselon	Status
IV- A / 2 orang	S-1 / 1 orang S2 / 1 orang	III – B IV – A	PNS PNS
III- D / 3 orang	S-1 / 1 orang S2 / 1 orang SMA / 1 orang	IV – A	PNS
III- C / 1 orang	S-1 / 1 orang	IV – A	PNS
II – C / 4 orang	SMA / 4 orang		PNS
II – B / 4 orang	SMA / 4 orang		PNS
II – A / 2 orang	SMA / 2 orang		PNS
I – D / 2 orang	SMP / 2 orang		PNS

Sukwan / Banpol 9 orang	SMA / 9 orang		Non PNS
----------------------------	---------------	--	---------

4.4 Sumber Data : Sekretariat Kecamatan

4.4.1 Sarana Prasarana Kecamatan

Disamping Sumber Daya Manusia, dalam mewujudkan visi dan misinya Kecamatan Sukowono diberi kewenangan untuk menggunakan sarana prasarana (aset) daerah untuk mendukung pelaksanaan tugas, program dan kegiatan pelayanan masyarakat. Aset yang dikelola Kecamatan Sukowono meliputi seluruh aset yang ada, terdiri dari aset alat angkut/kendaraan dan aset alat kantor dan rumah tangga dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kecamatan Sukowono, dapat kita lihat pada Tabel berikut :

No.	Jenis	Jumlah	Keterangan
1	Sarana		
	- Meja Kerja	10 unit	
	- Kursi Kerja	15 unit	
	- Kursi Tamu	3 set	
	- Lemari	7 unit	
	- Meja Rapat	2 unit	
	- Podium	1 unit	
	- Komputer	4 unit	
2	Prasarana		
	- Gedung Kantor	1 lokal	

	- Pendopo Kecamatan	1 lokal	
	- Musholla	1 lokal	
	- Tempat Parkir	1 lokal	
	- Kamar Mandi	4 lokal	
3	- Mobil Toyota Avanza	1 unit	
	- Kendaraan Satpol PP	1 unit	
	- Kendaraan Roda Dua	2 unit	

4.5 sarana prasarana

4.1.7 Kinerja Pelayanan Kecamatan

Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 74 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kecamatan Sukowono yang mempunyai tugas-tugas dalam membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan. Utamanya memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan perencanaan program dan kegiatan.

Dalam upaya pengembangan sistem akuntabilitas kinerja instansi, Kecamatan Sukowono telah melaksanakan ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam kaitannya dengan sistem pemerintahan yang baik dan akuntabel, namun demikian terdapat pula beberapa sasaran strategis yang belum sepenuhnya berhasil diwujudkan pada tahun 2016 – 2021.

Bagian Pelayanan Umum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, surat-surat keterangan serta

rekomendasi dan legalisasi perijinan dalam rangka pelayanan umum. Bagian pelayanan umum mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja bagian pelayanan umum;
- b. Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan pelayanan di bidang pelayanan umum dan kependudukan;
- d. Pelaksanaan pelayanan umum dan administrasi kependudukan;

4.5 Gambaran Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Sukowono merupakan kegiatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu dengan pembuatan e-KTP Sebagai identitas resmi penduduk indonesia. Untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara nasional, maka perlunya diterapkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dengan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional.

Persepsi masyarakat pada pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono di pengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang di inginkan. Dimana pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap penyelenggara pelayanan di Kecamatan Sukowono masih ada menyatakan kalau penyelenggara pelayanan masih belum maksimal dalam melayani

masyarakat. Ada beberapa aspek pelayanan yang dinilai kurang baik oleh masyarakat yaitu dari aspek prosesur pelayanan,waktu penyelesaian,tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.2.1 Prinsip Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan,yaitu Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarkat sebagai pengguna layanan.
2. Kejelasan meliputi:
 - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, yaitu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dimana ada usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas kepada pelanggan dari adanya bahaya,resiko dan keraguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik,finansial dan kepercayaan pada diri sendiiri.

6. Tanggungjawab, yaitu Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, yaitu Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, yaitu Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

4.2.2 Persepsi Masyarakat Mengenai Kesederhanaan Prosedur Pada Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono

Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan menjadi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Prosedur adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan. Semakin sederhana prosedur pelayanan maka akan cepat juga proses yang dilakukan. Kesederhanaan prosedur dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan produk pelayanan yang dibutuhkan.

Adanya kesederhanaan prosedur akan meningkatkan proses pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat tidak merasa pusing maupun ragu-

ragu ketika akan mengurus apa yang dibutuhkan. Kesederhanaan yang dimaksud di sini yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang ada diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah di pahami dan mudah di laksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan prosedur tidak di maksud untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan di Kecamatan.

Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono mengenai kemudahan prosedur, berdasarkan data yang diperoleh dari responden dalam hal ini Nurul sebagai pemohon mengatakan “Mudah dipahami bagi anak seusia saya karena mudah dan tidak berbelit-belit ”. Sependapat dengan itu Tika menyatakan “ mudah mbak, saya anak pondok yang jarang pergi kesini,tapi dengan adanya papan informasi saya bisa mengetahui prosedurnya”. Sementara ima menyatakan “mudah mbak proses pembuatannya,Cuma tadi di umumkan harus membawa foto copy kk” . Sementara ada sebagian masyarakat masih bingung dengan prosedur pembuatan E KTP salah satunya ada bapak-bapak sekitar umur 40th membawa past foto dari rumah untuk membuat E KTP, padahal persyaratan pembuatan E KTP tanpa memebawa past foto karena sudah foto langsung ditempat pelayanan terpadu Kecamatan Sukowono.

Dari pernyataan diatas mengenai prinsip kesederhanaan, prosedur pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono sebagian besar mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, namun masih ada masyarakat yang belum mengerti dan harus ada pendampingan dari ppihak keluarga. Kemudahan prosedur dalam pelayanan merupakan hal yang wajib diberikan oleh pemberi pelayanan agar pengguna pelayanan lebih mudah dan cepat. Sebagai Kejelasan dalam suatu pelayanan publik sangat diperlukan,karena hal ini menyangkut pada prosedur atau tata cara yang harus dilalui,persyaratan yang harus dilengkapi (baik itu persyaratan teknis ataupun persyaratan administratif), hingga pada unit kerja dan atau pejabat yang wewenang dan

bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Persepsi Masyarakat Pada Kesederhanaan prosedur pada pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Sukowono dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan prosedurnya jelas dan mudah dimengerti dan sebagian kecil masih belum mengerti.

4.2.3 Persepsi Masyarakat Mengenai Ketepatan Waktu Penyelesaian Pada Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Masyarakat mengharapkan penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Pemerintah Kecamatan Sukowono telah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Bapak Agus selaku kepala seksi pelayanan menyatakan “ waktu pelayanan di kecamatan ini dimulai dari jam 07.30 sampai jam 16.00 itu untuk hari senin sampai kamis, kalau hari jum’at dari jam 08.00-15.00 dan 1 jam untuk istirahat. Kadang ada masyarakat datang ke sini membawa persyaratan yang kurang lengkap jadi kan molor waktunya, masih harus nelengkapi dlu persyaratan-persyaratan yang diperlukan, kalau pegawai disini memang harus disiplin waktu dimana untuk melayani masyarakat dimana harus istirahat.

Penyelesaian waktu yang tepat merupakan hal yang di inginkan masyarakat. Seperti yang di ungkapkan oleh nurul “setelah mengisi blangko saya disuruhh antri danunggu panggilan saja”. Sependapat dengan riski “antri dulu danunggu panggilan” pendapat lain dari ima “ saya datang lebih awal jam 07.00 karena kata petugas hanya sampai jam 12.00, jadi saya langsung mengisi blangko danunggu panggilan”.

Dari pernyataan di atas kejelasan waktu pelayanan berdasarkan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan dari jam 07.30 – 12.00 WIB.

Persepsi masyarakat mengenai kepastian waktu penyelesaian pada pelayanan pembuatan E KTP di Kecamatan Sukowono dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, dan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

4.2.4 Persepsi Masyarakat Mengenai Sarana Prasarana Pada pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono

Dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat, keberadaan sarana dan prasarana memegang peran yang penting. Saran disini berkaitan dengan fasilitas-fasilitas penunjang. Fasilitas-fasilitas penunjang yang dimaksud disini meliputi peralatan kantor yang digunakan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E KTP).

Peralatan kantor yang tepat guna didalam suatu instansi, terlebih instansi penyelenggaraan pelayanan publik sangat membantu jalannya suatu proses kegiatan pelayanan masyarakat. Fasilitas-fasilitas dalam menunjang proses pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E KTP), pada Kantor Kecamatan Sukowono dilengkapi dengan prasarana yang juga menunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Di Kecamatan Sukowono sarana dan prasarana yang tersedia masih cukup sederhana. Sarana dan prasarana digunakan oleh pegawai maupun masyarakat pengguna layanan. Ruangan pelayanan terdapat meja meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Pendapat ima “sarana ruang tunggu pelayanan masih kurang meskipun telah ada 2 set kursi panjang,tapi kan yang datang banyak jadi ada yang berdiri ketika menggu panggilan” di tambah pendapat tika “saharus jika ada pemutihan kayak gini harus disediakan lebih banyak kursi biar tidak berdiri dan tidak berdesak-desakan,soalnya tadi ada yang saling dorong”. Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu

Bapak Yuda sebagai berikut “Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi”.

Dari pernyataan diatas untuk ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Sukowono masih dikurang memadai. Salah satunya yaitu kursi yang tersedia diruang tunggu hanya 2 set saja,jadi mbadisini adalah terbatasnya kursi yang disediakan untuk masyarakat karena masih banyak masyarakat yang berdiri.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses pelayanan, apabila sarana dan prasarana kurang memadai maka menghambat proses pelayanan. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna layanan Kelengkapan sarana dan prasarana tidak hanya diperuntukan bagi pengguna pelayanan tetapi juga bagi petugas pemberi pelayanan.

Persepsi mengenai kelengkapan sarana dan pra sarana, berdasarkan keterangan yang diperoleh dapat di simpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai sarana dan prasarana pada pelayanan pembuatan E KTP di Kecamatan Sukowono masih kurang memadai.

4.2.5 Persepsi Masyarakat Mengenai Keramahan dan Kesopanan Pegawai Pada Pelayanan Pembuatan E KTP di Kecamatan Sukowono

Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang memuaskan. Perilaku pegawai merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pengguna pelayanan. Berdasarkan keterangan dari Bapak Agus selaku kepala seksi pelayanan umum “Kalau disini semua petugas ya ramah selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat, tidak membeda-bedakan satu sama lain, pegawai disini sudah berusaha melayani keperluan masyarakat sebaik mungkin”.

Risky selaku pengguna pelayanan menyatakan “para petugas rata-rata ramah dan sopan dalam melakukan tugasnya, hanya saja ada yang perempuan agak judes dan keras”. Sedangkan menurut tika “petugasnya ramah-ramah dan membantu jika ada kesulitan jadi saya tidak terlalu bingung”.

Dari pernyataan di atas bahwa para pegawai di Kecamatan Sukowono sudah memberikan pelayanan dengan baik sehingga masyarakat merasa terbantu jika ada kesulitan. Perilaku pegawai merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pengguna pelayanan, terutama masyarakat pengguna pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Persepsi masyarakat mengenai kesopanan dan keramahan pegawai pada proses pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai sudah memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

4.2.6 Persepsi masyarakat Mengenai kenyamanan pada pelayanan pembuatan E KTP di kecamatan sukowono

Kenyamanan merupakan salah satu kondisi perasaan seseorang yang merasa nyaman berdasarkan persepsi masing-masing individu. Kenyamanan layanan yang dimaksud disini yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Berdasarkan wawancara dengan tika mengenai kenyamanan pada pelayanan menyatakan: “ kalau menurut saya lingkungan kurang tertib dan teratur karena tadi pas saya antri kursi di ruang tunggu kurang banyak jadi saya berdiri dan ada yang saling dorong, ini yang buat saya kesal mbak, kalau

kebersihan ruang tunggu sudah ok”. Pendapat ima “ ruang tunggu nya kurang nyaman mbak,karena dicampur dengan pengurusan yang lain kayak KK sama pembuatan Akte kelahiran jadi suasananya berisik apalagi ada yang bawa anak kecil dan tidak ada AC jadi terasa panas saat menunggu panggilan”. Pendapat riski “ fasilitas di ruang tunggu kurang mbak,kayak kursi dan meja buat mengisi blangko,terus tidak tertib dan teratur ketika menunggu antrian”. Pendapat nurul “ suasana diruang tunggu terasa panas mungkin karena banyak orang yang antri dan tidak ada AC di dalam ruangan”.

Dari keterangan yang diperoleh penulis dari responden mengenai kenyamanan pada proses pelayanan di Kecamatan Sukowono pengguna layanan masih banyak yang mengeluh karena dari segi kenyamanan ruang tunggu yang disediakan masih kurang maksimal banyak kekurangan yang membuat masyarakat kesal di antaranya kursi yang tersedia masih kurang,

Pendapat lain dari bapak Agus selaku kepala seksi pelayanan umum menyatakan “ kenyamanan tempat itu mempengaruhi proses pelayanan salah satunya itu disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan aman, serta dilengkapi dengan fasailitas pendukung pelayanan,agar pegawai fokus memberikan pelayanan dan masyarakat yang datang tidak merasa bosan maupun jenuh ketika ada diruang pelayanan”.

Dari pernyataan di atas mengenai kenyamanan proses pelayanan di Kecamatan Sukowono masih kurang baik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas, agar masyarakat merasa betah ketika menunggu pelayanan.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait persepsi masyarakat pada pelayanan pembuatan E KTP di Kecamatan Sukowono dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi Masyarakat Tentang Prosedur Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyatakan prosedurnya jelas dan mudah dimengerti dan ada sebagian kecil masyarakat masih belum mengerti. Masyarakat yang akan melakukan perekaman E KTP mendapatkan nomor antrian untuk menunggu pemanggilan dari pegawai kecamatan dan selanjutnya akan melakukan perekaman E KTP.
2. Persepsi Masyarakat Tentang Ketepatan Waktu Penyelesaian Pada Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, akan tetapi untuk lamanya penyelesaian keperluan masih tergantung dari banyaknya jumlah antrian yang ada.
3. Persepsi Masyarakat Tentang Sarana Prasarana Dalam Proses pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai sarana dan prasarana pada pelayanan pembuatan E KTP di Kecamatan Sukowono masih kurang memadai. Seperti kondisi ruang tunggu dan kurangnya ketersediaan kursi. Sehingga perlu adanya penambahan-penambahan sarana dan prasarana untuk lebih menunjang pelayanan.
4. Persepsi Masyarakat Tentang Keramahan dan Kesopanan Pegawai Pada Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowono dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai sudah memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat

terpenuhi.

5. Persepsi masyarakat pada kenyamanan pada pelayanan pembuatan E KTP di kecamatan sukowono Sukowono masih kurang baik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas, agar masyarakat merasa betah ketika menunggu pelayanan.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan tentang penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur pembuatan E KTP sebaiknya didampingi oleh pihak keluarga.
2. Penyelenggara pelayanan lebih merespon dan peka terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mengharapkan penyelenggara pelayanan lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai aturan yang telah ditetapkan.
3. Sebaiknya diruang tunggu disediakan kursi lebih banyak lagi agar masyarakat menunggu antrian tidak berdiri.
4. Kecamatan Sukowono sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan menambah kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu agar masyarakat tidak bosan ketika menunggu antrian.

DAFTAR PUSTAKA

Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. Andi Offset: Yogyakarta, 2002.

Leavitt, Harold. *Psikologi Manajemen*. Penerbit Erlangga: Jakarta, 1986.

Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Rosdakarya Offset: Bandung, 2012.

Ghony, M.Djunaidi Dan Fuzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar Ruzz Media: Yogyakarta, 2017.

Mulyadi, Dedy. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan*. Alfabeta: Bandung, 2016.

Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*. Rohendi Rohidi: Jakarta, 1992.

A.S., Moenir. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Bina Aksara: Jakarta, 2008.

Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press : Yogyakarta, 2005.

Tangkilisan Dan Hassel Nogi. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta, 2005.

Peraturan-peraturan

Undang undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 Tentang

Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perbub Kabupaten Jember No 24 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan E KTP Kabupaten Jember