

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN GALING KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
PARAMIDA
NIM. E01112165

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan administrasi kependudukan pada pembuatan e-KTP yang dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. Judul Skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terkait dalam pelayanan pembuatan e-KTP yaitu kurangnya tanggapan petugas terhadap waktu dalam proses penyelesaian pembuatan e-KTP, kurangnya kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan dan kurangnya kenyamanan di lokasi ruang pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dimensi pelayanan publik dari Tjiptono tentang pelayanan prima dipengaruhi oleh dimensi kecepatan, ketepatan, kenyamanan. Berdasarkan wawancara dan hasil observasi bahwa pelayanan yang diberikan petugas/aparatur belum memenuhi harapan. Hasil penelitian ini dilihat dari 3 dimensi yaitu 1. Kecepatan: kurangnya tanggapan petugas terhadap waktu dalam proses penyelesaian pembuatan e-KTP. 2. Ketepatan: kurangnya kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan. 3. Kenyamanan: kurangnya kenyamanan di lokasi ruang pelayanan. Diharapkan petugas/aparatur agar lebih menghargai waktu pelayanan, kepastian waktu penyelesaian pembuatan e-KTP, kecermatan dalam proses pelayanan di tingkatkan, dan lebih memperhatikan kebersihan dan kerapian ruang pelayanan serta menambah alat-alat perlengkapan perekaman e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas.

Kata-kata Kunci: Pelayanan Prima, Administrasi Kependudukan, e-KTP.

ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE DISTRICT OFFICE SUB-DISTRICT POPULATION GALING SAMBAS DISTRICT

Abstract

The research purpose is to describe population administration services in making e-KTP in District Head Office at Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. The title of this research was made based on the problems related to e-KTP making service, it is the lack of officers respond to the time of e-KTP making process, the lack of accuracy in doing a service and the lack of pleasurable in the service area. This research was made using Descriptive method and Qualitative approach. In this research, the researcher uses Tjiptono theory about public service dimension that is first-rate service influenced by speed dimension, accuracy and pleasurable. Based on the interview and the observation result, the service given by officer was not fulfill the expectation. Thus research is seen from three dimension, it is 1. speed dimension: , it is the lack of officers respond to the time of e-KTP making process, 2. accuracy: the lack of accuracy in doing a service, 3. pleasurable: the lack of pleasurable in the service area. The researcher expects that the officers will appreciate the service time, improve the service and accuracy time in processing e-KTP, and more take care of the cleanness and the neatness of the service room and add the tools of e-KTP record in District Head Office at Kecamatan Galing Kabupaten Sambas.

Keywords: First-rate Service, Population Administration, e-KTP.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, (Hardiansyah:144). Masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan publik yang baik dari birokrat, yaitu pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, tapi kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bersifat berbelit-belit, mahal, dan melelahkan.

Undang-Undang No 23 Tahun 2006 pasal 63 tentang administrasi kependudukan yaitu penduduk warga negara Indonesia orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin wajib memiliki e-KTP. Pelayanan administrasi e-KTP yaitu: sebatas proses perekaman data masyarakat lalu dibuat surat rekomendasi ke capil bahwa masyarakat yang bersangkutan sudah melakukan perekaman agar bisa dicetak e-KTP masyarakat oleh capil. Serta proses pelayanan administrasi e-KTP yaitu masyarakat membawa surat panggilan dan KTP lama, masyarakat menyerahkan surat panggilan pada petugas, masyarakat menunggu panggilan, petugas operator melakukan verifikasi data penduduk dan perekaman photo, sidik jari, iris mata, dan

tanda tangan data sudah terekam langsung dikirim ke *server* pusat. selanjutnya pengambilan e-KTP di Kecamatan Galing berdasarkan panggilan sesuai jadwal yang telah ditentukan (*bidang pelayanan administrasi 2016*).

Kecamatan Galing merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Sambas yang melakukan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, salah satunya yaitu pelayanan pembuatan e-KTP. Setiap kecamatan diberi kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi publik, letaknya sebelah Timur Sajingan Besar searah dengan wilayah perbatasan Malaysia. Jumlah penduduk masyarakat Kecamatan Galing sebanyak 24.057 orang. Jumlah petugas/aparatur yang melayani masyarakat ada Sembilan (9) petugas, jumlah petugas laki-laki 6 orang dan jumlah petugas perempuan 3 orang, ditambah pimpinan yaitu kepala camat. Pelayanan yang direkomendasi antara lain: pembuatan akta kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha, pengantar pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK). Jumlah masyarakat yang membuat e-KTP sebagai berikut:

Berdasarkan *pra survey* yang peneliti lakukan pada khususnya pelayanan administrasi kependudukan tentang e-KTP. Hal yang menjadi sorotan masyarakat mengenai pelayanan yang diterima oleh masyarakat Kecamatan Galing, dalam

pelayanannya masih terdapat keluhan masyarakat terkait dengan tanggapan petugas untuk memberikan pelayanan, secara cepat, dalam pembuatan e-KTP dan proses penyelesaian pembuatan e-KTP, serta proses pemberian pelayanan secara tepat, dan dari kondisi fasilitas fisik yang memadai terkait kenyamanan tempat pelayanan.

Pertama, mengenai tanggapan petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat, yaitu termasuk dalam dimensi Kecepatan. Sesuai dengan masalah yang peneliti temukan di lapangan, yaitu kurangnya tanggapan petugas terhadap waktu proses penyelesaian pembuatan e-KTP. Hal ini dapat dilihat dari masih terdapat keluhan masyarakat terhadap petugas/aparatur untuk hadir tepat waktu. Waktu pelayanan Kantor Camat Kecamatan Galing sebagai berikut: Senin-kamis 07.00-15.00, jum'at 08.00-11.00. (*bidang pelayanan kantor camat 2015*). Dari waktu pelayanan tersebut, masih ada petugas/aparatur hadir lewat pada waktu yang ditentukan, sehingga pelayanan lama baru dimulai sedangkan masyarakat sudah menunggu dimana masyarakat harus menunggu dikursi antrian sedangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu tunggu penerima nomor antrian tiga menit, dan pada kenyataannya waktu lewat dari tiga menit bahkan sampai 10 menit, sehingga memakan waktu proses perekaman e-KTP

selanjutnya, karena sudah ditentukan waktu untuk perorangan.

Selanjutnya, lamanya proses penyelesaian pembuatan e-KTP masyarakat menanyakan kapan e-KTP baru bisa diambil, kondisi seperti ini tidak ada kepastian dalam penyelesaiannya sehingga pembuatan e-KTP bisa memakan waktu 1 sampai dua bulan. Sedangkan untuk waktu lama pencetakan menurut pasal 69 ayat 1 huruf a Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan paling lama adalah 14 (empat belas hari) setelah pembuatan.

Kedua Mengenai kecermatan termasuk dalam dimensi Ketepatan. Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan masih kurang optimal, karena masih terdapat keluhan masyarakat bahwa data yang terekam di e-KTP keliru, terdapat data pada tahun 2012 sampai 2015 bahwa terjadi kesalahan data yang terekam pada e-KTP adalah 120 orang yang melapor, seperti kesalahan tanggal lahir yang berbeda pada kartu keluarga. Di balik pelayanan yang baik ada alat pendukung yang dapat mendorong kecepatan pelayanan pada khususnya dalam perekaman e-KTP, yaitu alat-alat perekaman e-KTP yang memadai.

Berdasarkan data jumlah alat-alat yang minim dan berbagai macam kondisi salah satu alat penting *Server* mengalami gangguan sehingga menghambat proses

perekaman dan *Desktop PC* alat yang kurang baik maka proses perekaman jadi lamban.

ketiga terkait kondisi kenyamanan tempat pelayanan yaitu Kurangnya kepedulian petugas terhadap ruang pelayanan, sesuai dengan masalah yang peneliti temukan di lapangan yaitu dapat dilihat dari kondisi ruangan pelayanan yang kotor, meja, kursi, lantai berdebu, sedangkan masyarakat harus membuka sepatu, hal ini yang membuat masyarakat tidak nyaman dengan ruang pelayanan, serta tata ruangan tidak rapi sehingga ruang pelayanan sempit.

Sehubungan masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kantor camat, peneliti mengangkat judul tentang “Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas”

1. Kurangnya tanggapan petugas terhadap waktu proses penyelesaian pembuatan e-KTP.
2. Kurangnya kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan.
3. Kurangnya kenyamanan di lokasi ruang pelayanan sehingga membuat masyarakat tidak nyaman di ruang pelayanan perekaman e-KTP

B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Mukarom dan Wijaya (2015:14) publik adalah “kumpulan orang yang memiliki minat dan kepentingan yang (*interest*) sama terhadap suatu isu atau masalah.

Pelayanan publik adalah ”suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa pengguna fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintah beserta segenap-segenap kelengkapan kelembagaannya” (Rahman, 2008:3).

Selanjutnya menurut Sinambela dkk. (2014:5) Pelayanan publik merupakan “pemberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang berkepentingan pada suatu organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan, agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi, pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan prima dalam pelayanan publik”.

Hal senada juga dinyatakan oleh Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:10) *service* adalah “produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan

dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak berwujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetap dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Dari definisi yang telah di paparkan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) oleh karena itu, pemerintah mempunyai peran penting untuk melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan publik (masyarakat). Pelayanan prima adalah “sebagai suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan” (Mukarom dan Wijaya laksana 2015:150).

Definisi pelayanan prima yang sering kali diungkapkan oleh pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata, 2003:27)

1. Pelayanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.

3. Layanan prima adalah dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
5. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai.

Selanjutnya pelayanan prima adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan” (Barata, 2003:30).

Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003:30) yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*attitide*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggungjawab (*accauntability*).

a. Sikap (*attitide*).

Sikap adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis, bersikap menghargai.

b. Perhatian (*attention*).

Perhatian adalah memberikan perhatian penuh dengan pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian, akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan

kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*action*)

tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat semua pesanan pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d. Kemampuan (*ability*).

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation*, sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. penampilan (*appearance*).

Penampilan adalah penampilan seseorang baik bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang

mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggungjawab (*accountability*).

Tanggungjawab adalah suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Tjiptono (2002: 58) pelayanan prima (service excellent) terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut:

a. Kecepatan

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003.

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara.

b. Ketepatan

Ketepatan pelayanan yaitu guna melayani dengan tepat dan benar dalam pemberian pelayanana. Menurut kamus bahas indonesia ketepatan adalah keakuratan, ketelitian dan kejelian. Sedangkan pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Jadi ketepatan pelayanan adalah cara melayani dengan tepat, ketelitian, kejelian, dan keakuratan.

c. Keramahan

Keramahan pelayanan berkaitan dengan sopan santun petugas dalam meyakinkan konsumen.

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003. Keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

d. Kenyamanan.

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain. Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Berdasarkan semua teori yang dipaparkan diatas, maka teori yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002:58) meliputi: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Teori ini dipilih karena dianggap relevan dengan indikasi permasalahan dan lebih tepat sebagai pisau analisis yakni untuk mempermudah peneliti menganalisis mengenai pelayanan prima pembuatan e-

KTP di Kecamatan Galing Kabupaten Sambas.

Teori ini yang dikemukakan Tjiptono (2002:58) dimensi yang digunakan untuk mengukur pelayanan prima ini disesuaikan dengan indikasi permasalahan, juga berdasarkan fokus penelitian pada bagian sebelumnya. Pada penelitian ini, dari empat dimensi pelayanan prima, peneliti hanya menggunakan tiga dimensi saja yang peneliti anggap sesuai dengan masalah

dan fokus penelitian ini, ketiga dimensi tersebut meliputi :

a. Kecepatan

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003.

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara. Maka target tersebut sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan.

b. Ketepatan

Ketepatan pelayanan yaitu guna melayani secara tepat dan benar dalam pemberian pelayanan kepada penerima layanan yaitu masyarakat. Menurut kamus bahas indonesia ketepatan adalah keakuratan, ketelitian dan kejelian. Sedangkan pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Jadi ketepatan pelayanan adalah cara

melayani dengan tepat ketelitian, kejelian, dan keakuratan.

c. Kenyamanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang baik, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kebersihan, tempat parkir, ketersediaan informasi. Menurut Keputusan Menteri PAN

Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif pada penelitian ini dianggap tepat untuk penelitian ini karena untuk melihat dan menggambarkan fenomena apa saja yang telah dialami subjek penelitian misalnya situasi, perilaku, pandangan, motivasi, persepsi, tindakan dan lain-lain secara keseluruhan.

Langkah- langkah Penelitian

Dalam sebuah penelitian ilmiah diperlukan langkah-langkah penelitian memuat tentang tahap penelitian dalam

melakukan proses penelitian demi tercapainya suatu tujuan penelitian, langkah-langkah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. melakukan penelitian dahuluan (*pre survey*)

Pre survey dilakukan dengan studi kepustakaan serta mengurus perizinan pendahuluan kepada kepala instansi atau pada khususnya kepada kasi pemerintahan, staf perekaman e-KTP bagian pembuatan e-KTP meskipun perizinan itu belum bersifat tertulis, peneliti melakukan langkah ini bertujuan untuk mengumpulkan berbagai fenomena, fakta dan data, disesuaikan dengan masalah yang diteliti. Dengan *pre survey* dilakukan maka peneliti dapat menyusun latar belakang penelitian, fokus penelitian, merumuskan permasalahan penelitian.

2. Membuat rencana penelitian (usulan penelitian)

Usulan penelitian diajukan peneliti sebagai langkah awal dari penulisan skripsi. Usulan penelitian disusun dengan diarahkan oleh dua dosen pembimbing. Usulan penelitian ini dibuat sebagai syarat pelaksanaan seminar untuk mendapatkan saran dari pembahas demi kesempurnaan penyusunan kedepannya.

3. Pengambilan data sekunder dan primer bersama dengan tahap analisis. Dalam

pengambilan data primer, peneliti sekaligus melakukan analisis pada hari itu juga setelah mengambil data lapangan (wawancara atau observasi) artinya waktu menganalisis dan mengambil data dilakukan secara bersamaan.

4. Laporan Penelitian (skripsi)

Skripsi merupakan tahap akhir dari penelitian yang peneliti laksanakan dengan waktu penelitian kurang lebih tiga bulan setelah seminar usulan penelitian dilakukan. Selanjutnya data yang dianalisis dan didapatkan kesimpulannya, disusun sesuai sistematika penulisan skripsi.

Adapun Lokasi yang peneliti dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas, peneliti memilih Kecamatan Galing Kabupaten Sambas untuk dijadikan tempat penelitian dengan alasan bahwa instansi ini merupakan salah satu pelayanan publik yang ada didalam sebuah kecamatan yang berkepentingan untuk menjalankan aturan yang diberikan oleh pemerintah pusat yang berkenaan dengan identitas diri masyarakat.

Dalam Penelitian Kualitatif, yang menjadi instrument atau alat peneliti adalah peneliti itu Sendiri, (Sugiyono 2010:59). Selanjutnya didukung oleh penelitian lain berupa wawancara dan Observasi. Peneliti berusaha untuk meneliti

proses yang terjadi dalam pelayanan publik yang diberikan, khususnya pelayanan prima pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas.

D. PEMBAHASAN

Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan atau masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang memperhatikan kebutuhan pengguna layanan, dan ketika aparatur berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan. Aparatur Camat Galing sebagai pemberi layanan selayaknya memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk tercapainya pelayanan prima menjadi hal yang paling utama dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan visi dan misi instansi Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas.

Pada pembagian penulisan ini, peneliti menyesuaikan dengan latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, hingga pada tujuan penelitian. Dengan ini penelitian yang dilakukan akan ditunjukkan pada suatu

pelayanan petugas atau aparatur dalam pelayanan administrasi. Dalam menganalisis pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. Peneliti menggunakan empat Dimensi pada teori Tjiptono (2002:58) adalah sebagai berikut:

a. Kecepatan

kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara.

b. Ketepatan

Ketepatan waktu dalam pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

c. Keramahan

Keramahan pelayanan berkaitan dengan sopan santun petugas dalam meyakinkan konsumen

d. Kenyamanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

Pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan tiga indikator dari empat indikator diatas, karena sesuai dengan masalah yang peneliti temukan dilapangan. Dengan teori tersebut peneliti ingin mengetahui pelayanan yang diberikan pihak Kecamatan

kepada masyarakat apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kecamatan. Terdapat berbagai data dan fakta yang diperoleh melalui penelitian maupun pengambilan data selama waktu penelitian. Adapun data-data tersebut di kumpulkan melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, data yang sudah didapat, peneliti mengecek kembali melalui uji validitas yaitu menggunakan

triangulasi sumber sampai data tersebut valid. Dari hasil pengumpulan data tersebut tentunya mendapat gambaran mengenai pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pembuatan e-KTP baik itu positif maupun negatif. Hasil pelaksanaan penelitian yang peneliti lakukan, dapat diuraikan melalui teori yang peneliti gunakan sebagai berikut.

1. Kecepatan

Kecepatan pelayanan keinginan dalam usaha untuk selalu membantu dan memberikan pelayanan secara cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan yang mengacu pada standar pelayanan berdasarkan target waktu yang telah ditentukan.

Kecepatan yang dimaksud adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan

dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas dan kepala Camat, di dapatkan informasi bahwa pelayanan pada indikator kecepatan yaitu pencapaian pelayanan secara cepdat oleh petugas sudah dapat di rasakan oleh masyarakat, Meskipun untuk kedisiplinan waktu pelayanan masih belum optimal dan masih banyak yang tidak menanggapi waktu pelayanan yang sudah di tetapkan. Untuk kecepatan pelayanan petugas sudah bertindak segera untuk tidak mengulur-ulur waktu hanya saja teknis yang menghalangi seperti listrik mati, jaringan lelet, atau alat-alat perekaman rusak, hal itu yang membuat pelayanan jadi lama, dengan begitu juga sudah di maklumi oleh masyarakat karena tidak ada juga yang menginginkan kesalahan teknis tersebut melainkan terjadi dengan sendirinya.

Aparatur/petugas sudah semaksimal mungkin untuk mengatasi terjadinya masalah dan tentu saja mengutamakan kepentingan masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan dengan cepat.

Selain itu peneliti juga melakukan observasi dan wawancara terkait tanggapan dari masyarakat mengenai kepedulian dan disiplin petugas terhadap waktu pelayanan perekaman e-KTP yang mangacu pada pelayanan yang cepat di Kantor Camat Kecamatan Galing

Kabupaten Sambas, Untuk mengetahui dengan jelas pelayanan dalam dimensi kecepatan yang diberikan oleh aparatur/petugas kepada masyarakat. Peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada beberapa orang masyarakat yang melakukan perekaman di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. Mengacu pada kecepatan pelayanan yang ingin peneliti teliti adalah keinginan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan mengacu pada waktu yang telah di tentukan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan pengumpulan dan analisis data yang dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Galing yang diberikan oleh aparatur/petugas masih belum maksimal, dapat dilihat dari beberapa dimensi diantaranya adalah :

1. Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas ditinjau dari dimensi kecepatan, pada dimensi ini masyarakat belum puas dengan

pemberian pelayanan dari petugas/aparatur yang menyangkut tidak ada kejelasan waktu penyelesaian pembuatan e-KTP, kepedulian petugas terhadap waktu pelayanan, kedisiplinan petugas, proses pelayanan masih kurang. Namun untuk sikap petugas dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat sudah cukup baik dan keramahan aparatur/ petugas sudah baik karena di daerah tingkat kekeluargaannya masih kuat, hanya saja waktu untuk memulai perekaman dan teknis perekaman yang terjadi pada alat-alat perlengkapan yang menjadi penghambat lain yang membuat pelayanan jadi lambat.

2. Pelayanan administrasi Kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas ditinjau dari dimensi ketepatan, pada dimensi ini masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur/petugas mengenai kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan, masih ada keluhan masyarakat mengenai kesalahan pengetikan data masyarakat, Namun informasi yang diberikan oleh aparatur sudah jelas dan komunikasi yang baik sudah terjalin antara masyarakat dengan petugas layanan. Berdasarkan penjelasan diatas mengenai kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan yakni bukan

kesalahan murni petugas melainkan berdasarkan kesepakatan pada masyarakat yang bersangkutan.

3. Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas ditinjau dari dimensi kenyamanan. Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparatur belum maksimal, dan masih jauh dari harapan diinginkan dan didambakan yaitu pelayanan prima, pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan yang dibutuhkan dalam menerima layanan. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, tentu saja ada dukungan dari fasilitas sarana dan prasarana yang baik, dan kondisi ruangan yang memadai, serta kerapian di lokasi pelayanan dan tak kalah penting sumber daya manusia (SDM) yang cukup, baik dari keahlian, kerapian. Dari hal yang mencakup diatas, masih rendah, maka penyelenggaraan pemberian pelayanan akan kurang maksimal, terlihat jelas dibalik kepuasan masyarakat pasti ada dukungan yang ekstra positif.

F. SARAN

Dari kesimpulan yang dipaparkan diatas, peneliti mengajukan saran yang di

harapkan bisa memberi sedikit kontribusi dalam aspek ide/gagasan yang peneliti miliki guna untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. Saran-saran yang diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada dimensi kecepatan, yaitu perpegan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan meningkatkan kepedulian petugas terhadap waktu pelayanan, agar lebih diperjelas waktu penyelesaian pembuatan e-KTP supaya tidak membuat masyarakat resah dengan lamanya menunggu, dan waktu pembagian nomor antrian jangan terlalu lama, untuk sigapan petugas perlu dipertahankan, untuk pelayanan lebih lanjut mengenai kesalahan teknis agar dikontrol sejak awal agar pelayanan tidak terganggu dengan masalah tersebut.
2. Upaya peneliti untuk memperbaiki pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. Dalam dimensi ketepatan, pada penelitian ini, ketepatan pelayanan masih kurang dimana masih terjadi kekeliruan dari petugas dalam pengetikan data masyarakat, untuk itu, agar petugas lebih cermat dalam melakukan pelayanan,

mengaikomunikasi dan penyampaian informasi-informasi sudah cukup baik, namun hanya kurang ketegasan kepada masyarakat sesekali diberitahukan dengan disampaikan berupa bentuk pesan atau himbawan mengenai informasi-informasi.

3. Upaya peneliti dalam memberi saran-saran terhadap instansi Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas, mengacu pada teori yang berdimensikan kenyamanan yaitu: pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparatur terhadap masyarakat yang melakukan perekaman masih kurang maksimal, oleh karena itu perlu diperbaiki dan tingkatkan kerapian, kebersihan, dan fasilitas dan perlengkapan ada yang perlu ditambah seperti komputer, pendingin ruangan seperti kipas angin, tempat parkir. Agar masyarakat saat melakukan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Galing merasa nyaman dengan keadaan di ruang pelayanan.

G. KETERBATASAN PENELITIAN

Karya-karya manusia pasti mempunyai keterbatasan yang terlihat dari beberapa segi kekurangannya. Begitu juga dalam penelitian yang peneliti lakukan,

pasti ada kekurangan, kekurangan yang dapat di rasakan oleh pembaca yang benar-benar mengerti bagaimana karya tulis yang sesungguhnya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan biaya, alat alat dalam pengumpulan data peneliti hanya menggunakan *Handphone*, dikarenakan keterbatasan biaya sehingga dalam pengumpulan data hanya menggunakan alat seadanya.
Keterbatasan lain mengenai jarak tempuh antara kampus dengan lokasi penelitian cukup jauh, sehingga memakan waktu banyak untuk penelitian. Dalam pengumpulan data penelitian ini peneliti harus memanfaatkan waktu selama penelitian di lokasi tersebut.

H. REFERENSI

AinurRahman,Ahmad;Dkk.2008.Reformas
iPelayananPublik.Malang:PLaCIDS.

Barata,AtepAdya.2003.*Dasar-
dasarPelayanan Prima*. Jakarta : PT.Elek
MediaKomputindoKelompokGamedia.

Hardiansyah.2011.*KualitaspelayananPubli
k*. Yogyakarta: Gava Media.

Mukarom,Zaenal&MuhibunWijaya
Laksana.2015.Manajemen
PelayananPublik.Bandung:
CvPustakaSetia.

Ratmintodanatikseptiwinarsih.2013.
Manajemenpelayanan.Yogyakarta:
PustakaPelajar.

Sugiyono.2008.*MetodePenelitianKualitatif
danR&D*.Bandung:Alfabeta.

Sugiyono.2011.*MetodePenelitianKualitatif
danR&D*.Bandung:Alfabeta.

Sugiyono,2012.*MemahamiPenelitianKualit
atif*.Bandung:Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak Dkk. 2010.
Reformasi Pelayanan Publik : Teori,
Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT
Bumi Aksara.

-----,2013. ReformasiPelayananPublik:
Teori, Kebijakan dan Implementasi.
Jakarta: PT Bumi Aksara.

Silalahi, Ulber, 2009. Metode Penelitian
Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.

Syafiie, InuKencana. 2011.
SistemAdmiistrasi Negara Republik
Indonesia.Jakarta: PT BumiAksara.

Tjiptonodan Anastasia Diana. 2003. Total
Quality Management. Yogyakarta: Andi

TimPenyusunPedoman
Skripsi.2012.PedomanPenulisanSkripsi.
IlmuAdministrasi Negara. FISIP UNTAN
Pontianak.

M.HamzahFanshuri(Skripsi 2014)
Pelayananadministrasikependudukandalam
pembuatansuratketerangankelahiran di
Kantor
DesaSemelagiBesarKecamatanSelakauKab
upaaten Sambas.

Marius RomananVikson (skripsi, 2013)
KualitasPelayananpembuatanKartuSuratKe
teranganKelahiran di Kantor
desaSabbarrakecamatanPerinduKabupatenS
anggau''
Undang-Undang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Administrasi Publik

Undang-undang No 23 Tahun 2006 pasal
63 tentang administrasi kependudukan
Rujukan Elektronik:

Pengertian Administrasi diambil Senin 19/12
/2016 dari [http://www.Seputarpengetahuan.c
om](http://www.Seputarpengetahuan.com). menurut- para- ahli- terlengkap.html
Pengertian pelayanan prima di
ambil pada tanggal 17 juli
2016 dari [http://pelayanan
2012/07/pelayanan-prima.html](http://pelayanan.prima))





LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : PARAMIDA
 NIM / Periode lulus : E.01112165 / III
 Tanggal Lulus : 19 Januari 2017
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/ HP : /089676589870

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa ..PARAMIDA.....*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat
 Kecamatan Galing Kabupaten Sambas

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

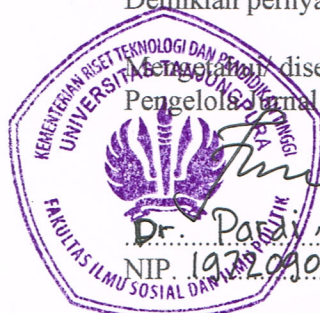
Secara *fulltext*

content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui dan disetujui
 Pengelola Jurnal
 Dr. Paruk, M. AB
 NIP. 197209052002121003

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 23.05.2017.....
 (Paramida)
 NIM. E.01112165.....

Catatan :
 *tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)