

**KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
BAGI MASYARAKAT DI KECAMATAN TANJUNGSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



OLEH

DARIUS ASTARA

No. Mhs. 11520201

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA**

2016



**KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
BAGI MASYARAKAT DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN
GUNUNGGKIDUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Acc mws,

*19/2016
/ 8 M 2.*

OLEH

DARIUS ASTARA

No. Mhs. 11520201

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA**

2016



**KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK BAGI MASYARAKAT
DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Di Susun Oleh

DARIUS ASTARA

No. Mhs. 11520201

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA**

2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada jenjang Strata satu (S1). Judul Skripsi ini adalah Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Bagi Masyarakat Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak mungkin bisa selesai tanpa bantuan dari beberapa pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada;

1. Bapak Habib Muhsin, S.Sos., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
3. Ibu Ir. Nelly Tiurmidia, MPA selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dalam penyusunan skripsi
4. Dr. R. Widodo Triputro, MM.M.Si, selaku dosen penguji satu yang telah mengarahkan dan membenarkan skripsi
5. Drs. Hastowiyono, MS, selaku dosen penguji dua yang telah mengarahkan dan membenarkan skripsi
6. Pemerintah Kecamatan Tanjungsari yang telah mengijinkan melakukan penelitian.
7. Masyarakat Kecamatan Tanjungsari

Semoga kebaikan yang telah diberikan dalam rangka penyusunan skripsi ini senantiasa mendapat karunia dan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Yogyakarta, Juli 2016

Penyusun

Darius Astara

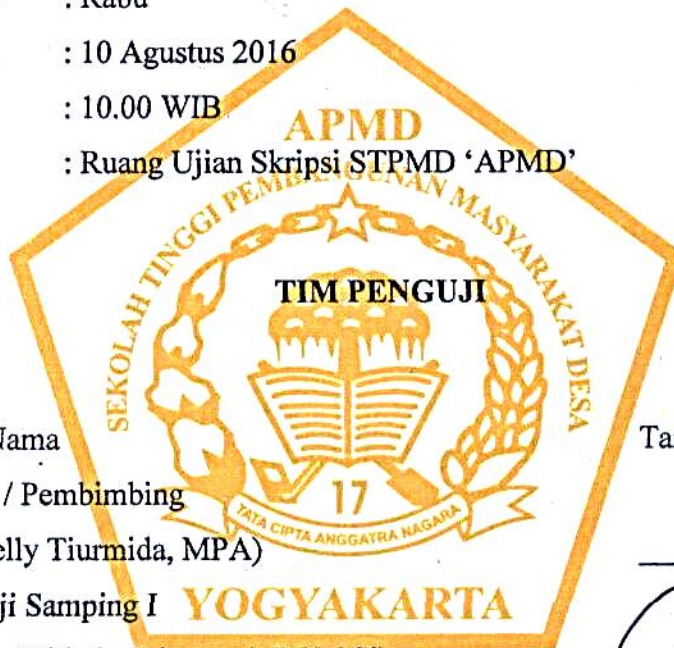
HALAMAN PENGESAHAN

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta

Dengan Judul Skripsi

Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Bagi Masyarakat Di Kecamatan
Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 10 Agustus 2016
Pukul : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD 'APMD'



Nama

1. Ketua / Pembimbing
(Ir. Nelly Tiurmida, MPA)
2. Penguji Samping I
(Dr. R. Widodo Triputro, MM.M.Si)
3. Penguji Samping II
(Drs. Hastowiyono, MS)

Tandatangan



Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Gregorius Sandan, S.IP., MA

HALAMAN MOTTO

Percayalah kepada TUHAN, dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka ia akan meluruskan jalanmu.

(Amsal 3 : 5-6)

Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan kebenarannya, maka semuanya itu akan ditambahkan kepadamu. (Matius 6: 33)

Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.” (Matius 12: 22)

Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata, akan menuai dengan bersorak-sorai. Orang yang berjalan menuju dengan menagis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya.

(Mazmur 126 : 5-6)

Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala rencanamu.

(Amsal 16: 3)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini lahir dari inspirator dan motivator yang sangat berarti bagi penulis. Mereka selalu memberi motivasi maupun inspirasi serta pengalaman berharga bagi penulis selama menempuh studi. Untuk merekalah penulis persembahkan

1. Rasa syukur dan trimakasih yang dalam kepada Allah Bapa, Tuhan Yesus Kristus, dan Roh Kudus, berkat dan kekuatan dari pada-Nya rasa mustahil pendidikan yang telah ku tempuh bisa berjalan dengan baik, lika-liku kehidupan yang telah terlewat membuat ku semakin kuat dan semakin tegar, trimakasih Tuhan dengan rendah hati kurniakan syukur kepada Mu.
2. Mama dan bapak Ku Hanya doa dan kucuran keringat, air mata kalian yang menjadi yang menjadi didikan berharga dan membuat anak mu ini menjadi berhasil dalam setiap perjuangan mencapai cita-cita maafkan apabila selama ini salah dan dosa kepada kalian. (Tuhan berkati selalu).
3. Untuk teman-teman seperjuangan ku yang luar biasa, Trimakasih telah menjadi guru dalam setiap perjuangan
4. Untuk saudara-saudara ku semua yang di kontrakan (Timakasih semua).
5. Akhirnya tidak lupa juga, Trimakasih kepada semua pihak keluarga dan saudara yang sudah membantu lewat dukugan moral dan materi (Tuhan berkati semua)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAK	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kerangka Teori	11
1. Kualitas	11
2. Pelayanan Publik	12
3. Kualitas Pelayanan	16
4. Macam-macam pelayanan publik	27
5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	30
6. Pelayanan e-KTP	33
F. Ruanglingkup Penelitian	38

G. Metode Penelitian	38
1. Jenis Penelitian	39
2. Lokasi Penelitian	39
3. Profil informan dalam penelitian	39
4. Teknik Pengumpulan data	44
a. Observasi	44
b. Wawancara	44
c. Dokumentasi	45
5. Teknik Analisis Data	46
 BAB II. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	 48
A. Keadaan Geografis	48
B. Keadaan Demografi	49
C. Jumlah penduduk yang memiliki e-KTP Per-Desa.....	53
D. Pariwisata	53
E. Pertanian dan perkebunan	55
F. Komposisi Penduduk Menurut Keyakinan/Relegi	55
G. Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Tanjungsari	56
 BAB III ANALISIS DATA	 57
A. Aparatur pemerintah kecamatan dalam melaksanakan pelayanan KTP .	57
B. Kesesuaian pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan	 61

C. Kepedulian aparaturn kecamatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.....	64
D. Kesesuaian pelayanan diberikan dengan peraturan yang telah di tetapkan	68
E. Ketepatan waktu pelayanan KTP	71
 BAB IV PENUTUP	 75
A. Kesimpulan	75
B. Sarah	76

DAFTAR PUSTAKA

INTERVIEW GUIDE

IJIN-IJIN PENELITIAN

ABSTRAK

Pemerintah saat ini sedang giat-giatnya memperbaiki sistem administrasi kependudukan. Caranya, merancang system identitas tunggal dalam bentuk KTP elektronik (e-KTP). Berbeda dengan KTP yang berlaku sebelumnya, di dalam KTP elektronik terdapat sebuah chip yang memuat data biometrik atau sidik jari setiap pemiliknya. KTP elektronik tersebut nanti dapat mempermudah proses-proses pendataan kependudukan yang dilakukan untuk menunjang program-program pemerintah seperti pilkada atau pemilu. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul, aparatur Kecamatan selayaknya memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan pemerintah sebagai acuan utama dalam menjalankan sistem pemerintahan. Berdasarkan masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kartu tanda penduduk (e-KTP) bagi masyarakat di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul ?.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Jumlah informan adalah 25 orang yang terdiri dari pegawai pemerintah Kecamatan Tanjungsari berjumlah 5 orang, dan 4 orang dalam setiap desa di Kecamatan Tanjungsari. Teknik analisis data menggunakan proses identifikasi, klasifikasi, reduksi, komparasi dan interpretasi data.

Hasil penelitian adalah aparatur pemerintah kecamatan Tanjungsari telah melaksanakan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat, yang berlandaskan pada kepentingan masyarakat. Aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai landasannya perundang-undangan. Aparatur kecamatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan telah terpenuhi dengan baik, karena aparatur kecamatan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kecamatan Tanjungsari sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan oleh pemerintah daerah. Pelayanan dapat diberikan tepat waktu sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini antara lain: 1. Prosedur pelayanan dijalankan dengan baik, kelengkapan dokumen dijadikan arsip Kecamatan Tanjungsari. 2. Masyarakat dapat mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Tanjungsari yang mengacu pada peraturan daerah. 3. Aparatur pemerintah kecamatan peduli dengan masyarakat desa, sehingga jika ada salah satu desa dari lima desa membutuhkan pendampingan dalam membuat identitas masyarakat (e-KTP) maka aparatur pemerintah Kecamatan dapat membantu dan mengarahkan dengan baik sehingga kebutuhan masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya. 4. Kegiatan pelayanan e-KTP pemerintah kecamatan selalu memperingatkan masyarakat agar di lengkapi dokumen yang telah menjadi syarat. 5. Pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat selalu di dahulukan terutama pak Camat menanyakan masyarakat sudah mempunyai e-KTP apa belum dan sudah wajib KTP apa belum.

Kata kunci : Kualitas pelayanan e-KTP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel seperti yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Administrasi Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat atau orang banyak.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi

utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh penyelenggaraan negara.

Salah satu upaya Pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance* (kepemerintahan yang baik), yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik (*public service*) yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia,

mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Kemampuan dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki aparat dalam melaksanakan tugas semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi. Menjadi kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan aparat yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan memberi kesempatan bagi aparat untuk mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya.

Sistem pelayanan oleh birokrasi pemerintah mempunyai sifat antara lain memerlukan adanya kepatuhan, dan tidak bisa dihindari oleh masyarakat. Artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah itu mempunyai monopoli untuk mempergunakan wewenang dan kekuasaan yang ada padanya untuk memaksa setiap warga negara mematuhi peraturan-peraturan dan segala perundang-undangan yang telah ditetapkan. Pelayanan seperti ini lebih bersifat imperatif dan amat penting jika dibandingkan dengan pelayanan-pelayanan yang bisa diberikan oleh organisasi-organisasi non pemerintah.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti

jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi

Selain itu juga terdapat komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Pemikahan, Mendirikan Bangunan, Paspor, Akte Tanah, dan sebagainya.

Dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) aparatur pemerintah Kecamatan Tanjungsari harus bekerja keras karena jarak antar desa cukup jauh dan banyaknya penduduk di setiap desa, desa yang paling banyak penduduknya adalah desa Banjarejo. Tugas aparatur Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul yang di bantu langsung oleh aparatur pemerintah Kecamatan Tanjungsari dala menyelenggarakan dan memberikan pelayanan KTP cukup lama karena pembuatannya dan pendataannya lama hal ini dikarenakan jarak antar desa cukup jauh. Pegawai kecamatan sangat memperhatikan kebutuhan masyarakat terutama mengedepankan kebutuhan masyarakat secara administrasi salah satunya adalah pembuatan KTP, karena KTP merupakan identitas dari warga atau

masyarakat yang berdomisili di wilayah Kabupaten Gunungkidul.

Penduduk merupakan salah satu hal yang penting untuk di jadikan perhatian yang serius karena penduduk memberikan peranan yang sangat penting dalam pendataan penduduk secara administrasi bagi pemerintah. Penduduk mempunyai peranan ganda dalam proses pembangunan yaitu sebagai obyek maupun subyek dari sebuah pembangunan. Maka sumber daya dari penduduk harus di tingkatkan kualitasnya demi sebuah keberhasilan pemerintahan dan kemajuan.

Pemerintah Indonesia melalui Kemendagri saat ini sedang melaksanakan program e-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai pelaksanaan UU no. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam rangka mendukung efektifitas dan efisiensi program tersebut, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pengembangan SIAK telah dimulai pada tahun 2003 dengan diluncurkannya SIAK *online* dari Kecamatan ke *data center* kependudukan, kemudian disusul SIAK *offline* di Kabupaten/Kota pada tahun 2005. (www.google.org/administrasikependudukan. Diunduh tanggal 28 November 2015)

SIAK *online* memberikan layanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil di kecamatan yang terhubung langsung dengan *data center* Dirjen Administrasi Kependudukan (Ditjen Adminduk). Hasil penyempurnaan *grand design* SIAK terbaru disepakati oleh Tim Teknis dari 15 Kementerian/Lembaga pada tanggal 4 Agustus 2010 dan telah ditetapkan dengan Keputusan Mendagri tanggal 13 Agustus

2010.

Sedangkan, hasil penyempurnaan spesifikasi *hardware*, *software*, dan blangko e-KTP disepakati oleh Tim Teknis pada tanggal 28 Desember 2010 dan ditetapkan dengan Permendagri no. 6 tahun 2011. Pada akhir tahun 2012, ditargetkan SIAK di 497 kabupaten/kota tersambung (*online*) dengan pusat dan propinsi, dan pelayanan SIAK 6.589 kecamatan pada 497 kabupaten/kota akan tersambung (*online*) ke kabupaten/kota, pusat dan propinsi. Pada akhir tahun 2013, SIAK di Kemendagri dan daerah ditargetkan tersambung (*online*) dengan instansi pengguna secara bertahap. (www.google.org/administrasikependudukan. Diunduh tanggal 28 November 2015)

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Penerapan KTP online merupakan salah satu uji petik pemerintah pusat dalam penggunaan kartu identitas yang berbasis *networking* tingkat nasional. Artinya,

masyarakat yang memiliki e-KTP, data personalnya sudah ada di dalam database nasional. Dengan e-KTP, tidak hanya berfungsi sebagai identitas pribadi, namun nantinya dapat multifungsi seperti akses kesehatan, sekolah, pemilihan umum (pemilu), bisnis, perbankan, serta mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat khususnya data penduduk wajib KTP secara nasional. Penggunaan e-KTP juga bisa mencegah peluang KTP ganda dan palsu. Database setiap pemegang e-KTP sudah dapat diakses dari berbagai daerah melalui database nasional. (www.google.org.administrasikependudukan. Diunduh tanggal 28 November 2015)

Elektronik Kartu Penduduk (e-KTP) adalah suatu kartu tanda penduduk yang dibuat dari mesin elektronik dan ditulis dengan data digital. e-KTP sengaja diadakan guna untuk mempermudah pemerintah dalam mengambil data penduduk, karena dengan e-KTP pemerintah bisa langsung melihat data dari KTP elektronik tersebut tanpa harus menunggu data yang harus disensus terlebih dahulu. e-KTP bisa terbilang lebih efektif dan efisien dibanding dengan KTP biasa

Pada tahun 2011 lalu Pemerintah Pusat mengeluarkan kebijakan penggantian KTP konvensional menjadi elektronik KTP. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam merealisasikan kebijakan perekaman e-KTP ialah dengan melaksanakan sosialisasi dengan memanfaatkan media humas. Media yang digunakan adalah media massa yang terdiri dari surat kabar, televisi, radio dan internet, media luar ruang yang digunakan terdiri dari baliho, spanduk, poster,

banner dan brosur. Untuk media yang terakhir adalah media komunikasi lisan, yaitu sosialisasi langsung dari narasumber yang berkompeten. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian berdasar pada penelitian deskriptif kualitatif penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerjanya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalandengan perkembangan teknologi yang sedemikian cepatnya, sehingga implementasi sistem informasi berbasis komputer sangat diharapkan membantu peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem Informasi Pemerintahan Dalam Penerapan e-KTP, semakin maju suatu negara/daerah, semakin tinggi tuntutan terhadap penyediaan data dan informasi yang akurat. Berdasarkan asumsi tersebut, urgensi penyediaan data menjadi sejalan dengan akselerasi. Di samping untuk keperluan perencanaan, data diperlukan untuk bahan dalam proses pembuatan keputusan yang efektif. Penyediaan data dan informasi oleh pemerintah, merupakan upaya yang ditempuh untuk mewujudkan akuntabilitas publik serta membangun citra pemerintah yang bersih, berwibawa dan

bertanggungjawab. Manajemen data dan informasi dalam suatu pengelolaan basis data yang terintegrasi akan memudahkan berbagai pihak mengetahui potensi dan permasalahan di suatu daerah.

Pemerintah saat ini sedang giat-giatnya memperbaiki sistem administrasi kependudukan. Caranya, merancang system identitas tunggal dalam bentuk KTP elektronik (e-KTP). Berbeda dengan KTP yang berlaku sebelumnya, di dalam KTP elektronik terdapat sebuah chip yang memuat data biometrik atau sidik jari setiap pemiliknya. KTP elektronik tersebut nanti dapat mempermudah proses-proses pendataan kependudukan yang dilakukan untuk menunjang program-program pemerintah seperti pilkada atau pemilu.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul, aparatur Kecamatan selayaknya memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan pemerintah sebagai acuan utama dalam menjalankan sistem pemerintahan.

Ada beberapa masalah yang ada di pemerintah Kecamatan Tanjungsari antara lain : kesulitan dalam melakukan pendataan masyarakat karena jarak antara pemerintah kecamatan dengan desa cukup jauh, kesulitan dalam mengidentifikasi wajib KTP karena banyak penduduknya, kesulitan dalam mengidentifikasi masyarakat yang berada/bekerja diluar daerah namun masih menggunakan KTP gunungkidul, surat pemanggilan pembuatan e-KTP tidak sampai pada masyarakat dan akhirnya dibiarkan di Kecamatan Tanjungsari. Pelayanan pembuatan e-KTP

yang seharusnya dibuatkan surat pemanggilan untuk melakukan foto elektrik dalam pembuatan e-KTP, masyarakat justru membiarkan begitu saja dengan tujuan agar dapat mengambil surat edaran sendiri di Kantor Kecamatan dengan alasan jarak dan banyaknya penduduk walaupun akhirnya berhasil dalam pembuatannya.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) bagi masyarakat di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : bagaimana kualitas pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) bagi masyarakat di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) bagi masyarakat di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat sebagai berikut :

1. Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan

DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, 2001. Kamus Umum Bahasa Indonesia. CV. Rosdakarya Bandung
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Service Management: Mewujudkan layanan prima*, Andi, Yogyakarta
- Moenir. 2006. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Moleong LJ. 2004. *Metodologi penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai pelaksanaan UU no. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Purnama N, 2006. Electronic Government, *Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, ANDI Yogyakarta.
- Ratminto 2005., Pelayanan public dan pengelolaan Aset Organisasi yang Berbasis Pengetahuan, *Jurnal Forum Inovasi, Capacity Building & Good Governance*, Vol.4, Nopember 2002, h.11, PPs PSIA-FISIP UI.www.google.org.com/e_jurnal
- Ratminto & Atik Septi Winarsih 2014. Manajemen Pelayanan Publik. Cet XII. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Syafe'i Ibnu Kencana 2001. *Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, ANDI Yogyakarta
- Supriatna 2000. *Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, ANDI Yogyakarta
- Tjiptono, 2006. Perubahan Kelembagaan Pemerintahan dan Tantangannya Terhadap Pengembangan Sumber Daya Aparatur. PT. Citra Indonesia, Jakarta

Sumber lain :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Administrasi Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik

Wikipedia (2008), *Pelayanan Publik*, http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik (diunduh 26 November 2015)

[http.www.google.org.administrasikependudukan](http://www.google.org.administrasikependudukan). Diunduh tanggal 28 November 2015

[http.www.google.org.comsistempelayanandan.pemberian.layanan.Harbani.Pasolong](http://www.google.org.comsistempelayanandan.pemberian.layanan.Harbani.Pasolong), 2007, diunduh tgl 5 Desember 2015

Sinambela, 2010. Konsep Layanan Prima. Yogyakarta2010. www.its.ac.id/berita.php?nomer=2443

dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia",