

**PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI  
KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA  
(IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERDA NO. 34 TAHUN 2003  
TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL)**

**Putri Bintang Intania<sup>1</sup>**

**Abstrak**

*Putri Bintang Intania, 2012, NIM 1202015083, Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda (Implementasi Kebijakan Perda No. 34 tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil), Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dibawah bimbingan Dr. Djumadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Enos Paselle, M.AP selaku Dosen Pembimbing II.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa dan faktor yang menghambat Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Fokus penelitian ini adalah prosedur pelayanan pembuatan KTP, waktu penyelesaian pelayanan pembuatan KTP, sarana operasional untuk mendukung pelayanan KTP, dan kehandalan petugas dalam pelayanan KTP. Serta apa yang faktor penghambat yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk.*

*Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Sumber data diperoleh dari data primer melalui observasi dan data sekunder melalui telaah pustaka dan berbagai literatur seperti buku, internet yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis model interaktif.*

*Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir secara implementatif masih belum berjalan maksimal dari segi prosedur pembuatan kartu tanda penduduk, selain itu sarana dan prasarana layanan KTP masih kurang seperti jumlah komputer yang kurang dan alat produksi KTP akibatnya waktu jadi tidak tepat dan sedikit terhambat, tingkat kehandalan petugas yang masih belum optimal karena masih adanya petugas yang belum memiliki legalitas keterampilan dan keahlian, faktor penghambat dalam pembuatan KTP seperti jaringan sistem online yang terkadang mengalami gangguan.*

**Kata Kunci:** *Implementasi, Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk (KTP).*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: putribintang.intania@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang terjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Berkaitan dengan Pembangunan Nasional di era Otonomi Daerah yang beedasarkan pada Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah, dijelaskan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada Undang-undang No. 32 tahun 2004 maka pemerintah kota Samarinda menetapkan Suatu aturan menyangkut masalah kependudukan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 34 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pada Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 34 Tahun 2003, menerangkan bahwa Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk merupakan Sistem Informasi Manajemen Departemen Dalam Negeri dimana hal tersebut merupakan Keseluruhan aspek yang mencakup kegiatan pendaftaran, pengolahan dan penyajian data penduduk termasuk penernbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan surat-surat keterangan kependudukan yang diperlukan dalam mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi utama Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya lansung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Dalam rangka

pemerintahan di Indonesia, peran dan fungsi pemerintah kecamatan merupakan bagian penting dan menentukan, terutama bila dikaitkan dengan kemampuan dalam memberikan layanan pada masyarakat. Kedudukan kantor Kecamatan sebagai ujung tombak kedua setelah kelurahan dalam penyelenggaraan Pemerintah Republik Indonesia yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah Kecamatan harus benar-benar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, dengan kualitas pelayanan yang baik, sehingga mampu menampilkan citra positif dari pemerintah secara keseluruhan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol, maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan. Baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri. Baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha kegiatan organisasi.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan secara langsung di Kecamatan Samarinda Ilir, maka di peroleh suatu gambaran bahwa prosedur dan pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan KTP sudah ada ketetapanannya, namun ada ditemukan masalah-masalah yang telah terjadi dalam proses pembuatan KTP, berikut oini adalah permasalahan-permasalahan yang timbul dalam proses pembuatan KTP, antara lain :

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur masih belum jelas dan kurang berorientasi pada prinsip pelayanan publik.
2. Keluhan masyarakat terhadap ketepatan waktu pembuatan KTP
3. Sarana operasional untuk mendukung pelayanan pembuatan KTP
4. Keandalan petugas dalam pelayanan pembuatan KTP

Segala permasalahan yang ada tersebut sangat erat kaitannya dengan pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, dimana hal ini penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan sampai dengan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan judul : *“Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir (Implementasi Kebijakan Perda No. 34 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil)”*.

### ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimanakah pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir ?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat pelayanan pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir ?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Segi Teoritis  
Menambah kajian ilmu Administrasi Negara khususnya mengenai Pelayanan Publik dan sebagai masukan bagi para peneliti lainnya yang ingin memperluas bidang kajian pada penelitian lanjutan.
2. Segi Praktis  
Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Kecamatan Samarinda Ilir yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Teori dan Konsep***

Menurut Chilcote (2003 : 21) Teori (*theory*) meliputi penyampaian pandangan dan pemikiran, teori diharapkan memberikan petunjuk. Dalam bentuknya yang sederhana, teori adalah serangkaian generalisasi yang tersusun secara sistematis. Suatu teori pada hakikatnya merupakan hubungan antara dua fakta atau lebih, atau pengaturan fakta menurut cara-cara tertentu. Fakta tersebut merupakan sesuatu yang dapat diamati dan pada umumnya dapat diuji secara empiris. Sedangkan konsep menurut Chilcote (2003:23) adalah pengertian-pengertian dasar atau definisi-definisi rinci dari setiap kata atau kalimat yang digunakan dalam telaah ilmiah. Konsep juga bisa didefinisikan sebagai gagasan atau pemikiran yang diekspresikan dalam berbagai cara.

### ***Pengertian Kebijakan Publik***

Interpretasi dari kebijakan menurut Dye (dalam Indiahono, 2009 : 17) harus dimaknai dengan dua hal penting; Pertama, bahwa kebijakan haruslah dilakukan oleh badan pemerintah, dan kedua, kebijakan tersebut mengandung pilihan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Definisi tersebut tidak jauh berbeda dengan definisi yang telah dirumuskan oleh beberapa ahli. bahwa kebijakan publik adalah arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, yang memberikan hambatan-hambatan atau kesempatan-kesempatan dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau maksud tertentu (Friedrich, dalam Wibawa, 2011 : 2).

### ***Implementasi Kebijakan Publik***

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan dari proses kebijakan publik (*public policy process*) sekaligus studi yang sangat *crusial*. Menurut Widodo (2010 : 85) implementasi kebijakan publik bersifat

*crusial* karena bagaimanapun baiknya suatu kebijakan, jika tidak dipersiapkan dan direncanakan secara baik dalam implementasinya, maka tujuan kebijakan tidak akan bisa diwujudkan. Demikian pula sebaliknya, bagaimanapun baiknya persiapan dan perencanaan implementasi kebijakan, kalau tidak dirumuskan dengan baik maka tujuan kebijakan juga tidak akan bisa diwujudkan.

Implementasi dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan Undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan Undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerjasama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*), maupun sebagai suatu dampak (*outcome*) (Winarno, 2012 : 147).

### **Tahapan Kebijakan Publik**

Proses pembuatan kebijakan publik menurut Dunn (2003 : 22) adalah serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan dalam proses kegiatan yang pada dasarnya bersifat politis. Aktivitas politis tersebut dijelaskan sebagai proses pembuatan kebijakan dan divisualisasikan sebagai serangkaian tahap yang saling bergantung yang diatur menurut urutan waktu. Adapun rumusan tahap pembuatan kebijakan menurut Dunn (2003 : 25) adalah sebagai berikut :

a. Perumusan masalah

Perumusan masalah dapat memasok pengetahuan yang relevan dengan kebijakan yang mempersoalkan asumsi-asumsi yang mendasari definisi masalah dan memasuki proses pembuatan kebijakan melalui penyusunan agenda (*agenda setting*). Perumusan masalah dapat membantu menemukan asumsi-asumsi yang tersembunyi, mendiagnosis penyebab-penyebabnya, memetakan tujuan-tujuan yang memungkinkan, memadukan pandangan-pandangan yang bertentangan, dan merancangpeluang-peluang kebijakan yang baru.

b. Peramalan

Peramalan dapat menyediakan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang masalah yang akan terjadi dimasa mendatang sebagai akibat dari diambilnya alternatif, termasuk tidak melakukan sesuatu. Ini dilakukan dalam dalam tahap tahap formulasi kebijakan. Peramalan dapat menguji masa depan yang plausible, potensial, dan secara normative bernilai, mengestimasi akibat dari kebijakan yang ada atau yang disulkan, mengenali kendala-kendala yang mungkin akan terjadi dalam pencapaian tujuan, dan mengestimasi kelayakan politik (dukungan dan posisi) dari berbagai pilihan.

c. Rekomendasi

Rekomendasi membuahakan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang manfaat atau biaya dari berbagai alternatif yang akibatnya dimasa mendatang telah diestimasi melalui peramalan. Ini membantu pengambilan kebijakan pada tahap adopsi kebijakan. Rekomendasi

membantu mengestimasi tingkat resiko dan ketidakpastian, mengenali eksternalitas dan akibat agenda, menentukan kriteria dalam pembuatan pilihan, dan menentukan pertanggung jawaban administratif bagi implementasi kebijakan.

d. Pemantauan

Pemantauan (*monitoring*) menyediakan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang akibat dari kebijakan yang diambil sebelumnya. Ini membantu pengambilan kebijakan pada tahap implementasi kebijakan. Pemantauan membantu menilai tingkat kepatuhan, menemukan akibat-akibat yang tidak diinginkan dari kebijakan dan program, mengidentifikasi hambatan dan rintangan implementasi, dan menemukan letak pihak-pihak yang bertanggung jawab pada setiap tahap kebijakan.

e. Evaluasi

Evaluasi membuahakan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang benar-benar dihasilkan. Jadi ini membantu pengambilan kebijakan pada tahap penilaian kebijakan terhadap proses pembuatan kebijakan. Evaluasi tidak hanya menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah telah terselesaikan, tetapi juga menyumbang pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan kembali masalah.

**Model Implementasi Kebijakan Publik**

1. Edward III mengajukan empat faktor atau variable yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Menurut Edward III (dalam Widodo, 2010 : 96) empat faktor tersebut adalah komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

2. Model implementasi Grindle

Selain model implementasi yang dikemukakan oleh Edward III terdapat juga model implementasi yang dikemukakan oleh Grindle. Keberhasilan implemementasi menurut Grindle (dalam Subarsono,2008 : 93) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan dan lingkungan implementasi. Variabel isi kebijakan ini mencakup:

- a. sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakan.
- b. Jenis manfaat yang diterima oleh target group.
- c. Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, Suatu program yang bertujuan mengubah sikap dan prilaku kelompok sasaran relatif lebih sulit diimplementasikan daripada program yang sekedar memberikan bantuan kepada kelompok masyarakat.
- d. Apakah letak suatu program sudah tepat.
- e. Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci.

- f. Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai. Sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup :
- a. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para *actor* yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
  - b. Karakteristik intuisi dan rezim yang sedang berkuasa.
  - c. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

### ***Paradigma Pelayanan Publik***

Perkembangan suatu bidang ilmu dapat ditelusuri melalui perubahan-perubahan paradigmanya. Paradigma adalah suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, ataupun cara memecahkan suatu masalah, yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada kurun waktu tertentu (Khun, 1970 : 160

dalam Dr. H. Wirman Syafri).

### ***Manajemen Pelayanan Publik***

Manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan

memuaskan pihak yang dilayani (Moenir, 2010 : 204).

### ***Pengertian Pelayanan***

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinamela dkk, 2010 : 128)

Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasistiono, dalam Hardiyansyah, 2011 : 11).

Dari uraian di atas pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan interpersonal dengan begitu tercipta suatu kepuasan barang dan jasa.

### ***Prinsip-prinsip Pelayanan Prima***

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003 : 3) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Askes
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

#### ***Standar Pelayanan Publik***

Standar pelayanan publik menurut Aswin (2006 : 67) sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi layanan

#### ***Prosedur Pelayanan Publik***

Dalam prosedur kerja terdapat sesuatu yang berkesinambungan kerja menuju pencapaian tujuan apabila diperhatikan maka akan terlihat bahwa prosedur itu keberadaannya atau posisinya diantara sistem dan operasi pekerjaan.

#### ***Administrasi Kependudukan***

Serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan kependudukan melalui kependudukan setra pendayagunaan hasil unyuk pelayanan publik.

#### ***Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk***

Suatu rangkaian kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan bederta jajaran instansi pemerintahan dibawahnya terhadap setiap penduduk yang berada pada suatu wilayah tertentu.

#### ***Definisi Konsepsional***

Untuk lebih mempermudah konsep yang terdapat pada penelitian yang tertuang dalam judul penelitian ini, maka definisi konsepsional pada penelitian ini sebagai berikut :

Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan untuk memberikan pelayanan yang administratif berupa sistem, mekanisme dan prosedur dalam pembuatan KTP, Kepastian waktu pembuatan KTP, Sarana Operasional Pembuatan KTP dan Keandalan petugas pembuatan KTP.

#### **METODE PENELITIAN**

## **Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Kualitatif, yaitu suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

### ***Fokus Penelitian***

Adapun fokus-fokus yang dilaksanakan dalam penelitian ini :

1. Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) diukur melalui
  - a. Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pembuatan KTP
  - b. Kepastian waktu pembuatan KTP
  - c. Sarana Operasional Pembuatan KTP
  - d. Keandalan petugas pembuatan KTP
2. Faktor penghambat Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Samarindah Ilir.

### ***Jenis dan Sumber Data***

Dalam menentukan *key informan* dan *informan* dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Seperti yang telah dikemukakan Sugiyono (2013 : 53-54) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Dalam hal ini yang menjadi *key informan* atau informasi kunci dalam penelitian ini adalah Camat Kecamatan Samarinda Ilir. Sedangkan yang menjadi *informan* dalam penelitian adalah pegawai Kecamatan Samarinda Ilir, tokoh masyarakat dan masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan pembuatan KTP.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin. Data tersebut dapat diperoleh melalui buku yang berkaitan dengan teori pelayanan publik.

2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)

Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data di lapangan antara lain yaitu :

- a. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pemilihan, pencatatan, dan pengkodean terhadap serangkaian perilaku, gejala-gejala, dan fenomena yang diteliti.

- b. Wawancara yaitu proses tanya jawab secara lisan dan secara langsung antara observer dengan informan yang diarahkan pada masalah tertentu secara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun peneliti berdasarkan fokus penelitian.
- c. Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang menyangkut masalah pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Samarinda Ilir.

### ***Analisis Data***

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014 : 31-33), antara lain:

#### 1. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.

#### 2. Penyajian Data

Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

#### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan *confirmability* validitasnya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Kota Samarinda dibentuk dan didirikan pada tanggal 21 Januari 1960. Dengan pertumbuhan pendudukan besar dan pelayanan masyarakat yang semakin meningkat. Struktur organisasi Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda didasarkan pada surat Keputusan Walikota Samarinda Nomor 64 Tahun 2001 Tanggal 13 November 2001. Adapun Struktur Organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretariat Camat

3. Seksi Tata Pemerintahan Umum, Ketentraman dan Ketertiban
4. Seksi Ekonomi dan Pembangunan
5. Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup
6. Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat
7. Seksi Pelayanan Umum

### ***Hasil Penelitian***

#### ***Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam Pelayanan Pembuatan KTP***

Secara implementatif prosedur dalam pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Samarinda Ilir cukup baik, namun proses pembuatan masih terkesan lamban, ini disebabkan karena sistem dan prosedur pembuatannya masih terkesan lamban dan berbelit-belit didalam hasil penelitian yang penulis temukan, pelayanan pembuatan KTP belum mencerminkan keadilan, transparansi, dan ekonomis, sehingga bisa berdampak terhadap motivasi masyarakat untuk mengurus KTP, karena di dalam proses masih di hadapkan pada suatu pengorbanan. Pelayanan kartu tanda penduduk di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir secara keseluruhan kurang optimal salah satunya disebabkan oleh kurangnya transparansi dalam informasi pelayanan pembuatan KTP karena tidak tersedia bagan alir sebagai petunjuk proses pembuatan KTP di lokasi pelayanan, hal tersebut terindikasi karena adanya masyarakat yang mengeluhkan hal tersebut, maka hal tersebut haruslah tanggap, cepat, dan telaten menanggapi apa yang dibutuhkan masyarakat.

#### ***Kepastian dan Ketepatan Waktu Pembuatan KTP***

Suatu kepuasan bagi masyarakat jika pembuatan KTP dapat diselesaikan tepat waktunya. Secara implementatif pembuatanh KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda sudah cukup baik, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dapat diselesaikan tepat waktu, penyelesaian KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir berkaitan dengan kepastian dan ketepatan waktu yaitu digunakan sudah jelas dan pasti yaitu 1 hari kerja, terkecuali hari libur maka lebih dari 1 hari kerja, berdasarkan penelitian, pada unit pelaksanaan register sistem informasi administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir sudah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan yang ada.

#### ***Sarana Operasional Untuk Mendukung Pelayanan KTP***

Untuk meningkatkan mutu pelayanan KTP harus ditunjang dengan sarana operasional yang memadai, dengan memiliki kapasitas, kualitas dan kuantitas yang baik serta dapat berfungsi secara cepat dan akurat. Tetapi dalam kenyataannya pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir kurang ditunjang dengan sarana operasional yang memadai dan sumber daya aparatur yang berkualitas, hal tersebut tercermin dari fasilitas yang disediakan tidak mendukung dan tidak memadai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efektif untuk masyarakat, oleh karena itu dalam proses pembuatan KTP terkesan lamban. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan sarana operasional mendukung mempercepat

akses data, karena selain kepastian waktu juga kualitasnya sesuai dengan perkembangan teknologi .

### ***Kehandalan Petugas Pelayanan KTP***

Kehandalan petugas untuk menunjang Pelayanan Pembuatan KTP sangat diperlukan untuk kelancaran pelayanan pembuatan KTP, sehingga dapat memberikan pelayanan yang akurat, konsisten dan dapat diandalkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Namun secara implementatif, kehandalan petugas pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir belum optimal, karena masih adanya aparatur yang tidak memiliki legalitas, keterampilan dan keahlian, sehingga sebagian besar yang tidak memiliki legalitas pelatihan tersebut berkerja hanya mengandalkan cara manual dan mengalami kesulitan dalam menghadapi metode kerja yang semakin berkembang seperti sekarang ini. Legalitas pelatihan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kecamatan Samarinda Ilir masih terbatas pada bidang-bidang tertentu, dilihat dari segi keterbatasan keahlian dan keterampilan yang dimiliki, akan mengakibatkan kesenjangan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka cukup beralasan bila pelayanan pembuatan KTP kurang optimal karena masih terbatasnya pegawai yang memiliki legalitas pendidikan formal dan legalitas pelatihan.

### ***Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan KTP***

#### **1. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan**

Dari hasil penelitian yang diperoleh penulis, ditemukan faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan KTP, yaitu :

a. Mesin Pembangkit Listrik

Mesin pembangkit listrik adalah faktor utama untuk melaksanakan pelayanan penyaluran listrik, dalam hal ini mesin pembangkit listrik yang dibutuhkan adalah mesin pembangkit listrik yang dayanya besar dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Ketidaklengkapan persyaratan pemphpn dan mengajukan KTP.

c. Kehandalan petugas pelayanan KTP.

### **PENUTUP**

#### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil sebagaimana yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan pembuatan KTP secara Implementatif yaitu belum dapat memberikan kepuasan secara optimal kepada masyarakat dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang belum jelas sehingga tidak ada kejelasan pemohon dalam kelengkapan persyaratan, waktu penyelesaian dalam pembuatan KTP di kantor Kecamatan Samarinda Ilir sesuai dengan waktu yang di tentukan dalam SOP selama 1 hari kerja, sarana operasional untuk mendukung pelayanan sudah cukup mendukung tetapi masih ada sarana yang belum memadai untuk memberikan pelayanan, kehandalan petugas

pelayanan KTP belum optimal karena masih ada petugas yang masih belum mengikuti pelatihan hanya mengandalkan cara manual.

2. Faktor penghambat adalah prosedur yang belum jelas, kehandalan petugas yang belum optimal dan seringnya terjadi pemadaman listrik sehingga dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan.

### **Saran**

Dari hasil kesimpulan sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Melakukan peningkatan mutu pelayanan dengan cara melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia menyangkut pula pelayanan yang efektif dan efisien..
2. Perlu adanya penambahan pegawai baru di unit Register Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.
3. Meningkatkan sosialisasi Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Administrasi Kependudukan di kantor Kecamatan Samarinda Ilir, dengan membuat bagan alir bahkan plang petunjuk pelaksanaan pelayanan KTP.
4. Pihak Kecamatan Samarinda Ilir perlu menyediakan pembangkit listrik apabila terjadi pemadaman listrik.

### **DAFTAR PUSTAKA.**

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung. Alfabeta
- Aswin. 2000. Meningkatkan Kopetensi *Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Editor Didik Marzuki, Pengantar, Taufik Effendi, MBA
- Chilcote, Ronald. 1995. *Teori Perbandingan Politik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah mada University Press
- Dye, R Thomas. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Ibrahim, Amin, MA, 2008 *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*, Madar Maju, Bandung
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. PT. Gava Media Indonesia, Yogyakarta
- Keban, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Giva Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta.
- Manullang. 1985. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman dan Johnny Saldana 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, inc.
- Moenir, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, ALFABETA.CV, Makasar
- Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan Publik Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wibawa, Samodra. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses Dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Buku Seru.

### **Dokumen-Dokumen**

- Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Keputusan Menteri Perdayagunaan Aoratur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 34 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil
- Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pubik