

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN ELEKTRONIK-KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI KECAMATAN LOSARANG KABUPATEN INDRAMAYU**

Oleh :

<sup>1</sup>Wahyudi, <sup>2</sup>Heriyani Agustina, <sup>3</sup>Nurudin Siraj  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Swadaya Gunung Jati

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Alasannya karena masih ditemukan gejala-gejala respon negatif dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan Pembuatan E-KTP di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat kecamatan Losarang sebagai informan kunci dan masyarakat yang membuat E-KTP sebagai informan Pendukung .

Terdapat hambatan yang terjadi dalam pelayanan publik pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu diantaranya fasilitas fisik yang tidak sesuai standar operasional pelayanan atau sudah tidak layak dan peralatan dalam pembuatan E-KTP yang belum menunjang. Serta pegawai kecamatan Losarang yang belum mampu memberikan pelayanan dengan baik seperti pelayanan yang dijanjikan dan sikap pegawai yang kurang ramah.

Hasil penelitian yang penulis lakukan dalam Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu dilihat dari Dimensi Kualitas Menurut Fandy Tjiptono dalam Buku (Hardyansyah, 2011:53) yaitu fasilitas fisik, peralatan, kemampuan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kesopanan atau keramahan, masih kurang optimal.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, E-KTP

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014). Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Pelayanan publik menurut Departemen Dalam Negeri dalam buku (Hardiansyah 2011:12) adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi dikatakan berhasil.

Perkembangan teknologi informasi maupun informasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan

kemudahan, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), yang di dalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), pendidikan (*e-ducation, e-learning*), kesehatan (*e-medicene, e-laboratory*), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasis teknologi.

Pemerintah menerapkan *E-Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintah yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggungjawab, responsif, efektif dan efisien *E-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan Negara-negara lain seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik. *E-Government* menerapkan sistem pemerintah dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan interaksi dengan

masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Tugas Pegawai pemerintah diselenggarakan pemerintahan meliputi pelayanan primer yakni merupakan pelayanan yang paling mendasar yakni pelayanan umum masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik sebagaimana diamatkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu di susun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Khususnya dalam Pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP).

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk yang di buat secara elektronik, dalam antrian baik

dari segi fisik maupun penggunaanya secara komputerisasi. Program Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di luncurkan oleh Kementrian dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan febuari 2011 dimana pelaksanaanya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada pada 30 april 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap ke dua menakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana diamatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib database kependudukan, tertib penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tercantum No Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap Penduduk dan berlaku seumur hidup No NIK yang ada di Kartu Tanda Penduduk (KTP) nantinya di jadikan dasar dalam penerbitan Paspor, surat

Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis asuransi, sertifikat atas hak Tanah dan penerbitan dokumen lainnya. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional sebagaimana yang telah di ubah dalam Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010, antara lain mengamantkan bahwa Penerapan Elektronik harus selsai selambat-lambatnya akhir desember 2012. Perda Kabupaten Indramayu Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam pasal 1 di jelaskan Kartu Tanda Penduduk adalah Identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang di terbitkan oleh dinas yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah proyek Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) ini di latarbelakangi oleh sistem pembuatan Kartu Tanda Penduduk

konvesional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu Kartu Tanda Penduduk. Hal ini disebabkan belum adanya data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seleruh Indonesia.

Kantor Kecamatan Losarang merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah, yang mana bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor kecamatan Losarang banyak macamnya, salah satu diantaranya adalah pelayanan adminstrasi pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk. Dimana Kartu Tanda Penduduk merupakan identitas sebagai bukti bahwa yang bersangkutan adalah penduduk Indonesia. Menurut Ismail Mohamad (2003:2) permasalahan pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan

kelembagaan. Pada pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ditemukan permasalahan sebagai berikut.

Kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pengurusan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Kurangnya informasi yang diterima masyarakat yang berkaitan tentang prosedur pembuatan, syarat-syarat pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) sehingga informasi harus tanya ke pegawai karena di papan informasi atau pengumuman yang ada di Kecamatan tidak ada informasi tersebut, disiplin pegawai yang masih kurang disiplin terlihat dari masih ada pegawai yang terlambat masuk kerja dan tidak ada diruangan padahal jam istirahat sudah selsai sehingga masyarakat harus menunggu untuk pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Waktu yang ditentukan dalam proses pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk terkadang tidak sesuai yang dijanjikan pegawai, Fasilitas Fisik seperti meja yang sudah tidak layak tidak sesuai

standar pelayanana, serta perlengkapan seperti computer yang masih Pentium dan terkadang terjadi kerusakan dari Teknologi mesin percetakan Pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-TKP). Sehingga dari permasalahan tersebut dapat menyebabkan belum optimalnya pelayanan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP).

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti uraikan di atas maka rumusan masalahnya yaitu kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang belum optimal.

### **Identifikasi Masalah**

- a. Bagaimana analisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang?
- b. Apa saja Faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang?
- c. Apa saja Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan

publik dalam pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang?

### **Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana analisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang.
- b. Untuk mengetahui Faktor-faktor apasaja yang mendukung Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang.
- c. Untuk mengetahui Faktor-faktor apasaja yang menghambat Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang.

### **Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **Kegunaan Teoritis:**

- a. Dari segi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan keilmuan

khususnya di Administrasi Negara.

- b. Dapat dijadikan sebagai bahan pemahaman untuk peneliti selanjutnya

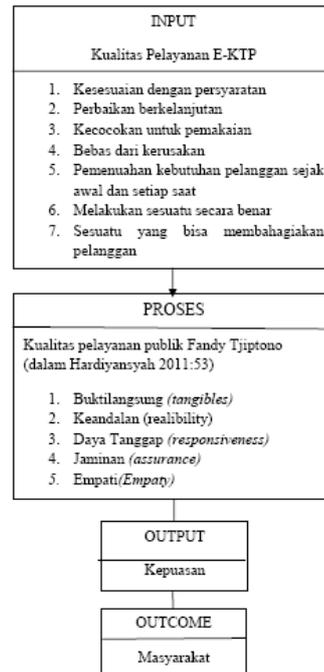
#### **Kegunaan Praktis:**

- a. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Pemerintah di lingkungan Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sebagai penyelenggara pelayanan dalam rangka menyempurnakan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang, sehingga di masa yang akan datang kualitas pelayanannya bisa lebih baik dan bisa melaksanakan totalitas pelayanan yang prima.

### **Kerangka Pemikiran**

Dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintahan maupun swasta, Untuk menilai suatu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi, dapat dikatakan baik atau buruknya kualitas pelayanan maka sekiranya perlu adanya dimensi atau ukuran kualitas pelayanan. Terdapat Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono dalam buku (Hardiyansyah, 2011:53) yaitu

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*realibility*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- 5) Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu**

## OBJEK PENELITIAN

**Gambaran Umum Lokasi Penelitian**  
**Sejarah Singkat Kecamatan Losarang**

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Kabupaten Indramayu Nomor 10 Tahun 2008 tentang Kecamatan dan Kelurahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu. Kecamatan Losarang merupakan salah satu Kecamatan dari 40 (empat puluh) Kecamatan di Kabupaten indramayu yang terletak di Indramayu Barat. Kecamatan Losarang berada di Jln. Raya jangga No. 11 Losarang-Indramayu, Kecamatan Losarang

terdiri dari 12 Desa (dua belas Desa) yaitu, Jangga, Jumbleng, Losarang, Santing, Krimun, Muntur, Pegagan, Rajaiyang, Cemara Kulon, Puntang, Ranjeng, dan Pangkalan.

Kecamatan Losarang sendiri Mempunyai Luas wilayah 11.214.966 Ha, dengan sebagian Luas sawah 4.352 Ha, pekarangan dan pemukiman 858.096 Ha, penggaraman 350.000, Empang atau tambak 5.020.460 Ha, dan ladang 23.000 Ha. Jumlah Penduduk kecamatan Losarang sekitar 59.128 jiwa terdiri dari Laki – laki 30.091 dan Perempuan 29.039 dengan jumlah Kartu Keluarga (KK) 12.401.

Kecamatan Losarang Perbatasan dengan 4 (empat) wilayah diantaranya:

1. Bagian Utara berbatasan dengan Laut Jawa
2. Bagian Selatan berbatasan dengan Kecamatan Terisi dan Kecamatan Gabus Kabupaten Indramayu.
3. Bagian Barat berbatasan dengan Kecamatan Kandanghaur Kabupaten Indramayu.
4. Bagian Timur berbatasan dengan Kecamatan Lohbener Kabupaten Indramayu.

## Kedaaan Pegawai di Kecamatan Losarang

Kecamatan Losarang mempunyai Pegawai 34 pegawai dimana jenis pegawai Kecamatan Losarang adalah jenis pegawai otonom Daerah dan mempunyai Eselon Jabatan Pegawai terdiri dari Eselon III/a 1 (satu) pegawai, III/b 1 (satu) pegawai, eselon IV/a 2 (dua) pegawai, dan eselon IV/b 5 (lima) pegawai.

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Supriyono, S.Sos.M.Si	Camat	S2
2	Drs. Suharto, M.Si	Sekcam	S2
3	Hj. Rokaesih Supriatin	Kasi Kasos	SLTA
4	Ripto Asmoro, S.Sos	Kasi Tapem	S1
5	Akendi	Kasi PMD	SLTA
6	H.Rumbli, S.E	Kasi Yamas	S1
7	Sugondo	Kasubag Keuangan	SLTA
8	Narsim, S.Pd.M.S.i	Kasubag umum dan pegawai	S2
9	Jamudin, S.E	Kasi Transtibun	S1
10	Masni Suliswati	Pelaksana	SLTA
11	Usmedi	Pelaksana	SLTA
12	Aswadi	Pelaksana	SLTA
13	Apeng Supendi, S.H	Pelaksana	S1
14	Syarifudin, S.IP	Pelaksana	S1
15	A Sungkowo	Pelaksana	SLTA
16	Saurip	Pelaksana	SLTA
17	Kaerohman	Pelaksana	SLTA
18	Sarjono, SE	Pelaksana	S1
19	Asma, SE	Pelaksana	S1
20	Elis Sulistianingsyh	Pelaksana	SLTA
21	Muhadi	Pelaksana	SLTA
22	Kusnadi	Pelaksana	SLTA
23	Romingsih	Pelaksana	SLTA
24	Nurmus	Satpol PP	SLTA
25	Hendra Sugiarto	Satpol PP	SLTA

26	Damotom	Satpol PP	SLTA
27	Sodikin, SE	Pelaksana	S1
28	Kasir, SE	Pelaksana	S1
29	H.Tarman, SE	Pelaksana	S1
30	Edi Sumarto, S.IP	Pelaksana	S1
31	Abdul Aziz	Pelaksana	SLTA
32	Jaeni	Satpol PP	SLTA
33	Junaedi	Satpol PP	SLTA
34	Kandi	Pelaksana	SLTA
35	Ahmad Yani	Pelaksana	SLTA

(Sumber: Kecamatan Losarang, Mei 2016)

**Tabel 1**  
**Jumlah Pegawai Kecamatan Losarang**

No	Jenis Pegawai	Jumlah Pegawai
1	Pegawai Pusat Dph	-
2	Pegawai Pusat Dpk	-
3	Pegawai Daerah Otonom	34

(Sumber: Kecamatan Losarang, Mei 2016)

**Tabel 2**  
**Jenis pegawai Kantor Kecamatan Losarang**

No	Eselon	Jumlah
1	Eselon III/a	1 Pegawai
2	Eselon III/b	1 Pegawai
3	Eselon IV/a	5 Pegawai
4	Eselon IV/b	2 Pegawai

(Sumber: Kecamatan Losarang, Mei 2016)

**Tabel 3**  
**Eselonering Jabatan**

Nama-nama Camat awal (awal sampai dengan sekarang):

1. Ridono Aidan, BA dari tahun 1974 s/d 1976
2. Kamali dari tahun 1976 s/d 1974
3. Siswo dari tahun 1978 s/d 1980
4. Taufiqirahman A. BA dari tahun 1980 s/d 1982
5. Nurhasyim, SmHK dari tahun 1982 s/d 1983

6. Slamet Sutrisno, BA dari tahun 1983 s/d 1986
7. Syahrudin, BA dari tahun 1986 s/d 1990
8. Drs. Giri Priyono dari tahun 1990 s/d 1994
9. Yan Rusyanto, BA dari tahun 1994 s/d 1997
10. Maman Durman, BA dari tahun 1997 s/d 1998
11. Masduki Muhtar, SH dari tahun 1998 s/d 1999
12. Drs. Asep Ramli dari tahun 1999 s/d 2000
13. Jaenudin, BA dari tahun 2000 s/d 2005
14. Drs. Prawoto dari tahun 2005 s/d 2009
15. Drs. A. Mansyur, M.Si dari tahun 2009 s/d 2011
16. Dulyono, S.Sos dari tahun 2011 s/d 2013
17. Miskama, M.Si dari tahun 2013 s/d 2015
18. Supriyono, S.Sos, M.Si dari tahun 2015 s/d sekarang

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Pemerintah menerapkan *E-Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintah yang

demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggungjawab, responsif, efektif dan efisien *E-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan Negara-negara lain seperti yang tercantum dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik. *E-Government* menerapkan sistem pemerintah dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Pemerintah membuat kebijakan program E-KTP bagi masyarakat, dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah terjadinya KTP ganda, yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang tidak bertanggung jawab sehingga menyebabkan kerugian bagi Negara. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 administrasi

kependudukan adalah terwujudnya tertib database kependudukan, tertib penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tercantum No Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap Penduduk dan berlaku seumur hidup No NIK yang ada di Kartu Tanda Penduduk (KTP) nantinya di jadikan dasar dalam penerbitan Paspor, surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis asuransi, sertifikat atas hak Tanah dan penerbitan dokumen lainnya. Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam hal ini pegawai Kecamatan Losarang Kasi pelayanan Masyarakat. Proyek E-KTP ini dilatarbelakangi oleh system pembuatan KTP Konvensional di Indonesia yang mungkin masyarakat memiliki KTP

ganda atau lebih dari satu. Hal ini disebabkan belum adanya tertib data base yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia atau nasional. Realita tersebut memberi peluang bagi masyarakat atau seseorang untuk berbuat curang dengan mempunyai KTP lebih dari satu.

Kantor Kecamatan Losarang merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah, yang mana bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Losarang banyak macamnya, salah satu diantaranya adalah pelayanan administrasi pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk. Dimana Kartu Tanda Penduduk merupakan identitas sebagai bukti bahwa yang bersangkutan adalah penduduk Indonesia. Menurut Ismail Mohamad (2003:2) "Permasalahan pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri". Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola

penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Tugas Pegawai pemerintah diselenggarakan pemerintahan meliputi pelayanan primer yakni merupakan pelayanan yang paling mendasar yakni pelayanan umum masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik sebagaimana diamatkan Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu di susun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Khususnya dalam Pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Kepuasan secara menyeluruh yaitu dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari sejauh masyarakat pada umumnya puas dengancara masyarakat dilayani oleh

para pegawai di Kantor Kecamatan Losarang di Kabupaten Indramayu. Oleh karena itu keberadaan pegawai, fasilitas Fisik dan perlengkapan yang memadai dalam di Kantor Kecamatan Losarang merupakan kunci yang menjalankan manajemen, suatu organisasi swasta maupun pemerintahan membutuhkan seseorang pegawai yang handal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, dapat berinteraksi dengan pelanggan, dan mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang optimal, dibutuhkan seseorang pegawai yang memberikan pelayanan pembuatan E-KTP dengan cepat, ramah dan tanggap terhadap keluhan masyarakat.

**Faktor- faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan, menurut *Sampara* dalam dalam buku (Sinanbela,2008:5). Penyelenggaraan

pelayanan publik merupakan salah satu dari fungsi Negara dalam rangka menciptakan Kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu Negara hukum (*legal state*). Sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara serta pelaksanaanya dipercaya kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Sejak diberlakukannya otonomi daerah pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan variabel yang menjadi keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Daerah dapat dilaksanakan dengan

baik atau berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah tersebut dapat dikatakan berhasil.

Paradigma kebijakan Publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan Pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, didalam menyikapi perubahan dan pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradig *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan bergeser menjadi paradig *a good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum. Pelayanan merupakan salah satu kunci dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan kualitas dari pelayanan manakala kegiatan-kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai yang diharapkannya. Pelayanan yang diharapkan meliputi kemampuan

untuk melaksanakan atau memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Pelayanan Publik yang Ideal adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan para penggunanya, Pelayanan tersebut dituntut memiliki suatu kualitas yang berkaitan dengan produk, pelayanan, dan proses yang diberikan.

Dengan demikian timbulnya Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan salah satu aspek dalam usaha untuk mencapai keunggulan bersaing suatu perusahaan. Kata kunci dari dari kualitas pelayanan yang diberikan adalah memenuhi target kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan atau pengguna jasa. Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau pengguna jasa untuk mengimbangi harapan pengguna jasa.

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai suatu usaha-usaha manusia untuk memenuhi keinginan masyarakat penentu kualitas dapat dilihat dari fasilitas fisik, perlengkapan,

pegawai, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kemampuan, dan kesopanan.

Keberhasilan kualitas pelayanan dari aparatur yang memberikan pelayanan dengan tanggap kepada masyarakat atau pengguna pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai usaha-usaha manusia untuk memenuhi keinginan masyarakat.

Mengetahui atau menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu terlihat dari faktor-faktor kualitas pelayanan, untuk mengetahui sejauh mana keoptimalan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu kepada masyarakat dapat dilihat dari faktor-faktor yang di kemukakan oleh Fandy Tjiptono dalam Buku (Hardiyansyah, 2011:53) yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik,

perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*realibility*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **Bukti Langsung (*Tangibles*)**

*Tangibles* merupakan fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya pemenuhan kepuasan pelanggan seperti yang ada di dalam tempat pelayanan. Faktor pertama dari pada kualitas pelayanan adalah bukti langsung. Bukti langsung dalam kualitas pelayanan

bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat pengguna jasa pelayanan selama dan sesudah jasa pelayanan diberikan. Karena jasa pelayanan merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasar mata, yang direncanakan untuk kepuasan konsumen, maka pengguna jasa atau masyarakat cenderung memperlihatkan fakta-fakta Bukti Langsung yang berkaitan dengan jasa sebagai tolak ukur suatu kualitas dalam pelayanan. Hal ini bukti kualitas pelayanan meliputi segala sesuatu yang di pandang masyarakat sebagai indikator, seperti apa jasa yang diberikan dan seperti apa jasa yang diterima. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam memberikan suatu jasa atau pelayanan.

Pengukuran Kualitas yang di berikan para petugas pelayanan yaitu dilihat apakah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan itu sesuai dengan standar pelayanan atau sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan yaitu masyarakat atau tidak, petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung

dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas harus memiliki profesionalisme, bagaimana caranya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu harus memahami persepsi masyarakat yang senang biasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk, memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan, memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa atau produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi. Dengan demikian untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yaitu diantaranya *tangibles*, adapun parameter dari *tangibles* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

#### **Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan merupakan suatu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang dijanjikan

dengan segera dan memuaskan sehingga sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Faktor keandalan merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentukan salah satu kualitas pelayanan yang diberikan, yang mana dalam hal ini dijelaskan mengenai tingkat kemampuan pelayanan yang diberikan.

#### **Daya tanggap (*Responsiveness*)**

*Responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Pegawai Kecamatan Losarang seharusnya memahami apa yang diharapkan oleh masyarakat, dengan demikian pegawai memiliki daya tanggap yang baik agar agar dapat apa yang diperlukan masyarakat dapat dipenuhi dan masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan tersebut. Pelayanan tanggap berarti kemampuan yang cepat yang dimiliki pegawai dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan masyarakat atau pelanggan di Kantor Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sehingga cepat tanggap dalam melayani masyarakat.

Kemampuan Pegawai Kantor Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan masyarakat yang timbul misalnya apabila terdapat pegawai yang kurang respon atau tanggap dengan kebutuhan masyarakat tentang pembuatan E-KTP maka pegawai lain Kecamatan Losarang harus dengan segera dan tanggap dalam mengatasi keluhan tersebut dengan menegur pegawai tersebut supaya tanggap dalam menghadapi keluhan masyarakat, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan masyarakat merasa di layani dengan baik dan merasa puas. Hal ini mencerminkan tanggung jawab Kantor Kecamatan Losarang terhadap Masyarakat adapun parameter *responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

#### **Jaminan (*Assurance*)**

*Assurance* merupakan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf yang bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dimensi

*assurance* (pemberian jaminan) adalah menyediakan pelayanan yang terpercaya terhadap masyarakat, termasuk member pelayanan yang sopan, sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan, dengan memberikan pelayanan yang terpercaya diharapkan menumbuhkan kepercayaan masyarakat ke [pada] kantor kecamatan Losarang kabupaten Indramayu, kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan keramahan, sopan santun dan menciptakan rasa aman bagi masyarakat juga merupakan jaminan yang harus diberikan instansi pemerintah dalam melayani masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Adapun parameter *assurance* adalah pengetahuan, kemampuan pegawai, kesopanan dan kepercayaan.

### **Empati**

Faktor empati merupakan kemudahan untuk memberikan pelayanan yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **1. Komunikasi yang baik**

Faktor kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan public. Dengan melakukan hubungan komunikasi pegawai dengan masyarakat dengan baik seperti memberikan informasi tentang pelayanan pembuatan E-KTP maka akan menciptakan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa hubungan komunikasi yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat cukup baik karena informasi yang diberikan pegawai Kecamatan Losarang sudah jelas tetapi kurangnya Informasi tentang Prosedur dan syarat-syarat Pembuatan E-KTP masih ada pegawai yang bekerja sambil ngbrol sehingga menyebabkan terhambatnya pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang dan kurangnya informasi tentang prosedur dan syarat-syarat dalam Pembuatan E-KTP. Hubungan komunikasi pegawai dengan masyarakat terkadang masyarakat belum mengerti tentang alur atau prosedur dalam pembuatan E-KTP dan pegawai memberikan

informasinya tidak jelas. Dan di papan pengumuman atau tidak ada informasi tentang prosedur pembuatan E-KTP. Oleh karena itu perlu di tingkatkan tentang komunikasi dalam hal ini informasi tentang alur, prosedur pembuatan E-KTP supaya jelas sehingga masyarakat tidak bingung.

## 2. Memahami kebutuhan masyarakat

Parameter dari empati selanjutnya yaitu memahami kebutuhan masyarakat, dalam sebuah pelayanan publik yang berkualitas akan dikatakan baik atau berkualitas jika pegawai memahami kebutuhan pelangganya atau masyarakat karena yang menilai baik buruknya suatu pelayanan yaitu masyarakat atau pelanggan. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar masyarakat merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, keinginan pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakatnya merupakan salah satu faktor yang menentukan suatu kualitas pelayanan publik dimana pegawai dituntut harus memberikan pelayanan dengan

baik dan puas. Keinginan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah baik. Oleh karena itu keinginan pegawai untuk memahami kebutuhan masyarakat harus di pertahankan dan di tingkatkan supaya pelayanan publik lebih baik dan berkualitas.

## **Hambatan-Hambatan yang Dihadapi oleh Kantor Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu dalam Pembuatan E-KTP.**

Dalam proses pelayanan publik tidak terlepas dari permasalahan dan adanya hambatan-hambatan sehingga menyebabkan terhambatnya suatu proses pelayanan publik dan menyebabkan kualitas pelayanan publik tidak optimal karena masyarakat sebagai pengguna pelayanan merasakan tidak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan tersebut. Hambatan-hambatan yang di hadapi dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu antara lain:

1. Fasilitas fisik yang belum memadai yaitu terlihat dari meja, rak yang sudah berumur tua dan tidak sesuai dengan standar pelayanan sehingga menghambat

proses kerja para pegawai karena tidak kenyamanan yang dirasakan pegawai.

2. Peralatan yang belum menunjang dalam melaksanakan kinerja pegawai. Seperti komputer yang masih Pentium dan buatan tahun 1998 yang sering rusak Sehingga menghambat pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu.
3. Pegawai masih kurang memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat hal ini berkaitan dengan kemampuan yang dijanjikan segera, sikap pegawai dalam melayani masyarakat masih kurang ramah, disiplin pegawai yang kurang baik dan kurangnya informasi tentang alur, Prosedur dan syarat-syarat dalam pembuatan E-KTP. Sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanana yang diberikan pegawai Kecamatan Losarang dalam Pembuatan E-KTP.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis di Kantor

Kecamatan Losarang kabupaten Indramayu maka penulis menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah atau swasta dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini pelayanan publik yang di berikan oleh kecamatan Losarang yaitu Pelayanan Pembuatan E-KTP. Pelayanan Publik di katakana baik jika pelayanan itu berkualitas, Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah di Kecamatan Losarang yang paling kasat. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah Kecamatan Losarang berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat kecamatan Losarang dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efesien dan akuntabel

akan mengangkat citra positif pemerintah Kecamatan Losarang di mata warga masyarakatnya. Kualitas Pelayanan Merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan supaya masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pengguna jasa. Penentuan Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari, tersedianya fasilitas fisik, peralatan, dan kemampuan memberikan pelayanan dengan ramah atau baik. Dalam kualitas pelayanan banyak faktor yang menentukan keberhasilan dan kegagalan dimana faktor tersebut terlihat dari sarana dan prasarana yang mendukung dalam suatu pelayanan di lapangan karena akan tercapainya tidak suatu tujuan pelayanan secara keseluruhan. Yang berkaitan dengan sarana dan prasaran dalam menentukan berhasilnya suatu kualitas pelayanan adalah kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan atau masyarakat supaya masyarakat merasa puas dalam pelayanannya.

2. Faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yang diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan umum menurut Fandy Tjiptono (hardyansyah 2011: 53) yaitu:

- a) Bukti langsung (*Tangibles*): kualitas pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang kabupaten indramayu dilihat dari dimensi tangibles masih belum optimal, karena fasilitas fisik yaitu rak, dan meja yang sudah tidak layak, dan peralatan yang belum memadai di kantor Kecamatan kabupaten Indramayu.
- b) Keandalan (*Realibility*) : kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu dilihat dari dimensi keandalan masih belum optimal, karena pelayanan dengan segera di kantor Kecamatan Losarang terlihat masih ada pegawai yang belum ada di ruangan

padahal sudah habis jam istirahat dan masih ada pegawai yang ngebrol padahal lagi sedang melakukan pelayanan.

c) Daya Tanggap (*Responsivenees*) kualitas pelayanan publik di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu cukup optimal, karena pegawai yang siap melayani masyarakat sesuai dengan prosedur.

d) Jaminan (*Assurance*), kualitas pelyanan Publik di Kecamatan Losarang kabupaten Indramayu dilihat dari dimensi jaminan, pelaksanaan jaminan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu cukup optimal karena kesopanan pegawai sudah baik dan kepercayaan masyarakat sudah baik, sehingga menciptakan rasa aman kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dalam pembuatan E-KTP di

Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu.

e) Empati; sikap dalam mementingkan masyarakat yang diberikan oleh pegawai dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu cukup optimal, karena pegawai sudah memahami kebutuhan masyarakat dengan baik dan cukup memberikan komunikasi dengan baik dalam Pembuatan E-KTP dengan baik.

3. Hambatan-Hambatan Yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu dalam Pembuatan E-KTP.

Dalam proses pelayanan publik tidak terlepas dari permasalahan dan adanya hambatan-hambatan sehingga menyebabkan terhambatnya suatu proses pelayanan publik. Hambatan-habatan yang di hadapi dalam proses pembuatan E-KTP di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, antara lain:

1. Fasilitas fisik yang belum memadai yaitu terlihat dari meja, rak yang sudah berumur tua.

2. Peralatan yang belum menunjang dalam melaksanakan kinerja pegawai.
3. Pegawai masih kurang memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat hal ini berkaitan dengan kemampuan yang dijanjikan segera, sikap pegawai dalam melayani masyarakat masih kurang ramah. Dan kurangnya informasi tentang alur, Prosedur dan syarat-syarat pembuatan E-KTP.
3. Pegawai hendaknya dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan pelanggan atau pengguna jasa, di papan informasi seharusnya ada informasi tentang prosedur dan syarat-syarat pembuatan E-KTP sehingga masyarakat tidak perlu tanya kepada pegawai.

### Buku

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Fasilitas Fisik, seperti meja, rak penyimpanan data atau berkas harus diganti dengan yang baru karena sudah tidak layak.
2. Sarana dan prasarana seperti komputer yang masih Pentium dan buatan tahun 1989 yang sering ngehang harus diganti yang baru supaya tidak memperlambat proses pekerjaan dan Perlengkapan pembuatan E-KTP harus ditingkatkan.

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasional Jasa*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta:Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Marutas Maju
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, cetakan ke delapan. Jakarta: Bumi aksara
- Mulyadi, Deddy 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Nasution, M.N. 2005. *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Sedarmayanti, Reformasi Administrasi Publik,

Reformasi Birokrasi, dan  
kepemipiann Masa Depan, PT  
Refika Aditama, 2009.

Sinambela, Lijan Poltak,. Reformasi  
Pelayanan Publik, PT Bumi  
Aksara, Jakarta, 2008.

Sugiyono, 2007, Metode Penelitian  
Administrasi, bandung :  
Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2007. Service  
Quality Satisfiction :  
Yogyakarta. Andi Ofset

Wibowo, 2014, *Manajemen Kinerja*,  
Jakarta: Rajawali Pers.

### **Perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 25 Tahun 2000 Tentang  
Program Pembangunan  
Nasional (PROPENAS),

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 23 Tahun 2006 Tentang  
administrasi kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 11 Tahun 2008 Tentang  
Informasi dan Transaksi  
Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun  
2009 Tentang Penerapan Kartu  
Tanda Penduduk berbasis  
Nomor Induk Kependudukan  
secara Nasional

Peraturan Daerah Kabupaten  
Indramayu Nomor 2 tahun  
2008 Tentang Penyelenggaraan  
Administrasi Kependudukan