

# **STUDI TENTANG STANDAR PELAYANAN DALAM PROSES PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA UTARA KOTA SAMARINDA**

**Zikri Al Anshari<sup>1</sup> Bambang Irawan<sup>2</sup>, Santi Rande<sup>3</sup>**

## *Abstrak*

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana Standar Pelayanan dalam proses pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Sempaja Utara Samarinda serta mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi. Metode dalam penulisan ini meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku, menentukan dan menginterpretasikan kondisi yang saat ini terjadi. Fokus penelitian terdiri dari Studi Tentang Standar Pelayanan dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) yang meliputi jangka waktu, biaya, mekanisme pelayanan dan persyaratan serta kendala-kendala yang dihadapi. Sumber data penelitian terdiri dari sumber data primer yang dipilih secara purposive aksidental dan sumber data sekunder yang meliputi tempat peristiwa dan dokumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu studi pustaka (Library Research) dan studi lapangan (Field Research) yang meliputi observasi, wawancara dan analisis dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan model dari Milles dan Huberman.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui bahwa Standar Pelayanan dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) sudah berjalan sesuai dengan peraturan dan perundang undangan yang berlaku, dimana meliputi jangka waktu, tarif dan mekanisme pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kendala-kendala yang dihadapi adalah kurangnya kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu komputer, keterlambatan hadir karena cuaca serta rusaknya sarana prasarana penunjang, seperti komputerm alat printer dan lainnya.

***Kata Kunci : Standar Pelayanan, KTP Elektronik, Pendekatan Kualitatif***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan desentralisasi. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Pada prinsipnya, pelayanan publik senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa. Namun kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Kemudian, disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Salah satu bentuk pelayan publik, yaitu mengenai penyelenggaraan administrasi Kependudukan sebagaimana yang dikehendaki melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 34 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil, menyebutkan bahwa salah satu bentuk penyelenggaraan pendaftaran penduduk adalah diterbikannya Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda penduduk Elektronik (e-KTP) dan surat-surat keterangan kependudukan.

Mengingat keberadaan e-KTP benar-benar diperlukan oleh masyarakat yang digunakan sebagai bukti legalitas diri dan sudah diatur oleh Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 34 Tahun 2003 Bab 1V 19. Oleh karena itu dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kelurahan Sempaja Utara, pemerintah sebaiknya dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang (Secara Resmi Bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik saat ini semakin meluas dan menyentuh tidak saja pemenuhan atau penegakan hak-hak dasar manusia, seperti pendidikan, sandang, pangan, perumahan, pekerjaan yang layak, jaminan kesehatan, lingkungan hidup yang sehat, dan lain sebagainya, akan tetapi juga menyangkut hal-hal yang langsung menyentuh kehidupan masyarakat sehari-hari, seperti perijinan, identitas status, penyaluran kebutuhan bahan pokok, transportasi, telekomunikasi, dan sebagainya. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari hak dan kewajiban antara negara atau pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian layanan oleh aparatur negara atau pemerintah.

Dalam proses peningkatan kinerja perlu didukung dari struktur birokrasi yang harus mampu memberikan ruang gerak kebebasan bertanggung jawab pada birokrat pelaksana untuk mengembangkan kreativitas dan beradaptasi dengan lingkungan yang menyertai pelaksanaan tugas dan fungsinya di lapangan. Untuk mengetahui terlaksana atau tidak bertanggung jawab pegawai sudah tentu memerlukan Standar Pelayanan. Standar itulah yang digunakan sebagai acuan, tolak ukur atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau yang dirasakan dengan yang diharapkan.

## **Kerangka Dasar Teori**

### **Manajemen Pelayanan Publik**

Dalam mempelajari manajemen pelayanan publik alangkah sebelumnya kita harus memahami definisinya. Definisinya itu dijelaskan dengan menerangkan; definisi manajemen, definisi pelayanan publik dan definisi manajemen pelayanan publik. Menurut pendapat Manullang (1985:17) definisi manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi manajemen itu dapat dikatakan suatu proses yang dilakukan untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Untuk definisi pelayanan publik menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah 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.

Berdasarkan pendapat Lijan,dkk (2008:5) mengatakan pelayanan publik diartikan pemeberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Ahmad,dkk (2010:3) mengatakan bahwa pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan olah organisasi publik yaitu pemerintah. Penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Jadi, pelayanan publik dapat disimpulkan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik.

### **Pentingnya Manajemen Pelayanan Publik**

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Hal ini dijelaskan oeh Lijan,dkk (2008:2) bahwa tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Demikian juga dengan responsivitas, representativitas dan responsibilitas aparatur pemerintah saat ini hanya mampu menampilkan dirinya sebagai mesin birokrasi yang tidak mampu menghadaptasikan sikap dan perilakunya pada kondisi dan tuntutan masyarakat yang terus berubah. Oleh karena itu diperlukan sekali manajemen pelayan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:5) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Dwiyanto (2008:21), pelayanan publik adalah produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna yaitu warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik. Pendapat senada juga dikemukakan oleh Ratminto dan Atik (2010:18), yang mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum 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

lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **Jenis Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi (2007:214-218), mengklasifikasikan pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dalam dua kategori utama, Pelayanan Kebutuhan Dasar, meliputi :

1. Kesehatan,
2. Pendidikan Dasar,
3. Bahan kebutuhan pokok masyarakat.
4. Pelayanan Umum, meliputi :
  - a) Pelayanan Administratif, adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen dan pelayanan bersifat administratif yang dibutuhkan oleh publik.
  - b) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya penyediaan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
  - c) Pelayanan Jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, *drainase*, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana dan pelayanan yang bersifat sosial.

### **Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi adalah bentuk Produk pelayanan yang diberikan kepada publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah, sehingga memenuhi azas pelayanan.
- 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. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **Asas-Asas Pelayanan Publik**

Menurut Ibrahim (2008:20-28) asas-asas pelayanan publik, antara lain :

- a) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Tentunya Kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan proses hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut).
- c) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
- d) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau

Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kemudian, Crosby, Lethimen dan Wyckoff (dalam Waluyo 2007:128) mendefinisikan kualitas Pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to spesification*) dalam kualitas dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai.

Menurut Moenir (dalam Tangkilisan 2005:208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu sebagai berikut :

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahtamahan

### **Standar Pelayanan Publik**

Menurut Lukman dan Sugiyanto (2001:57), bahwa standar pelayanan yang baik (prima) dirinci dalam kegiatan yang secara tuntas menghasilkan output dengan mengacu pada parameter keprimaan teknis operasional seperti:

1. Kejelasan dan kepastian;
2. Tanggung jawab (*accountable*);
3. Keamanan (*security*);
4. Efisiensi (*economis*);
5. Adil dan merata;
6. Ketepatan (*accuracy*);
7. Kemudahan (*accessibility*);
8. Responsif;
9. Keterbukaan (*transparancy*).

### **Fungsi dan Manfaat Penggunaan e-KTP**

Menurut Oktaf (2011:2), ada beberapa fungsi dan manfaat dari penggunaan e-KTP, diantaranya :

- A. e-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan

akurat.

- B. Mencegah adanya pemalsuan.
- C. Mencegah adanya penggandaan penggunaan KTP.
- D. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan negara.
- E. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- F. Bisa digunakan berbagai kegiatan yang sudah diberlakukan.
- G. Kartu bukti tanda penduduk Indonesia
- H. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada dan lain-lain
- I. Pengidentifikasian untuk memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti terorisme, pembobolan bank via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangana teknologi identifikasi semakin diperlukan.
- J. Lebih awet penggunaanya sampai 10 tahun.

Sedangkan kementerian dalam negeri indonesia melalui direktorat jendral kependudukan dan pencatatan sipil menambahkan manfaat e-KTP bagi masyarakat , bangsa dan negara yakni diataranya sebagai berikut :

- 1) Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 2) Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP Yang identik dengan data penduduk pontesial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi.
- 3) Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
- 4) Bahwa e-KTP merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang di atur dalam UU No.23 Tahun 2006 dan perpres No.26 Tahun 2009 , sehingga berlaku secara Nasional ,dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

### **Definisi Konsepsional**

Standar Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya, Ketepatan Waktu, Rincian Biaya, dan sistem, mekanisme, prosedur serta persyaratan dalam memberikan Pelayanan Pengurusan e-KTP kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut sesuai dengan aturan dan tatacara yang telah ditetapkan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku,

di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, menentukan dan menginterpretasikan kondisi-kondisi saat ini terjadi atau ada. Hal ini digunakan karena sesuai dengan judul yang akan diteliti yakni mengenai Standar Pelayanan Dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Sempaja Utara. Penulis mengkaji setiap peristiwa terjadi dengan maksud agar peneliti dapat mengetahui secara jelas sesuai dengan data dan fakta di lapangan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penelitian ini berupaya untuk mengetahui dan menggambarkan tentang subjek atau individu yang akan diteliti khususnya yang berkenaan dengan Standar Pelayanan Dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP).

### **Fokus Penelitian**

peneliti memfokuskan :

1. Studi Tentang Standar Pelayanan Dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda mencakup:
  - a. Jangka Waktu Pelayanan
  - b. Biaya / Tarif Pelayanan
  - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - d. Persyaratan
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Standar Pelayanan Dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda Samarinda.

### **Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, pemilihan informan didasarkan pada subyek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang diteliti dan bersedia memberikan data. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim dengan penelitian walaupun bersifat informal, pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang diperoleh, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukarpikiran atau membandingkan suatu kejadian yang ditentukandari subyek lainnya.

#### **Sumber Data Primer**

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari informan yang merupakan sumber data utama yang dipilih secara *purposive* dan *aksidental*, yang dalam penelitian ini meliputi Lurah Sempaja Utara dan Sekretaris Lurah Sempaja Utara yang memiliki keterkaitan erat dalam proses kegiatan pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Utara serta para masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Utara. Kemudian beberapa staf atau pegawai yang turut serta melayani masyarakat di Kelurahan Sempaja Utara juga menjadi informan.

#### **Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi :

- a. Tempat dan peristiwa sebagai sumber data tambahan dilakukan melalui observasi langsung terhadap tempat dan peristiwa berkaitan dengan situs dan fokus penelitian di Kantor Kelurahan Sempaja Utara.
- b. Dokumen, sebagai sumber data lainnya yang sifatnya melengkapi data utama berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan hasil-hasil pertemuan, keputusan-keputusan, peraturan-peraturan, serta data pegawai. Sumber data ini dipakai untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa. Data dari dokumentasi sangat berguna untuk memberikan diskripsi tentang karakteristik Kantor Kelurahan Sempaja Utara beserta pegawai, baik menyangkut kondisi fisik maupun kondisi sosialnya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan studi lapangan :

1. Studi pustaka (*Library Research*)  
Yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Studi Lapangan (*Field Research*)  
Yaitu penelitian langsung kelokasi yang menjadi objek penelitiannya itu, studi lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data primer melalui observasi dan wawancara.
  - a. Observasi atau pengamatan adalah suatu studi yang sengaja di sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan langsung yang dilakukan di Kantor Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda. Dengan dilakukannya observasi maka dapat diketahui secara langsung bagaimana Standar Pelayanan Dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Sempaja Utara tersebut.
  - b. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab antara peneliti dan narasumber.
  - c. Analisis Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa peraturan-peraturan, keputusan-keputusan, arsip dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

### **Teknik Analisis Data**

Model interaktif yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data  
Pengumpulan data adalah data pertama dan masih bersifat mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3. Penyajian data

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, alasan dasar dilakukan pada tahap ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks keadaan suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami.

4. Verifikasi data

Penarikan kesimpulan atau Verifikasi data adalah data yang telah diproses atau disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari data yang telah di sederhanakan untuk disajikan dan untuk memprediksikannya melalui pengamatan hubungan dari data yang telah terjadi.

### **Hasil Penelitian**

#### **Gambaran Umum Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda**

Kelurahan Sempaja Utara adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Kelurahan ini merupakan pusat pemerintahan kecamatan Samarinda Utara dengan adanya Kantor Camat Samarinda Utara. Kelurahan ini juga merupakan kelurahan yang terdapat di Samarinda Utara. Kelurahan Sempaja Utara terbentuk pada tahun 2006. Kelurahan Sempaja Utara sekarang di tahun 2018 mempunyai 43 RT. Dengan jumlah penduduk 19.269 jiwa dan 5.396 kepala keluarga, terdiri dari 9.907 jiwa penduduk laki-laki dan 9.362 jiwa penduduk wanita. Dengan luas wilayah ± 4.533 Ha. Kelurahan yang berjarak 10 km dari pusat pemerintahan Kecamatan, kemudian 15 km dari pusat pemerintahan kota Samarinda, dan 19 km dari pusat pemerintahan Provinsi. Samarinda Utara merupakan sebuah Kecamatan di Kota Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia. Kecamatan ini mayoritas penduduknya berasal dari suku Banjar dan Jawa Transmigran.

#### **Standar Pelayanan Dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Lurah, Sekretaris Lurah, Staf pegawai Pemerintah dan Masyarakat yang sedang berurusan di Kelurahan Sempaja Utara, dapat diketahui bahwa kebijakan yang menetapkan penyelesaian jadi pada saat hari itu juga sudah dijalankan dengan baik oleh para pemberi layanan sehingga masyarakat yang sedang berurusan dapat dilayani dengan baik yang penting persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap dan sesuai dengan tata cara yang ada. Dilihat dari observasi yang peneliti lakukan selama proses penelitian di Kelurahan Sempaja Utara tersebut penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari proses menanyakan keperluan kepada masyarakat dan penyelesaian pelayanan dalam

kurun waktu sekitar 10 sampai 20 menit ini sudah sesuai dengan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, namun penyelesaian pelayanan terkadang tidak jadi pada saat hari itu juga karena masyarakat yang berurusan juga kadang ada yang terlalu banyak dan tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada di Kelurahan Sempaja Utara dan terkadang penyelesaian pelayanan juga terkendala dengan alat printer yang rusak, tinta habis, mati listrik dan bebrapa perangkat komputer yang agak rusak untuk mengiput data dan sebagainya kemudian pada saat cuaca buruk maka dalam penyelesaian pelayanan tersebut sering terjadi hambatan.

### **Biaya/Tarif Pelayanan**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat, maka dapat diketahui dalam penerapan biaya/tarif pembuatan surat pengantar e-KTP di Kelurahan Sempaja Utara sudah dilaksanakan sesuai dengan sop yang tertera dikelurahan, Ini dibuktikan oleh wawancara yang telah dilakukan, masyarakat mengatakan bahwa masyarakat tidak ada yang merasakan adanya pengeluaran biaya dalam pembuatan e-KTP di Kelurahan Sempaja Utara.

### **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan secara teliti dan akurat agar kebutuhan yang diperlukan juga sesuai dengan ketentuan yang ada di Kelurahan Sempaja Utara tersebut, namun terlihat bahwa sering terjadi kesalahan penulisan yang dilakukan karena para pegawai juga mengerjakannya masih secara manual, hal itu terjadi karena pegawai kurang teliti dalam penulisannya jadi dalam pengerjaannya harus diteliti secara baik dan benar agar tidak terjadi kesalahan.

### **Persyaratan.**

Dari hasil pengamatan mengenai Persyaratan untuk surat pengantar pembuatan e-ktp di Kantor Kelurahan Sempaja Utara ini telah terpenuhi karena di Kantor Kelurahan Sempaja Utara sebagai penyedia pelayanan memiliki pegawai yang terbuka mengenai informasi dan di Kantor Kelurahan Sempaja Utara juga ada papan informasi untuk masyarakat yang ingin mengurus surat pengantar e-ktp di Kantor Kelurahan Sempaja Utara dan juga petugas akan memberitahukan kembali jika ada masyarakat yang tidak memenuhi sesuai persyaratan yang berlaku atau tidak sesuai SOP, terbukti dari hasil wawancara dengan masyarakat jika ada masyarakat yang kurang persyaratannya langsung diberitahukan kepada masyarakat yang bersangkutan untuk mengurus surat pengantar e-ktp. Hal ini dilakukan agar seluruh masyarakat bisa mengurus dengan cepat menuju kecamatan dan masyarakat tidak bolak-balik lagi ke kelurahan untuk mengurus surat pengantar e-ktp tersebut.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta faktor penghambat yang dihadapi dalam Standar Pelayanan dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan dalam Proses Pembuatan E-KTP yang telah dilaksanakan oleh pegawai di kelurahan sempaja utara, kegiatan-kegiatan yang menyangkut pembuatan e-KTP, betul-betul mampu berjalan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pembuatan surat pengantar e-ktp yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Jangka Waktu Pelayanan dalam memberikan pelayanan surat pengantar e-ktp di Kantor Kelurahan Sempaja Utara sudah berjalan dengan baik karena sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Di Kelurahan Sempaja Utara ini terdapat batasan waktu dalam penyelesaian pelayanan surat pengantar e-ktp yaitu 10-20 menit sesuai dengan sop yang tertera di papan informasi dan wawancara dengan lurah dan pegawai yang bersangkutan.
3. Biaya/tarif pelayanan pembuatan e-KTP di kantor kelurahan sempaja utara kota Samarinda sudah sesuai dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk masyarakat dalam wilayah kota Samarinda.
4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan surat pengantar e-ktp kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana para pegawai memberikan bentuk kemudahan akses seperti menempel Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan di sana.
5. Persyaratan sudah sesuai dengan prosedur-prosedur dan peraturan yang ada, dan keterbukaan informasi yang diberikan sudah terbuka dan dapat dilihat langsung di papan informasi kelurahan sempaja utara.
6. Faktor penghambat Standar Pelayanan dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik E-KTP di Kelurahan Sempaja Utara adalah Kurangnya tingkat kemampuan para pegawai dalam menggunakan alat bantu komputer mempengaruhi dalam proses pelayanan yang diberikan untuk masyarakat sehingga pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh pegawai yang bersangkutan malah terjadi tumpang tindih karena tidak bisa menguasai komputer dan perangkat lainnya. Kemudian, Seringnya pegawai yang datang tidak tepat waktu dikarenakan cuaca buruk seperti hujan dan terjadi banjir Selanjutnya, Kendala-kendala pada peralatan penunjang ini merupakan hambatan yang dapat memperlambat proses kegiatan pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda, misalnya: Rusaknya peralatan penunjang seperti komputer, alat printer, dan lain-lain sehingga mengakibatkan pelayanan terkendala. serta sarana dan prasarana yang masih

kurang memadai juga membuat masyarakat kurang nyaman dalam proses pelayanan tersebut.

### **Saran**

Berdasarkan Faktor Penghambat yang telah peneliti kemukakan diatas maka saran yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Dapat dilihat dari Faktor Penghambat diatas, maka Standar Pelayanan dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, Hendaknya Lurah Sempaja Utara dapat memberikan pelatihan Informasi dan Teknologi kepada pegawai yang tidak menguasai komputer serta berkoordinasi dan komunikasi lebih intensif sehingga kendala yang terjadi dapat di minimalisir dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Lurah Sempaja Utara sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti kipas, dan tempat duduk tambahan diruang pelayanan untuk pengguna layanan agar masyarakat yang melakukan pelayanan pun merasa nyaman tidak bersempit- sempitan lagi dan kepanasan kalau sedang menunggu. Selain itu, perlu adanya penambahan lemari box untuk menyimpan kertas kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar terlihat bersih dan rapi sehingga pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku:**

- Ahmad Ainur Rohman, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung.
- Dwiyanto, Agus 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Huberman, dan Miles, 2014. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Lijan Poltak, Sinambela dkk, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukman, Sampara dan Sugiyanto, 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan* Prima. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik..* Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Manullang. 1985. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta.

- H.A.S.Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajmen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Ratminto, Atik 2005. *Kriteria Pengukuran Kinerja Pemerintah*. Makalah Disampaikan pada Peserta TMPP-MAP. Yogyakarta UGM.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV.Afabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tangkilisan, Hesar Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana
- Tjokrowinoto. 2001. *Birokrasi dalam Polemik*. Malang: Pustaka Pelajar.
- Umar, 2004, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Cetakan Keempat, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

### **Sumber-Sumber Lain**

1. Peraturan Daerah Kota Samarinda No.34 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil.
2. Peraturan Daerah Kota Samarinda No.10 Tahun 2009 tentang Kelurahan.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri pendyagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara No. 63 Tahun 2003, tentang Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara No. 25 Tahun 2004, tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.
7. Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 Prilaku Pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).