

**PELAYANAN DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR CAMAT KECAMATAN SELAKAU
KABUPATEN SAMBAS**

**Lukman Sahari E01110063 Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak 2014 Email:
lukman.tigasatu@yahoo.com**

ABSTRAK

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada bagian seksi pemerintahan di kantor camat ini yaitu masih belum sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) serta visi dan misi di kantor camat kecamatan Selakau terutama pegawai tidak memberikan informasi tentang kepastian waktu penyelesaian dalam pembuatan e-KTP tersebut, kurang pedulinya pegawai dalam memberikan pelayanan, ketika terjadi kekeliruan lamanya proses pembaharuan data e-KTP dan hanya diganti dengan surat keterangan serta terhambatnya proses pelayanan akibat gangguan jaringan internet dan kurangnya fasilitas penunjang pelayanan seperti kursi untuk menunggu antrian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan e-ktip pada bagian seksi pemerintahan di kantor camat kecamatan Selakau meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), keyakinan (*assurance*), kepedulian (*empaty*), berwujud (*tangibles*). Peneliti memfokuskan penelitian ini pada kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan e-KTP pada bagian seksi pemerintahan di kantor Camat Kecamatan Selakau. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah pegawai tidak memberikan informasi tentang kepastian waktu penyelesaian dalam pembuatan e-KTP tersebut, kurang pedulinya pegawai dalam memberikan pelayanan, ketika terjadi kekeliruan lamanya proses pembaharuan data e-KTP dan hanya diganti dengan surat keterangan serta terhambatnya proses pelayanan akibat gangguan jaringan internet dan kurangnya fasilitas penunjang pelayanan seperti kursi untuk menunggu antrian. Dengan berbagai macam permasalahan diatas saran yang dapat diberikan kedepannya pegawai dalam pembuatan e-KTP pada bagian seksi pemerintahan di kantor Camat Kecamatan Selakau dapat memberikan kepastian tentang waktu penyelesaian dalam pembuatan e-KTP tersebut, dapat memberikan informasi tentang e-KTP kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan e-KTP tersebut, meningkatkan kepedulian petugas/pegawai akan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dalam pembuatan e-KTP serta menambah sarana dan prasarana yang memadai seperti jaringan internet dan kursi untuk menunggu.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Pegawai, E-KTP, Informasi, Kantor Camat, Kecamatan Selakau.

***SERVICE IN HANDLING E-ID CARD AT SELAKAU SUB-DISTRICT
DISTRICT OF SAMBAS***

***Lukman Sahari E01110063, State Administration Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences,
University of Tanjungpura, Pontianak 2014, email: lukman.tigasatu@yahoo.com***

ABSTRACT

The problem of service quality in handling e-ID card at the section of government at the sub-district office of Selakau is the incompatibility of the process for obtaining the e-ID card with the standard operating procedures (SOPs) as well as the vision and mission of the sub- district office of SELAKAU, lack of clarity of information about the certainty of the completion time for administrating of e -ID card, unsatisfactory service of the district office employees, the length of adjustment process when errors occur at the process of updating the data of e-ID card, the use of temporary identity certificate for the incomplete administration of e-ID card, internet network connection disruption and lack of service support facilities such as seats for citizens who employing of the creation of e-ID cards. The purpose of this study was to determine the service quality of employees in the creation of e-ID card at the section of government at the sub-district office, district of Selakau which include reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. The researcher focused on the poor service quality of employees in the administration of e-ID card at the section of government at the sub-district office, Selakau district. This study applied a descriptive research with a qualitative approach. The results showed that the employee did not provide adequate information about the time of completion for administering e-ID card, supplied unsatisfactory services to citizens, used temporary identity certificate for the incomplete

administration of e-ID card. The sub-district office of Selakau as well had commotion of internet network connection and lack of service support facilities such as seats for citizens who employing the administration of e-ID card. Based on the findings of study, it is strongly suggested that the employees at the district office of Selakau can provide satisfactory information about the time of completion for administering e-ID card, supply satisfactory services to citizens who employing the administration of e-ID card and provide adequate facilities and infrastructure that support the management of e-ID services for residents such as provision of internet network and chairs for waiting.

Keywords: *Quality, Service, Employees, e-ID card, Information, Sub-district Office of Selakau*

A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan yang baik dipengaruhi oleh kemampuan yang melibatkan segenap aparat pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah bahkan sampai ditingkat kecamatan. Aparat dimaksud hendaknya memiliki kemampuan yang optimal dalam pelaksanaan tugasnya. Wilayah kecamatan memang menjadi sasaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, mengingat pemerintahan kecamatan merupakan pemerintahan terendah setelah pemerintah desa dalam struktur pemerintahan Indonesia yang sangat menentukan bagi berhasilnya pembangunan nasional secara keseluruhan.

Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah kecamatan beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasayarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Karena itu, peranan mereka demikian penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Oleh sebab itu diperlukan aparat kecamatan yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Kantor Camat Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, bahwa pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada bagian Seksi Pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Selakau masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Visi dan Misi di Kantor Camat Kecamatan Selakau yaitu, 1). Belum adanya kepastian tentang waktu proses penyelesaiannya. 2). Tidak tanggapnya pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat yang mengurus pelayanan e-KTP di kantor camat. 3). Ketika terjadi kekeliruan lamanya proses pembaharuan data e-KTP dan hanya diganti dengan surat keterangan. 4). Kurang pedulinya pegawai dalam memberikan pelayanan seperti tidak menanyakan kebutuhan masyarakat ketika datang ke kantor camat Kecamatan Selakau. 5). Terhambatnya proses pelayanan akibat gangguan jaringan internet

dan kurangnya fasilitas penunjang pelayanan seperti kursi untuk menunggu antrian.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Sianipar (1998:4), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Kemudian Zeithaml (dalam Ismail, 2010:6) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Kotler (2005:103) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Empaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi .

Selanjutnya Surjadi (2009:12-13) mengungkapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan informasi mengenai pelayanan yang di inginkan
3. Partisipasif yang dimaksudkan untuk mendorong pesan serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
6. Profesional dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya
7. Kesamaan hak yang dimaksud bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
8. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Menurut Thoha (dalam Ismail. 2010:20) menyatakan bahwa untuk mening-katkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan. Dari segi suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong dan dialogis. Dengan revitalisasi birokrasi publik (aparatur pemerintah daerah), maka pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dapat diwujudkan.

Lukman Sahari

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

Sesuai SK Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Semua Prinsip Pelayanan Publik diharapkan dapat mengandung unsur-unsur :

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
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.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, Metode penelitian deskriptif digunakan karena penelitian ini melukiskan, mendeskripsikan atau

menggambarkan objek yang di teliti melalui data informan sebagaimana adanya berdasarkan fakta yang ada dilapangan, kemudian diartikan dan dihubungkan dengan teori yang bersifat umum dan baku. Waktu penelitian di mulai dari bulan April 2014 – Juli 2014. Adapun tempat melakukan penelitian ini adalah di Kantor camat Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas.

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini, penulis ambil menggunakan tehknik *purposive*. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah :

- (1).Camat Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas.
- (2).Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Selakau
- (3).Kepala Desa Twi Mentibar (4). Sekretaris Desa Twi Mentibar

Sedangkan subjek penelitian pada teknik *accidental* adalah masyarakat yang mengurus pembuatan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Selakau.

Penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara dan dekumen-tasi. Adapun alat bantu yang dibutuhkan penu-lis dalam pengambilan data yaitu panduan wawancara, dan alat dekumentasi *Handphone* yang ada aplikasi perekaman (Alat Perekam) dan kamera beserta buku catatan.. Adapun kegiatan analisis data kualitatif di lapangan penulis menggunakan model Miles and Huberman. Dalam Sugiyono (2010:338) model Miles and Huberman yaitu Reduksi data, penyajian data, dan membuat kesimpulan. Adapun untuk menguji validitas data penulis menggunakan teori uji validitas Wiliam Wiersma (1986) dalam Sugiyono (2010:372) yaitu Triangulasi sumber dan *member check*.

D. HASIL & PEMBAHASAN

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*)

Kepercayaan atau kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Secara umum pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Selakau telah berjalan dengan baik. Namun demikian, pelaksanaan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Selakau masih belum berjalan efektif dikarenakan terdapat beberapa kendala.

- a. Pelaksanaan Pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Kecamatan Selakau

Pelaksanaan pembuatan e-KTP dimulai pada awal bulan juni tahun 2011, dan penyebaran undangan untuk pembuatan e-KTP tersebut pada bulan yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa pembuatan e-KTP di Kecamatan selakau sudah berjalan kurang lebih 2 tahun lebih.

- b. Syarat dalam Pembuatan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Selakau

Syarat umum dalam pembuatan e-KTP di Kantor Camat kecamatan Selakau adalah masyarakat yang sudah berusia 16 sampai 17 tahun. Namun

masyarakat yang usianya masih 16 tahun, e-KTP yang sudah dibuat tersebut masih belum bisa diberikan karena masih belum genap berusia 17 tahun.

Masyarakat yang ingin membuat e-KTP harus membuat KTP terlebih dahulu. Tetapi jika masyarakat tersebut membutuhkan e-KTP tersebut secara mendesak maka desa akan membuat surat pengantar yang ditandatangani oleh Camat Selakau untuk membuat KTP SIAK. Surat pengantar desa tersebut menyatakan bahwa e-KTP nya dalam proses. Kemudian surat pengantar tersebut di bawa ke kantor catatan sipil (Capil) untuk membuat KTP SIAK sebagai pengganti sementara e-KTP yang dalam proses.

- c. Proses pembuatan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Selakau

Proses perekaman e-KTP hanya memerlukan waktu 25 menit waktu dan penyelesaian dalam pembuatan e-KTP selama 3 bulan. Hal tersebut karena proses penceta-kannya dilakukan di pusat dan banyaknya masyarakat yang mengurus pembuatan e-KTP hingga seluruh masyarakat yang ada di Indonesia. Sedangkan kantor kecamatan selakau hanya menunggu kiriman dari pusat.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Petugas/ pegawai yang memberikan informasi tentang pelayanan yang di lakukan dikantor camat berjumlah 2 (dua) orang dalam 1 (satu) minggu. Hal ini mengaskan bahwa pelayanan dalam memberikan informasi kepada masyarakat dalam pengurusan e-KTP di kantor camat seharusnya dapat berjalan dengan maksimal karena petugas/pegawai yang disedia-kan Camat Kecamatan Selakau berjumlah 2 (dua) orang yang mana petugas tersebut dapat bergantian bertugas dalam 1 minggu tersebut.

3. Keyakinan (*Assurance*)

Keyakinan merupakan pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Sosialisasi tentang e-KTP melibatkan pihak-pihak yang terkait yang dapat memberi-kan informasi kepada seluruh masyarakat yang ada di kecamatan selakau sehingga tidak hanya dari pihak kecamatan yang ikut berpartisipasi akan tetapi seluruh kepala desa dan aparat desa juga ikut berpartisipasi dalam sosialisasi tersebut.

Kegiatan sosialisasi tersebut tidak hanya dilakukan dikantor camat saja tetapi juga dilakukan di acara besar seperti acara pernikahan, khitanan, dan 17 agustus yang mana sosialisasi tersebut memberikan infor-masi tentang diadakannya pelaksanaan e-KTP yang akan diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan

informasi sebagaimana yang telah di sosialisasikan oleh pihak kantor Camat , Kepala desa beserta aparat desa yang ada di kecamatan selakau.

Hasil perekaman data e-KTP Kecamatan Selakau tahun 2014 sebagian besar sudah melakukan perekaman yang dilakukan oleh masyarakat setiap desa yang ada di Kecamatan Selakau. Desa dengan jumlah terbesar yang sudah melakukan perekaman e-KTP adalah Desa Parit Baru berjumlah 3.865 jiwa dengan total masyarakat keseluruhan berjumlah 5.311 jiwa dan yang belum melakukan perekaman e-KTP berjumlah 1415 jiwa. Namun desa dengan jumlah terbesar yang belum melakukan perekaman e-KTP adalah desa Semelagi Besar berjumlah 1.440 jiwa dengan total masyarakat berjumlah 4.274 jiwa. Dengan melihat data tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh aparat kecamatan dan aparat desa sudah berjalan dengan baik karena masyarakat yang melakukan perekaman di setiap desa persentasenya tidak ada yang kurang dari 50%. Dengan demikian setiap desa menyisakan tidak lebih dari setengah dari jumlah masyarakat desa tersebut yang belum melakukan perekaman e-KTP di kantor Camat Selakau.

Perekaman e-KTP tidak bisa dilakukan lebih dari 1(satu) kali apabila masa berlakunya masih belum habis. Hal tersebut juga sama apabila terjadi pada masyarakat yang pindah dari kecamatan satu ke kecamatan lainnya. Salah satu cara agar masyarakat yang pindah bisa melehkapi identitasnya di kecamatan selakau tanpa membuat/memperbaharui e-KTP nya adalah dengan membuat surat keterangan dari kecamatan selakau yang ditandatangani oleh camat selakau dan membuat surat keterangan dari daerah dan ditandatangani oleh camat tempat asal masyarakat tersebut tinggal yang dimana surat tersebut menyatakan bahwa masyarakat yang bersangkutan telah pindah ke kecamatan selakau. Permasalahan tersebut terjadi karena data e-KTP yang lama jika diperbaharui/ merekam ulang apabila masa berlakunya masih belum habis, maka data yang baru tidak akan muncul di pusat. Sehingga untuk memper-baharui data tersebut harus menunggu hingga 5 tahun atau masa berlakunya habis.

4. Empati (Empaty)

Empati merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Kepedulian pegawai dalam memeberikan pelayanan masih belum dirasakan oleh masyarakat. Kurang pedulinya pegawai dalam memberikan pelayanan seperti tidak menanyakan kebutuhan masyarakat ketika datang ke kantor camat Kecamatan Selakau dapat memberikan dampak negatif kepada masyarakat. Sehingga masyarakat akan berfikir aparat kecamatan yang seharusnya memberikan pelayanan secara efektif tetapi malah tidak demikian.

5. Berwujud (Tangibles)

Lukman Sahari

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

Berwujud merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Alat untuk perekaman e-KTP dan pegawai sudah memadai namun sarana lain seperti kursi untuk menunggu antrian kurang karena banyaknya masyarakat yang mengurus e-KTP tidak sebanding dengan kursi yang disediakan untuk menunggu antrian. Hal tersebut tentunya mempengaruhi pelayanan dimana pelayanan yang baik akan dipengaruhi sarana dan prasarana yang memadai.

Kendala lain dalam pembuatan e-KTP di kantor Camat Kecamatan Selakau yaitu adanya gangguan terjadi pada jaringan internet dan pembaharuan aplikasi untuk mengirim data e-KTP, sehingga dapat mengakibat pelayanan terhambat karena gangguan tersebut terjadi selama 1 bulan lebih. Tetapi walaupun begitu pegawai tidak hanya menunggu, mereka selalu mengecek jaringan internet setiap saat apabila jaringan sudah kembali membaik maka pegawai tersebut langsung mengirim data e-KTP yang belum dikirim sehingga kinerja yang dilakukan pegawai camat kecamatan selakau dapat dinilai baik.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Dalam hasil penelitian mengenai pelayanan dalam pembuatan e-KTP di kantor camat Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas menunjukkan ada beberapa faktor yang menyebabkan belum efektifnya pelayanan dalam pembuatan e-KTP di kantor camat. Diantaranya disebabkan oleh faktor seperti 1). Belum adanya kepastian tentang waktu proses penyelesaiannya. 2). Tidak tanggapnya pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat yang mengurus pelayanan e-KTP di kantor camat. 3). Ketika terjadi kekeliruan lamanya proses pembaharuan data e-KTP dan hanya diganti dengan surat keterangan. 4). Kurang pedulinya pegawai dalam memberikan pelayanan seperti tidak menanyakan kebutuhan masyarakat ketika datang ke kantor camat Kecamatan Selakau. 5). Terhambatnya proses pelayanan akibat gangguan jaringan internet dan kurangnya fasilitas penunjang pelayanan seperti kursi untuk menunggu antrian.

2. Saran

1. Meningkatkan pelayanan administrasi publik secara lebih cepat, terukur dan transparan adanya dalam pembuatan e-KTP khususnya dalam memberikan kepastian tentang waktu penyelesaian dalam pembuatan e-KTP tersebut.
2. Meningkatkan pelayanan dalam pembuatan e-KTP secara prima, cepat, tepat dan bermanfaat serta memberikan kenyamanan, keamaan dalam pelayanan disegala bidang. Hal tersebut dapat berupa memberikan informasi tentang e-KTP kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan e-KTP tersebut.

3. Meningkatkan kepedulian petugas/ pegawai akan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Kepedulian tersebut dapat berupa menanyakan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pengurusan pembuatan e-KTP.
4. Menambah kursi untuk menunggu antrian dalam pengurusan e-KTP tersebut. Menggunakan jaringan internet yang lebih baik untuk pengiriman data e-KTP ke pusat. Jaringan internet yang digunakan untuk mengirim data e-

KTP harus dikhususkan untuk mengirim data e-KTP saja dan tidak digunakan untuk mengirim data lain. Kemudian proses pembaharuan aplikasi lebih dipercepat prosesnya dan lebih mempermudah dalam pengurusan jika terjadi kekeliruan dalam pembuatan e-KTP tersebut.

F. REFERENSI

- Ismail.2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.Malang. Averroes Press
- Kotler, Philip.2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan pengendalian, Jilid Dua*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmoedin, H.As.1995.*Etiket Pelayanan Bank*.Jakarta: PT. Gunung Agung
- Rusli, Budiman.2013. *Kebijakan Publik, Membangaun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung. Hakim Publisihing
- Sianipar, J.P.G. 1998, *Pelayanan Prima*, Jakarta.: LAN-RI
- Sugiyono.2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supranto. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rineke Cipta
- Supriyanto, E. dan Sugiyanti, S. 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Waworuntu, Bob. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sumber Lain :**
- Arifin, Muhammad Safitrah. Mei 2012. Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sindereng Rampang, diambil pada tanggal 12 April 2014 dari <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1522/final%20skripsi.pdf?sequence=1>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. 2014.e-KTP. Diambil pada taggal 19 Juli 2014 dari <http://disdukcapil.samarindakota.go.id/content/e-ktp>
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009
- Undang – Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- SK Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Supriadi. Andi. Apri 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang. Diambil pada tanggal 12 april 2014 dari http://repository.fisip-untirta.ac.id/44/1/SKRIPSI_ANDI_SUPRIADI.pdf



**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 : Lukman Sahari
 NIM / Periode lulus : E0110063 / 18-juli-2014
 Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial & Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/HP : Lukman.higasatu@yahoo.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....*) pada Program Studi..... 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 ^{Dalam} Pembuatan E-ktip di Kantor Camat Kecamatan Selakau 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 penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis 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/disetujui
 Pengelola Jurnal 10-8-2014

 Dr. Ariyan M. AB
 NIP. 197105021447021002

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal: 19 Agustus 2014

 (Lukman Sahari)
 nama terang dan tanda tangan mhs

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).