

STUDI TENTANG PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP) DI KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA

Enggar Nilova¹, Syahrani², Rosa Anggraeiny³

ABSTRAK

Enggar Nilova, Studi Tentang Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Bimbingan Bapak Dr. H Syahrani. M.Siselaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Rosa Anggraeiny. M.Si selaku Pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Palaran Kota Samarinda dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat pelayanan prima dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah termasuk deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah: 1. Pinsip Pelayanan Publik, meliputi: a. Kesederhanaan Prosedur; b. Ketepatan Waktu; c. Keamanan Pelayanan; d. Keterbukaan Pelayanan; e. Efsiensi; d. Keadilan Pelayanan. 2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pembuatan pelayanan yang meliputi Faktor penghambat Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumen. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda secara Prosedur tidak baik karena tidak transparannya prosedur pelayanannya, tetapi persyaratannya cukup sederhana dan cukup jelas. Waktu pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Keamanan pelayanan yang berkaitan dengan produk pelayanan berupa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) telah memiliki kekuatan hukum karena sudah disahkan

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

oleh pejabat pemerintah. Keterbukaan pelayanan juga telah berjalan dengan baik karena segala sesuatunya diinformasikan terbuka kepada masyarakat. Efisiensi pelayanan sudah berjalan dengan baik. Keadilan pelayanan berjalan dengan baik dikarenakan pelayanan diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang derajat para pemohon. Faktor pendukung pelayanan yaitu kemampuan dan keterampilan aparatur dalam bekerja penuh dengan ketelitian dan faktor pelayanan meliputi kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan seperti sering terjadi gangguan terutama koneksi internet dan terjadinya pemadaman listrik.

Kata Kunci: Pelayanan, Pelayanan Prima, Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang sedemikian pesatnya mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat.

Upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sering kali terkendala dengan lemahnya kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur negara. Itu sebabnya, diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Berbagai perubahan langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap pola pelayanan publik, dari fenomena ini khususnya yang berkenan dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), bahwa isu yang berkembang tentang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) masih terkesan kurang memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

tercermin oleh kurang transparansi, tidak tepat waktu dan sarana dan prasarana yang tidak memadai.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi diantaranya, beberapa masyarakat yang telah membuat e-KTP dari 2 tahun yang lalu tidak ada kepastian kapan e-KTPnya diterbitkan. Pegawai hanya menyarankan untuk membuat e-KTP sementara itu pun harus ke Disdukcapil yang antriannya tidak terhitung berapa banyak, di tambah masa berlakunya e-KTP sementara itu sendiri hanya 6 bulan. Padahal target selesai pembuatan e-KTP pada tahun 2015 adalah 1500 e-KTP yang diterbitkan, tetapi dalam hasil di lapangan hanya 628 e- KTP yg telah di cetak. Pada tahun 2016 target selesai pembuatan adalah 2000 e-KTP yang di terbitkan, tetapi dalam hasil di lapangan hanya 1.323 e-KTP yang telah di cetak.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) oleh Aparatur Pemerintah di Kecamatan Palaran Kota Samarinda?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan pemberian pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda.
2. Untuk menganalisis kendala-kendala dari faktor apa saja yang di hadapi oleh aparatur pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

- a) Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan, terutama di bidang administrasi negara khususnya kualitas pelayanan prima dan sebagai bahan acuan bagi penelitian di masa yang akan datang.

- b) Secara praktis

Memberikan informasi bagi pembaca pada umumnya dan bagi aparatur pemerintahan pada khususnya, mengenai kualitas pelayanan prima. Dengan demikian dapat diketahui permasalahan-permasalahan yang

muncul dalam mewujudkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan masukan bagi aparatur pemerintahan, dan pada akhirnya terwujud pelayanan yang berkualitas.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan

Pelayanan menurut Sedarmayanti (2014:203) mengatakan bahwa pelayanan adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Ratminto, (2013:5) 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 dipusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa

Hakikat Pelayanan Publik

Menurut Ismail (2010:19) secara ringkas hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum oleh pemerintah kepada masyarakat antara lain:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong segenap upaya untuk mengaktifkan dan mengefisienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serata masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Didalam KEPMENPAN Nomor 36 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

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

Pelayanan Prima

Pelayanan Prima menurut Sedarmayanti (2014:271) adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah).

Prinsip-Prinsip Dasar Pelayanan Prima

Didalam KEPMENPAN Nomor 81 Tahun 1993 disebutkan bahwa mencerminkan suatu bentuk pelayanan berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ekonomis
7. Keadilan dan Pemerataan
8. Ketepatan Waktu

Kualitas Pelayanan Prima

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan prima menurut Sedarmayanti (2014:272) adalah:

- a. Akurasi pelayanan
- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- c. Tanggung jawab
- d. Kelengkapan
- e. Kemudahan mendapatkan kelemahan
- f. Variasi model pelayanan
- g. Pelayanan pribadi
- h. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Fungsi dan kegunaan e-KTP adalah:

- 1) Sebagai identitas jati diri,
- 2) Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan sebagainya,
- 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP,
- 4) Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Definisi Konsepsional

Pelayanan Prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah suatu rangkaian aktivitas kerja untuk menjalankan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah setempat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan administratif yang menyangkut pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), yang mengutamakan kesederhanaan pelayanan, ketetapan waktu pelayanan, efisien, aman, keterbukaan pelayanan, dan keadilan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Aparatur Pemerintah di Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian ini menggambarkan atau mengungkapkan suatu keadaan di lapangan sehingga dapat diketahui indikator dari variabel yang diteliti yang tujuan utamanya adalah untuk menggambarkan secara sistematis tentang fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan-hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Fokus Penelitian

1. Pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda, ditinjau dari prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :
 - a) Kesederhanaan prosedur
 - b) Ketepatan waktu
 - c) Keamanan pelayanan
 - d) Keterbukaan pelayanan
 - e) Efisiensi
 - f) Keadilan pelayanan
2. Faktor penghambat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Sumber Data

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara *purposive sampling* dan *insidental sampling*. Adapun yang menjadi *key informan* adalah Aparatur PATEN, sedangkan *informan* lain yaitu masyarakat yang sedang dan telah mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sebanyak 5 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Kelapangan (*Field Work Research*)

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana terjemah Rohidi (2014 : 15) antara lain:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Kecamatan Palaran adalah kecamatan yang berada di wilayah administratif daerah kota samarinda. Kecamatan palaran merupakan kecamatan terluas kedua di Samarinda. Kecamatan Palaran dibentuk pada tanggal 01 maret 1969.

Hasil penelitian

Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur setempat untuk memberikan pelayanan yang sederhana, terbuka, aman, tepat, efisien dan adil kepada masyarakat dalam hal pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), maka untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan prima dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Palaran Kota samarinda, sesuai dengan fokus pelayanan prima yang penulis tentukan meliputi:

1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang telah peneliti lakukan, bahwa pelayanan prima ditinjau dari kesederhanaan pelayanan khususnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda sudah diterapkan dan berjalan dengan baik. Prosedur maupun tatacara pembuatan e-KTP pada kantor Camat Palaran dapat dikatakan sederhana, langkah-langkah atau tahapan yang harus dilewati masyarakat sebagai pemohon tidak rumit dan tidak berbelit-belit. Selain itu pada dasarnya aparatur Kecamatan memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada pemohon dengan memberikan data yang sebenar-benarnya.

2. Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang telah peneliti lakukan, bahwa ketepatan waktu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) belum tepat waktu dikarenakan alat pemrosesan data atau jaringan kepusat data sering mengalami gangguan dan penerbitan data e-KTP yang harus dilakukan di Disdukcapil. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan prima pembuatan e-KTP oleh aparatur Kecamatan Palaran Kota Samarinda, ditinjau dari ketepatan waktu pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dan perlu memaksimalkan upaya-upaya dalam menanggulangiambatannya sehingga pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

3. Keamanan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang telah peneliti lakukan, bahwa secara keseluruhan pelayanan prima yang diberikan petugas Kecamatan Palaran dari segi keamanan dan kenyamanan pelayanan sudah berjalan dengan baik yang diwujudkan dengan rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh pemohon e-KTP dan juga tersedianya fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan misalnya dengan tersedianya parkir, toilet, dan juga dilengkapi ruang menyusui bagi ibu-ibu yang sedang menyusui. Selain itu kebersihan Kantor Camat Palaran senantiasa dipelihara. Dalam pembuatan e-KTP oleh aparatur Kecamatan Palaran. Keamanan dan kenyamanan pelayanan sangat diperhatikan hal ini bertujuan untuk menjaga agar masyarakat akan tetap merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

4. Keterbukaan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang telah peneliti lakukan, bahwa keterbukaan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dari prosedur/tatacara serta persyaratan pelayanan

diinformasikan melalui standar pelayanan yang terdapat di Kantor Camat Palaran selain itu pihak aparaturnya kecamatan juga senantiasa menginformasikan kepada masyarakat secara langsung. Demikian pula dengan waktu pelayanan yang diinformasikan secara terbuka juga kepada masyarakat. Dan untuk pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan pembuatan e-KTP sudah cukup jelas dengan adanya petugas yang bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya pada setiap loket-loket tersendiri yang telah disiapkan, dimana setiap loket dilengkapi dengan keterangan jenis pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat tidak bingung dalam pengurusan pembuatan e-KTP.

5. Efisien

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang telah peneliti lakukan, bahwa pelayanan prima ditinjau dari efisiensi pelayanan pembuatan e-KTP oleh aparaturnya kecamatan sudah berjalan dengan efisien dalam hal membatasi persyaratan pelayanan pada hal-hal yang berhubungan langsung dengan pembuatan e-KTP, dan sebisa mungkin menghindari terjadinya pengulangan pemenuhan persyaratan. Tetapi tidak efisiennya dalam hal penerbitan e-KTP dikarenakan kurangnya blanko yang ada di Disdukcapil menghambat dalam percetakan e-KTP tersebut.

6. Keadilan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang telah peneliti lakukan, bahwa pelayanan prima dalam pembuatan e-KTP ditinjau dari sisi keadilan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Kecamatan Palaran, sudah berjalan dengan baik. Keadilan pelayanan diberlakukan secara merata dan adil terhadap setiap warga yang hendak membuat e-KTP. Masyarakat juga dilayani secara adil sesuai dengan keberadaan masyarakat yang tiba lebih awal itulah yang akan dilayani oleh petugas terlebih dahulu.

Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Adapun faktor penghambat di Kantor Camat Palaran Kota Samarinda yakni, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu sarana dan prasarana atau peralatan yang digunakan dalam proses pembuatan e-KTP sering mengalami gangguan terutama koneksi internet yang terhubung kepusat data pemerintahan untuk memasukan atau mendaftarkan data pemohon e-KTP serta terjadinya pemadaman listrik sehingga belum bisa memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Di dalam Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan di Kecamatan Palaran waktu pembuatan e-KTP dapat diselesaikan dalam waktu 5 hari dikarenakan penerbitan e-KTP yang dilakukan di Disdukcapil. Pelayanan

pembuatan e-KTP tidak dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan disebabkan peralatan yang digunakan dalam pelayanan pembuatan e-KTP sering mengalami gangguan dan penerbitan e-KTP yang terkendala blanko yang belum ada merupakan kendala yang dialami petugas Kecamatan Palaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) oleh Kecamatan Palaran Kota Samarinda, maka disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur setempat untuk memberikan pelayanan yang sederhana, terbuka, aman, tepat, efisien dan adil kepada masyarakat dalam hal pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Mengingat pentingnya arti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dikarenakan e-KTP sangat dibutuhkan dalam berbagai macam keperluan yang berhubungan dengan jati diri masyarakat, serta tuntutan masyarakat akan pelayanan prima pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP),
 - a) Pelayanan Prima dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dilihat dari kesederhanaan pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan Palaran Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari prosedur yang sederhana dan cukup jelas serta persyaratan yang muda dilengkapi oleh pemohon.
 - b) Pelayanan Prima dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) oleh Aparatur Kecamatan Palaran Kota Samarinda dilihat dari ketepatan waktu pelayanan belum berjalan dengan baik dan belum tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan yang disebabkan oleh peralatan yang digunakan dalam pembuatan e-KTP sering mengalami gangguan terutama koneksi internet dan seringnya terjadi pemadaman listrik
 - c) Pelayanan Prima dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dilihat dari keamanan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Palaran Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik, bahwa keamanan pelayanan yang didukung dengan hasil pelayanan yakni berupa produk e-KTP yang sesuai dengan ketentuan dan ketetapan serta memiliki kekuatan hukum karena sudah disahkan oleh aparat pemerintah yang berwenang yang akan memberi rasa aman kepada masyarakat dalam menggunakan e-KTP tersebut dalam

- berbagai kebutuhan masyarakat. Sementara untuk kenyamanan pelayanan didukung dengan adanya fasilitas-fasilitas seperti kursi tunggu untuk masyarakat, fasilitas pendingin ruangan, dan toilet.
- d) Pelayanan Prima dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) oleh Aparatur Kecamatan Palaran Kota Samarinda, dilihat dari keterbukaan pelayanan sudah berjalan dengan baik, bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat dan aparatur Kecamatan Palaran juga sangat terbuka menerima keluhan masyarakat.
 - e) Pelayanan Prima dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) oleh Aparatur Kecamatan Palaran Kota Samarinda, dilihat dari efisiensi pelayanan sudah berjalan dengan baik, bahwa persyaratan pelayanan dibatasi pada hal yang berhubungan langsung dengan produk pelayanan untuk mempercepat pelayanan itu sendiri.
 - f) Pelayanan Prima dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) oleh Aparatur Kecamatan Palaran Kota Samarinda, dilihat dari keadilan sudah berjalan dengan baik, bahwa jangkauan pelayanan diusahakan selalu mungkin dengan merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
2. Faktor penghambat Pelayanan Prima dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) oleh Aparatur Kecamatan Palaran Kota Samarinda, sarana dan prasarana yang digunakan dalam pembuatan e-KTP sering mengalami gangguan terutama koneksi internet dan sering terjadinya pemadaman listrik sehingga belum bisa memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Saran

Melihat kendala yang dihadapi aparatur Kecamatan Palaran Kota Samarinda dalam pelaksanaan pelayanan prima pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). maka adapun saran yang direkomendasikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yakni, Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat menginformasikan bahwa ketepatan waktu pelayanan pembuatan e-KTP belum tepat waktu dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan 5 (lima) hari yang disebabkan oleh prasarana yang sering mengalami gangguan salah satunya adalah kendala jaringan online sehingga tidak bisa terhubung ke pusat data e-KTP untuk memasukan data pemohon e-KTP dan blanko e-KTP yang belum ada hingga saat ini berdampak pada lambatnya penerbitan e-KTP. Sebaiknya Petugas pelayanan hendaknya mengkonfirmasi atau menjelaskan secara cepat dan terbuka kepada masyarakat mengenai keterlambatan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan kepastiannya. Serta petugas

pelayanan harus memperhatikan kondisi-kondisi peralatan elektronik dengan melakukan perawatan rutin sehingga komputer dan jaringan koneksi internet sebagai penunjang pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) bisa berjalan dengan baik dan mengadakan perbaikan terhadap peralatan secepat mungkin dan meminimalisir kendala yang ada, sementara agar pelayanan tetap berjalan ketika terjadi pemadaman listrik, pihak aparaturnya juga menyiapkan cadangan genset untuk meneruskan pelayanan sementara sampai menunggu listrik kembali normal agar pelayanan tetap berjalan sesuai dengan yang diharapkan para pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP).

Daftar Pustaka

- Barata, AtapAdya, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung.
- Ismail, HM, 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*, Salemba Empat. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Rasmadi, 2007. *Pelayanan Prima*, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai, Departemen Pendidikan Nasional.
- Sedarmayanti, 2014. *Restrukturisasi dan pemberdayaan Organisasi*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi Cetakan ke-16*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2003. *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung.
- Supriyanto, Eko, Drs, M.Sc, dan Sugiyanti, Sri, 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sutopo, dan Adi Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima Bahan Ajaran Diklat Prajabatan Golongan I dan II, Cetakan I*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Pasolong, Herbani, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi, S, 2005. *Manajemen Publik*, Gramedia, Widiasarana Indonesia, Jakarta

Dokumen-Dokumen:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Permendagri No. 9 tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis Nomor induk Kependudukan Secara Nasional
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 58 Tahun 2003 Tentang Pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggara Pelayanan.