

## ANALISIS SISTEM PELAYANAN E-KTP DI KELURAHAN PORIS GAGA TANGERANG

Elis Teti Rusmiati

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

elistetir@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang, informan yang diminta keterangan guna membuat skripsi ini terdiri dari Lurah, Sekretaris Kelurahan, Pegawai Kelurahan, Masyarakat 9 orang. Penelitian ini bertujuan untuk menilai Pelayanan e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang. Aspek yang diteliti meliputi: Aspek Kedisiplinan, Aspek Pelayanan e-KTP, Aspek Kepuasan. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif, Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi, wawancara dan studi dokumentasi serta melakukan analisis data yang berkaitan dengan fokus permasalahan penelitian. Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan e-KTP Pada Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang sudah efektif, memuaskan dan sesuai dengan aturan yang berlaku di Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang. Akan tetapi ada permasalahan seperti tingkat pelayanannya yang masih harus dikembangkan dan ditingkatkan lagi untuk dapat melayani masyarakatnya dengan lebih baik, dan harus bisa menjalin interaksi yang baik kepada masyarakatnya untuk meminimalisir kesalahan pemahaman dan masyarakat pun mengerti apa yang disampaikan oleh Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang.

*Kata Kunci: Sistem, Pelayanan, e-KTP (elektronik-Kartu Tanda Penduduk).*

### PENDAHULUAN

Pelaksanaan Program Pembangunan Nasional dalam mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur, merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila, maka agar proses pembangunan tersebut dapat

berkesinambungan dan berdayaguna diperlukan adanya unsur pelaksanaan yang memadai.

Tercapainya Pembangunan Nasional tersebut sangat dipengaruhi oleh peranan manusia sebagai unsur pelaksana atau subyek pembangunan sekaligus menjadi obyek

pembangunan. Keberhasilan pembangunan untuk kepentingan bangsa Indonesia sebagai obyek pembangunan adalah sangat ditentukan oleh kemampuan dan kemauan manusia sebagai unsur pelaksana. Sebagai unsur pelaksana didalam pembangunan sangat menentukan berhasil tidaknya kegiatan pembangunan tersebut. Demikian pula halnya didalam pencapaian tujuan organisasi yang ruang lingkupnya lebih kecil seperti Kelurahan. Manusia merupakan motor penggerak dari kegiatan organisasi. Sumber-sumber organisasi yang lain misalnya uang atau barang tidak mempunyai arti apabila tidak adanya manusia.

Manusia sebagai pelaksana pembangunan dalam hal ini Aparatur Pemerintah, perlu mendapatkan pembinaan dan pemantapan sehingga senantiasa dapat ditingkatkan kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sehingga dapat dicapai produktifitas kerja yang tinggi secara efektif dan efisien.

Untuk kegiatan pembangunan yang sekarang sedang kita laksanakan perlu dilakukan berbagai

penyempurnaan organisasi atau lembaga pemerintah untuk meningkatkan pegawainya dalam bentuk pesan moral dan wajib untuk memberikan penghargaan atas segala prestasi yang telah di capai pegawainya. Penghargaan itu dapat diwujudkan dalam bentuk dukungan moral ataupun material yang berupa uang, piagam atau tanda lainnya.

Memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan organisasi dalam satu arah yang sama, namun tertuju pada sasaran yang berbeda. Ini berarti pelayanan pada masyarakat di setiap individu pegawai dalam suatu organisasi, sedangkan pelayanan dapat dicapai dan dimiliki sesuai dengan kebutuhannya. Setelah berusaha memenuhi kebutuhan, maka pencerminannya adalah sikap dan perilaku individu pegawai dalam melaksanakan tugas organisasi apakah pelayanan pegawai ini dapat berjalan dengan baik atau berbanding terbalik atau dapat dilihat dari prestasi kerja maupun pelayanan yang di berikan setiap individu pegawai selama ini, apakah memajukan peningkatan yang berarti ataukah justru menjadi kemunduran.

Ternyata masih adanya pelaksanaan tugas yang rutin harus dilakukan tidak disertai dengan semangat kerja yang baik dan sungguh-sungguh, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal dan belum memenuhi standar mutu pelayanan prima.

Dengan kata lain bahwa produktifitas kerja pegawai atau prestasi kerja pegawai masih rendah. Jika hal ini berlangsung terus menerus tanpa adanya usaha penanggulangan dan pencegahan lebih lanjut, maka dapat mengakibatkan merosotnya moralitas dedikasi pegawai yang berarti pelaksanaan tugas-tugas Kelurahan dalam rangka melaksanakan program pelayanan terpadu terhadap masyarakat di Wilayah Kelurahan Poris Gaga belum tercapai.

## **KERANGKA ANALISIS / LANDASAN KONSEPTUAL**

### **Pengertian Administrasi**

Istilah administrasi berasal dari bahasa latin yaitu “Ad” dan “Ministrate” yang artinya pemberian jasa atau bantuan, yang

dalam bahasa Inggris disebut “Administration” artinya “To Serve”, yaitu melayani dengan sebaik-baiknya.

Menurut Sondang P. Siagian (1994: 3) mengatakan Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang atau lebih yang didasarkan atas

rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Menurut Musanef (1996: 1) dalam bukunya Manajemen Kepegawaian di Indonesia menyebutkan bahwa administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan Dalam implementasinya, administasi berkembang dan mempunyai tugastugas yang biasa disebut sebagai fungsi administrasi.

Menurut Liang Gie dalam Ali Mufiz (2004: 14) menyebutkan bahwa Administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk

kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga dengan demikian Ilmu Administrasi dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari proses, kegiatan dan dinamika kerjasama manusia.

Elix A.Nigro dan Lloyd G.Nigro (1977: 18) menyimpulkan bahwa administrasi adalah:

1. Usaha kelompok yang bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik.
2. Meliputi seluruh cabang pemerintahan serta merupakan pertalian diantara cabang pemerintahan (eksekutif, yudikatif, dan legislatif).
3. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan publik (*public policy*) dan merupakan bagian dari proses politik.
4. Amat berbeda dengan administrasi privat.
5. Berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Fungsi Administrasi**

#### **a. Fungsi perencanaan**

Pada proses perencanaan dalam organisasi pada umumnya menyangkut terhadap keputusan, baik untuk meramalkan dan juga eksekusi keputusan tersebut. Dalam memperkirakan apa yang akan terjadi di masa datang, dilakukan berdasarkan apa yang terjadi di masa masa lalu dan masa kini. Semakin lengkap administrasi data yang diperoleh dan digunakan, maka akan semakin tepat penafsiran terhadap ketepatan perkiraan perencanaan.

#### **b. Fungsi pengorganisasian**

Pada dasarnya fungsi daripada sebuah organisasi berkenaan dengan usaha yang dilakukan untuk mengembangkan mata rantai pada hubungan kerja (formal) dan pembagian di dalam organisasi atau lembaga. Untuk mencapai pada maksud ini, pengorganisasian harus tepat dengan melibatkan usaha identifikasi terhadap setiap tugas-tugas yang akan dilaksanakan, mengelompokkan tugas-tugas sehingga merupakan satuan-satuan, untuk menetapkan wewenang yang diperlukan.

#### **c. Fungsi pengkoordinasian**

Hubungan terhadap kegiatan-kegiatan ke arah pencapaian tujuan-tujuan adalah sebuah koordinasi. Jika telah ditetapkan pada semua pekerja mendapat hak untuk melaksanakan pekerjaan dengan cara yang dikehendaki sendiri, maka setiap orang dari pada mereka biasanya akan diberikan bimbingan oleh pikiran dan juga gagasangagasan mengenai ha yang dilakukannya tersebut.

### **Pengertian Manajemen**

Manajemen berasal dari kata "to manage" yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola. Manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian/pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.

Menurut Mulya S.P. Hasibuan (2000: 2) "Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-

sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan.

Manajemen Menurut Plunket dkk (2005: 5) "*One or more managers individually and collectively setting and achieving goals by exercising related functions (planning organizing staffing leading and controlling) and coordinating various resources (information materials money and people)*". Pendapat tersebut kurang lebih mempunyai arti bahwa manajemen merupakan satu atau lebih manajer yang secara individu maupun bersama-sama menyusun dan mencapai tujuan organisasi dengan melakukan fungsi-fungsi terkait (perencanaan pengorganisasian penyusunan staf pengarahan dan pengawasan) dan mengkoordinasi berbagai sumber daya (informasi material uang dan orang).

Menurut T.Hani Handoko (2000:10) mendefinisikan manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.

## **Pengertian Organisasi**

“Organisasi” sebenarnya berasal dari bahasa Yunani, “*Organon*” atau dalam bahasa Latin, disebut “*Organum*” yang artinya “alat, bagian, atau anggota badan”. Selanjutnya seiring berjalannya waktu, terjadilah perkembangan dalam pengertiannya. Dengan kata lain, (semakin banyak orang yang mengartikannya maka semakin banyak definisi dan semakin luas pula kata itu diartikan) Tapi dari sekian banyak definisi “organisasi”. Organisasi jga bisa dikatakan sekumpulan, individu, kelompok yang mempunyai tujuan, visi & misi tertentu untuk menampung / menyalurkan pikiran atau pendapat yang tidak sama (dengan kata lain berbeda).

Menurut Stephen P. Robbins menyatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Peter Senge Organisasi adalah di mana orang-orangnya secara

terus-menerus mengembangkan kapasitasnya guna menciptakan hasil yang benar-benar mereka inginkan, di mana pola-pola berpikir baru dan berkembang dipupuk, di mana aspirasi kelompok diberi kebebasan, dan di mana orang-orang secara terus-menerus belajar mempelajari (*learning to learn*) sesuatu secara bersama”.

Paul Preston dan Thomas Zimmerer mengatakan bahwa Organisasi adalah sekumpulan orang-orang yang disusun dalam kelompok-kelompok, yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. (*Organization is a collection people, arranged into groups, working together to achieve some common objectives*).

## **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Hasibuan (2000: 10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Tulus dalam Suharyanto dan Hadna (2005: 13) Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dimaksud membantu tujuan organisasi, individu dan masyarakat.

Menurut Armstrong (1990: 1) Manajemen sumber daya manusia adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia yang berdasarkan empat prinsip dasar. Pertama, sumber daya manusia adalah harta paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut. Kedua, keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan atau

kebijaksanaan dan prosedur yang bertalian dengan manusia dari perusahaan tersebut saling berhubungan, dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan strategis. Ketiga, kultur dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik. Serta yang terakhir adalah manajemen sumber daya manusia berhubungan dengan integrasi yakni semua anggota organisasi anggota tersebut terlibat dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan.

Menurut Kotler (2002: 83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat

ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Sinambela (2010: 3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Gronroos dalam Ratminto (2005: 2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain

yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

### **Pengertian Kepuasan**

Menurut Kotler (2004: 10) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa puas atau merasa amat gembira.

Menurut Oliver (dalam Tjiptono.2004) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidak sesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari

perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Menurut Purnomo (2003: 195) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai “Perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan”, maksudnya bahwa kepuasan pelanggan tercipta jika pelanggan merasakan output atau hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

### **Pengertian Masyarakat**

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah “*Society*” yang berasal dari kata Latin “*Socius*” yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab “*Syaraka*” yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi.

Menurut Selo Soemardjan (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) Masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan

kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Menurut Emile Durkheim (dalam Djuretnaa Imam Muhni, 1994: 29-31) keseluruhan ilmu pengetahuan tentang masyarakat harus didasari pada prinsip-prinsip fundamental yaitu realitas sosial dan kenyataan sosial. Kenyataan sosial diartikan sebagai gejala kekuatan sosial di dalam bermasyarakat. Masyarakat sebagai wadah yang paling sempurna bagi kehidupan bersama antar manusia. Hukum adat memandang masyarakat sebagai suatu jenis hidup bersama dimana manusia memandang sesamanya manusia sebagai tujuan bersama.

Menurut Ralph Linton (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas.

## Pengertian e-KTP

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di

2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP.

Secara sederhana, e-KTP berasal dari kata electronic-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat e-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi

administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Program e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak.
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota.
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya.
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris).
5. Memalsukan dan menggandakan KTP.

Oleh karena itu, di dorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian

Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup".

Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Fungsi e-KTP adalah:

1. Sebagai identitas jati diri.
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.

3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP.
4. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Struktur e-KTP terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antena didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Untuk menciptakan e-KTP dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya:

1. *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip.
2. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu.
3. *Implanter*, yaitu pemasangan antena (pola melingkar berulang menyerupai spiral).

4. *Printing*, yaitu pencetakan kartu.
5. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik.
6. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman.

e-KTP dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti *relief text, microtext, filter image, invisible ink* dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta anti copy design. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan *Machine Readable Travel Documents ICAO 9303* serta *EU Passport Specification 2006*. Bentuk KTP elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan format seukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

Syarat dan prosedur pengurusan e-KTP

Syarat:

1. Berusia 17 tahun
2. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
3. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem

informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan

4. Foto kopi Kartu Keluarga (KK)

Bagan prosedur pembuatan e-KTP:

1. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
2. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrean
3. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
6. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan
7. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
8. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari
9. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses

pencetakan 2 minggu setelah pembuatan

Penerapan KTP Elektronik (e-KTP) merupakan amanat dari Undang-Undang (UU) nomor 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan UU nomor 35 tahun 2010 yang menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari e-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Program e-KTP di Indonesia telah dimulai semenjak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan e-KTP nasional. Adapun kota tersebut adalah Padang, Makassar, Yogyakarta, dan Denpasar. Ditunjuknya empat kota ini sesuai dengan Surat Dirjen Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri nomor 471. 13/ 3350/MD tentang pelaksanaan e-KTP berbasis NIK Nasional di empat kota percontohan tersebut. Sedangkan penerapan e-KTP secara nasional baru dimulai pada bulan Februari 2012, meliputi 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota pada tahun 2011 dan di 3886 di kecamatan dan 300 di kabupaten/kota pada tahun 2012.

e-KTP sangat perlu untuk dapat menciptakan sistem administrasi kependudukan yang rapi dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat. Pemanfaatan e-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjptono (2004: 59) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau

pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996: 117) mendefinikan kualitas pelayanan sebagai “penyerahan atau penyampaian pelayanan secara relatif lebih unggul (*excellent*) atau superior terhadap harapan pelanggan (*customer expectations*)”. Zeithaml dan Bitner menekankan selain aspek hasil, maka yang tidak kalah pentingnya adalah proses penyampaian pelayanan tersebut kepada pelanggan, dengan demikian definisi kualitas pelayanan meliputi kualitas pelayanan itu sendiri.

Menurut Gronroos dalam Hutt dan Spech, 1992 dan dalam Fandy Tjiptono (1998: 60) bahwa kualitas total suatu pelayanan terdiri dari tiga komponen utama yaitu:

1. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) pelayanan yang diterima pelanggan, seperti kecepatan, ketepatan, kerapian dan sebagainya.

2. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian pelayanan.
3. *Corporate image*, yaitu profit, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Menurut Sedarmayanti (1999: 207-208), menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan

ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Menurut Waykof (Purnama N, 2006: 19) menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Parasuraman et al. (Purnama N, 2006: 19) kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut lukman (2001: 12) kualitas pelayanan berhasil dibangun,

apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.

### **Pengertian Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai makna dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. sarana prasarana adalah sumber daya pendukung yang terdiri dari segala bentuk jenis bangunan/tanpa bangunan beserta dengan perlengkapannya dan memenuhi persyaratan untuk pelaksanaan kegiatan.

Menurut Hamalik (1980: 23) *Sarana dan Prasarana* adalah semua bentuk perantara yang dipakai orang untuk menyebar ide, sehingga ide tersebut bias sampai pada penerima.

Menurut Sagne dan Brigs dalam Latuheru (1988: 13) Sarana prasarana

adalah alat secara fisik untuk menyampaikan isi pembelajaran.

Menurut Moenir (1992: 119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
4. Lebih memudahkan atau sederhana dalam gerak para pengguna atau pelaku.
5. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

### **Pengertian Kualitas**

Menurut Render dan Herizer (1997: 92) Kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1995: 51) mendefinisikan kualitas Sebagai: "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Menurut Render dan Herizer (1997:92) Kualitas adalah totalitas

bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi.

Menurut Juran (1989: 16-17) mendefinisikan kualitas secara sederhana sebagai kesesuaian untuk digunakan. Definisi ini mencakup keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari defisiensi.

Menurut Bhat dan Cozzolino Kualitas adalah mempertemukan kebutuhan dan harapan konsumen secara berkelanjutan atas harga yang telah mereka bayarkan. Filosofi Deming membangun kualitas sebagai suatu system.

Menurut Triguno (1997: 76) yang mengatakan bahwa kualitas adalah suatu standart yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Dengan demikian, berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam

arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat.

Dimensi kualitas menurut Philip Kotler (2000: 329-333) adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*): karakteristik operasi suatu produk utama.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*).
3. Keandalan (*reliability*): probabilitas suatu produk tidak berfungsi atau gagal.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*).
5. Daya Tahan (*durability*).
6. Kemampuan melayani (*serviceability*).
7. Estetika (*esthetic*): bagaimana suatu produk dipandang dirasakan dan didengarkan.
8. Ketepatan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu memberikan gambaran, uraian dan penjelasan yang

tepat menyangkut suatu masalah prosedur kegiatan.

Penelitian deskriptif merupakan suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah:

- a. Interview / wawancara langsung kepada pihak yang mengetahui dengan jelas tentang berbagai hal yang berkaitan dengan peningkatan kinerja di Kelurahan Poris Gaga.
- b. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke obyek penelitian.

- c. Studi dokumentasi, merupakan metode pengumpulan data dengan mempelajari dokumentasi/bahan, arsip dan literature juga peningkatan kinerja dikeluarkan Poris Gaga.

### **Analisis Data**

Setelah data diperoleh dan dikumpulkan selanjutnya perlu dikaji dan disimpulkan dengan tujuan untuk mendapat kebenaran maka dalam hal ini teknik analisis yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menekankan pengamatan secara langsung sehingga diungkapkan fenomena-fenomena yang terjadi serta hal-hal yang melatar belakangnya.

Dalam hal analisis data kualitatif, menurut Bongdan dalam Sugiyono (2009: 88) adalah:

“Analisis data adalah proses pencairan dan penyusunan secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data

dilakukan dengan mengorganisasikan data, manjabarkannya kedalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari. dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.”

Sedangkan menurut Sugiyono (2009: 89) yaitu: “Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.”

Penulis akan memuat tentang teknik analisis data berdasarkan instrument pedoman wawancara kepada responden maupun informasi sebagai sample dalam penelitian yang mencakup langkah-langkah yaitu:

1. Klasifikasi data yaitu proses pemisahan data dari hasil penelitian lapangan berupa hasil observasi, wawancara dan kuesioner, juga hasil dari analisis data sekunder kepustakaan baik dari literature atau studi kepustakaan maupun dokumentasi.
2. Pengolahan data berdasarkan keterkaitan antara komponen, satuan gejala konteks fokus permasalahan, yaitu hasil dari

wawancara, studi kepustakaan yang berdasarkan aspek-aspek penelitian serta hasil observasi diolah menjadi data mentah untuk dijadikan data yang akurat.

3. Mendeskripsikan secara keseluruhan dan sistematis keterkaitan antar satuan gejala-gejala tersebut, yaitu data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner di deskripsikan menjadi satu kesatuan yang siap diolah menjadi data yang akurat dalam rangka analisis.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan data yang diperoleh, kedisiplinan kerja dalam melayani masyarakat pegawai Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Aspek Kedisiplinan Kerja:
  - a. Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu ceper Kota Tangerang menetapkan jam kerja pukul 7.30 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Jam kerja ini berlaku dari hari Senin sampai dengan Kamis dan hari Jum'at pukul 7.30 WIB

sampai dengan pukul 16.30 WIB. Ini ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah yaitu PP NO.53 Tahun 2010 tentang Kedisiplinan Kerja Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang mengupayakan jam kerja sesuai dengan aturan Pemerintah Daerah no 53.

- b. Untuk menunjang dan memastikan kehadiran pegawai Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang, mengisi absensi daftar hadir sesuai dengan kehadiran melalui tanda tangan.
- c. Apabila pegawai Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang tidak masuk kerja harus memberitahu ke petugas absensi atau kepada Lurah.

Kedisiplinan kerja di Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang dapat dibidang sudah cukup baik, pernyataan ini di dukung dengan pernyataan dari Lurah Sa'adih

“Menurut saya di sini suasana kerja cukup harmonis, saya selaku lurah merasakan adanya kenyamanan dalam melaksanakan pekerjaan karena semua pegawai di sini sudah bekerja sesuai dengan pekerjaannya masing-masing tidak ada yang tumpang tindih pekerjaan dan semuanya bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing”. Hal senada dikemukakan oleh Seketaris Lurah yang dimintai keterangan pada saat itu “Kalau menurut saya para pegawai sudah bekerja dengan baik sesuai dengan apa yang di butuhkan, semuanya bekerja dengan teliti dan rapih sehingga semua pekerjaan selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan”.

Dalam kesempatan itu juga saya berhasil mewawancarai beberapa masyarakat yang ada di kelurahan pada saat itu. Menurut Fajar salah seorang warga yang sedang menunggu pelayanan dari kelurahan pada saat itu “Lumayan baik kalau saya lihat mas dan itu sudah terbukti pas jam 08.00 kegiatan sudah dimulai dan tentunya ini membantu saya agar

mengurus apa yang dibutuhkan saya semakin cepat, maksudnya saya tidak perlu menunggu lama". Masyarakat kedua yang saya tanyai mengenai kedisiplinan pegawai di sini juga memberikan jawaban yang hampir sama, demikian pernyataan dari Ipul "Saya kurang tau mas, tapi pagi-pagi saya lewat sini sudah pada dateng ko pegawainya, Soalnya saya kekantor kan lewat depan kelurahan jadi saya ngeliat kalau di kelurahan sudah ada para pegawainya tapi gak tau juga ya sudah dateng semua atau belum mas para pegawainya". Selanjutnya menurut Arif "Sudah cukup baik mas kalo saya rasa, soalnya ketika saya dateng ke Kelurahan pagi-pagi untuk mengurus sesuatu yang saya butuhkan para pegawai yang ada di Kelurahan sudah banyak yang hadir dan semuanya sudah pada bekerja sesuai dengan pekerjaannya masing-masing".

Jadi bisa disimpulkan penilaian dari aspek kedisiplinan yang ada dan berjalan di Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang sudah cukup baik, dilihat dari beberapa hasil

wawancara yang berhasil saya wawancarai.

## 2. Aspek Pelayanan e-KTP

Dalam pelayanan yang di berikan oleh para pegawai yang bertugas dalam hal ini di tuntutan harus efektif dan efisien guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang datang untuk menikmati pelayanan disana. Disini yang di bahas adalah aspek pelayanan e-KTP, untuk menganalisa apakah pelayanan e-KTP di Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang sudah maksimal atau belum maka saya mewawancarai beberapa pegawai dan masyarakat guna menganalisa pelayanan e-KTP di sini. Menurut Andi salah satu staff administrasi di kelurahan mengatakan "Untuk pelayanan e-KTP di kelurahan sudah sesuai dengan standar pelayanan di kelurahan ini karena di kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang ini kita mengacu kepada aturan yang sudah di berikan atau bisa dibilang sesuai dengan SOP (Standar Operasional

Prosedur). Selanjutnya pernyataan dari Gandi salah satu staff administrasi di situ mengatakan "Prosedur e-KTP di kelurahan ini yang pertama mereka harus menyiapkan foto copy Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan juga surat pernyataan dari RT/RW dan kita pun di sini juga mendata alamat warga tersebut bertempat tinggal apakah warga tersebut berdomisili di sini atau tidak. Kalau seluruh persyaratan sudah memenuhi prosedur maka bisa dapat langsung di kerjakan gitu mas, kita bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ada". Pernyataan selanjutnya di berikan oleh salah satu masyarakat yaitu Panji "sudah bagus ko mas saya waktu bikin KTP pelayanannya cepat soalnya langsung di layani oleh petugas. Yang penting persyaratannya lengkap mas kalau sudah lengkap pasti langsung di kerjakan". Hal senada juga di katakan oleh seorang masyarakat Fahmi "Menurut saya tingkat pelayanannya memang sudah sesuai dengan standar Kelurahan ya pak, karena kan memang mereka

harus melayani warganya dengan sebaik baiknya". Mendukung pernyataan Fahmi menurut Faisal "Menurut saya Pelayanannya sejauh ini sudah efektif sih mas dan juga sudah sesuai dengan standar yang berlaku". Jadi bisa di bilang bahwa pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang sudah berjalan dengan baik namun bukan berarti sudah cukup maksudnya harus di tingkatkan lagi agar kepuasan dan kenyamanan yang di terima masyarakat dapat maksimal.

### 3. Aspek Kepuasan Masyarakat

Dalam aspek kepuasan akan di bahas mengenai pelayanan yang di berikan kepada masyarakat apakah sudah maksimal atau sudah efektif. Kepuasan ini di rasakan oleh masyarakat yang datang ke kantor Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang untuk menikmati pelayanan. Untuk melihat apakah pelayanan yang di berikan sudah memuaskan masyarakat atau belum berikut

beberapa hasil wawancara mengenai kepuasan tersebut. Surya salah seorang masyarakat "Saya pribadi merasakan sudah cukup puas pelayanan di kelurahan, disana saya di layani dengan baik dan tidak di persulit itu aj mas, selebihnya ya harus di tingkatkan lagi dalam segi pelayanannya, gitu mas". Pernyataan ini juga di dukung Adi menurut beliau "Ya cukup si mas, ga lebih, ga kurang, karena pegawainya pun ketika saya bertanya di jawab dengan baik dan menurut saya juga pun pelayanan di kelurahan ini ya tidak begitu sulit lah di bandingkan dengan kelurahan saya sebelumnya yang berada di bogor, sebelum saya menikah dan setelah saya pindah ke kelurahan ini pelayanannya cukup baik". Tetapi ada juga pernyataan yang tidak sesuai dengan pernyataan di atas saudara Rahmat mengatakan "Saya merasa belum puas, karena ribet mas, harus buat ini lah, buat itu lah, jadinya kaga simpel gitu, kan seharusnya kelurahan harus mempermudah masyarakatnya karena tugas

kelurahan kan harus melayani masyarakatnya dengan baik mas".

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai kepuasan dapat di bilang sudah baik karena beberapa masyarakat yang di wawancara menyatakan hal yang serupa walaupun ada yang tidak sesuai dengan pernyataan di atas, inilah yang harus menjadi masukan atau penilaian tersendiri bagi Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang untuk meningkatkan segi pelayanannya agar memuaskan masyarakat.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari aspek Kedisiplinan Kerja sudah cukup baik dan pegawai pun sudah taat dalam mengikuti peraturan yang berlaku di Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang.
2. Dilihat dari aspek Pelayanan e-KTP sudah berjaan dengan baik

karena dalam memberikan pelayanan e-KTP tersebut berjalan dengan lancar.

3. Dilihat dari aspek Kepuasan Masyarakat sudah baik karena masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang.

### **SARAN**

Berdasarkan pada data dan pembahasan yang telah di uraikan serta berdasarkan pengamatan pada Kelurahan Poris Gaga Kecamatan Batu Ceper Kota Tangerang, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Tingkat kedisiplinannya harus dipertahankan dan di tingkatkan lagi guna menciptakan pegawai yang berkualitas untuk dapat memberikan pelayanan yang baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsini. 1996. Instrumen .  
DRS.H.A.S. Moenir. 2014. Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara.  
Haksever, Et Al. 2000. Pelayanan .  
Musaneff. 1996. Manajemen Kepegawaian di Indonesia.

Nazir, Muhammad. 2005. Metode Penelitian. Jakarta: PT. GHALIA INDONESIA.

Oliver. 2004. Kepuasan Masyarakat.

Siagian, Sondang. 1983. Filsafat Administrasi. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.

Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. ALFABETA.

Suradinata, Ermaya. 1998. Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Bandung: RAMADHAN.

Syafi'i, Inu Kencana. 2001. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: PT. REFIKA ADITAMA.

### **DOKUMEN:**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang (UU) nomor 23 tahun 2006 tentang Penerapan KTP Elektronik (eKTP).

UU nomor 35 tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari e-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip.

Peraturan Pemerintah Daerah yaitu PP NO.53 Tahun 2010 tentang Kedisiplinan Kerja Pegawai Negri Sipil.