**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**Fathul Ramadhal**

**DrH. Marsuq, S.Sos, M.Si1dan Drs. Damai Darmadi, M.Si**

**Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1495 Samarinda, Indonesia Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus Samarinda 75124, Indonesia**

**ABSTRAK**

 ***Fathul Ramadhan*** , 2018. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik(Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Anggana). Skripsi program studi Ilmu Administrasi Negara, di bawah bimbingan Marsuq,S.Sos,M.Si selaku pembimbing (I) dan Drs. Damai Darmadi, M.Si selaku pembimbing (II).

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, Adalah penelitan deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang mempergunakan kuisioner dan observasi langsung sebagai alat pengumpul data atau informasi dari sejumlah subyek yang dipilih secara teliti agar mewakili kelompok atau masyarakat.

Upaya-upaya yang dilakukan pemerintah untuk mendapatkan data kependudukan seperti sensus penduduk dan survey memiliki kelemahan karena bersifat periodik (berkala) dan bersifat agregat atau makro. sementara kebutuhan data mikro penduduk seperti pendataan penerima bantuan langsung tunai (BLT), jaminan kesehatan masyarakat (jamkesmas), penerima beasiswa wajib belajar 9 tahun serta daftar pemilih tetap (DPT) untuk pemilihan umum masih dirasakan tidak akurat dikarenakan tidak diperoleh dengan cara registrasi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka dilakukan upaya pemutakhiran data penduduk.

Rakhmat (2005:55) mengemukakan bahwa persepsi juga ditentukan juga oleh faktor fungsional dan struktual. Beberapa faktor fungsional atau faktor yang bersifat personal antara kebutuhan individu, pengalaman, usia, masa lalu, keperibadian, jenis kelamin, dan lain-lain yang bersifat subyektif. Faktor struktural atau faktor dari luar individu antra lain: lingkungan keluarga, hukum- hukum yang berlaku, dan nilai-nilai dalam masyarakat.

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam hal pembuatan e-KTP di Kecamatan Anggana dominan baik, hal ini dapat dilihat melalui indikatornya yang mana sebelas indikator dari empat belas indikator yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan petugas pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan,Kenyamanan lingkungan dan Keamanan pelayanan termasuk dalam katagori baik, sedangkan indikator kewajaran biaya pelayanan dikatagorikan sangat baik yang mana program e-KTP yang diselenggarakan oleh pemerintah ini tidak di pungut biaya.

Namun beberapa indikator seperti kejelasan petugas pelayanan dan tanggung jawab petugas pelayanan dikatagorikan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh yang penulis lampirkan dalam lampiran yaitu dengan nilai 2,72 dimana nilai ini dimasukkan kedalam kategori Baik Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam hal pembuatan e-KTP di Kecamatan Anggana adalah baik.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan**

**I. PENDAHULUAN**

Indonesia memiliki jumlah penduduk yang besar, akan tetapi tidak dibarengi dengan persebaran penduduk yang merata serta kualitas manusia yang masih rendah sehingga menimbulkan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan seperti meningkatnya tindakan kriminal, terorisme, kemiskinan, pengangguran, penyalahgunaan identitas ganda hingga tumpang tindih daftar pemilih tetap dalam pemilihan umum.

Menyikapi berbagai permasalahan itu pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi masalah kependudukan baik di tingkat lokal dan nasional.

Upaya-upaya yang dilakukan pemerintah untuk mendapatkan data kependudukan seperti sensus penduduk dan survey memiliki kelemahan karena bersifat periodik (berkala) dan bersifat agregat atau makro.sementara kebutuhan data mikro penduduk seperti pendataan penerima bantuan langsung tunai (BLT), jaminan kesehatan masyarakat (jamkesmas), penerima beasiswa wajib belajar 9 tahun serta daftar pemilih tetap (DPT) untuk pemilihan umum masih dirasakan tidak akurat dikarenakan tidak diperoleh dengan cara registrasi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka dilakukan upaya pemutakhiran data penduduk.

Undang-undang No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan telah mennunjuk pemerintah kabupaten/kota sebagai penanggung jawab pengelolaan pendaftaran penduduk, dimana pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan sebagai ujung tombak untuk mendaftarkan warganya secara administrsi sebagai warga negara indonesia. Dalam undang-undang No 23 tahun 2006 juga disebutkan bahwa salah satu dokumen kependudukan yang sah secara nasional dan wajib dimiliki oleh setiap warga negara indonesia yang telah genap berumur 17 tahun adalah kartu tanda penduduk (KTP). Dalam kartu tanda penduduk dicantumkan data diri penduduk seperti nomor induk kependudukan (NIK). Nama lengkap,, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, pas foto dan tanda tangan pemilik KTP, kemudian disahkan dengan terteranya tanggal KTP tersebut dikeluarkan serta nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatanganinya. KTP memiliki masa berlaku selama 5 tahun dan dapat dilakukan perpanjangan kecuali yang telah berusia 60 tahun keatas akan dibberikan KTP yang berlaku seumur hidup.

Presiden menindak lanjuti sistem informasi administrasi kependudukan yang tertuang dalam Undang-undang No. 26 tahun 2006 dengan mengeluarkan peraturan presiden No. 26 tahun 2009 yang kemudian direvisi pada Perpres No. 35 tahun 2010 yang berisikan tentang penggunaan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) harus memuat kode keamanan dan rekaman elektroniik sebagi alat verivikasi dan validasi data jati diri penduduk. Rekaman elektronik yang dimaksud berisi biodata, tanda tangan, pas foto dan sidik jari tanda tangan yang bersangkutan untuk disimpan dalam *database* kependudukan. Penggunaan KTP seperti yang dijelaskan tersebut kemudian diterjemahkan dalam bentuk nyata oleh pemerintah dengan mengeluarkan program baru yaitu perubahan penggunaan KTP lama mennjadi KTP Elektronik (e-KTP). e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administratif ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional.

Program pembuatan e-KTP ini memunculkan banyak pro kontra di masyarakat. Banyak masyarakat yang mendukung terkait dengan digalakannya program ini oleh pemerintah. Tapi ada juga yang mengkritik program ini karena proses administrasi pembuatannya yang dianggap rumit dan memakan waktu. Persepsi masyarakat merupakan suatu proses bagaimana masyarakat menyelidiki, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi dan pengalaman- pengalaman yang ada dan kemudian menafsirkan untuk menciptakan keseluruhann gambaran yang berarti.

Keberhasilan suatu program yang dijalankan sangat ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap program pelayanan publik tersebut. Sebab persepsi tersebut akan mempengaruhi tingkahh laku dan perbuatan seseorang atau kelompok terhadap sesuatu.

Dengan jumlah penduduk yang banyak tersebut, maka sistem pelayanan publik di Indonesia harus berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk terlaksananya sistem pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan maka kebijakan publik harus sesuai dengan sasaran yang dituju, dimana tujuan tersebut adalah untuk mensejahterakan masyarakat dalam segala bentuk pembangunan.

Sebagai mana menurut (Hilary, 2003) secara konsepsional kebijakan publik adalah merupakan kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah, yang diperlukan untuk kepentingan seluruh masyarakat. Oleh karena itu pemerintah membuat kebijakan mengenai peraturan penyelenggaraan pelayanan publik kedalam undang-undang agar pelaksanaan dan peraturan pelayanan publik dapat mewujudkan dengan baik sesuai dengan tujuan yang di harapkan. Sebagaimana kebijakan yang dibuat oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang merupakan sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya, serta mendorong terwujudnya penyelenggaraan 2 pelayanan publik yang prima dalam artian memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Menurut Mohamad (2003), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa: “pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokrasi, kurang mau mendengar keluhan/ saran/ aspirasi masyarakat, dan in-efisien.” Senada dengan pernyataan di atas, menurut Feisal Tamin (2004) mengatakan mengenai permasalahan utama pelayanan publik yaitu: “kita sungguh menyadari bahwa jajaran aparatur pemerintah memang masih mempunyai berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam berbagai sektor pelayanan. Kelemahan-kelemahan tersebut dapat diketahui melalui pengaduan dan keluhan yang disampaikan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa, antara lain menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan tidak konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih adanya praktek pecaloan dan pungutan tidak resmi.”

Pelayanan publik di sini terkait dengan pelayanan Administrasi Kependudukan, yang mana administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional, dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia. Dalam rangka mendukung efektifitas dan efisien program e-KTP tersebut, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Selain itu, diharapkan juga kepada warga masyarakat untuk memiliki kesadarannya dalam pembuatan e-KTP, yaitu dengan cara memenuhi panggilan dalam pembuatan e-KTP. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, merupakan indikasi dari pemberdayaan (empowering) yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah, terutama pada pelayanan yang seharusnya benar-benar melayani dan tidak memper sulit masyarakat Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan proses pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan.

**II. METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

 Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, Adalah penelitan deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang mempergunakan kuisioner dan observasi langsung sebagai alat pengumpul data atau informasi dari sejumlah subyek yang dipilih secara teliti agar mewakili kelompok atau masyarakat.

Menurut Moh.Nazir dalam M.Taufik (2012:28) penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

 **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dikantor kecamatan Anggana Jalan Mulawarman, RT.1, Sungai Meriam, Anggana, Kabupaten Kutai Kartanegara Kalimantan Timur 75381

**3.3 Populasi dan Sampel**

**3.3.1 Populasi**

 Penelitian ini dilaksanakan dikantor kecamatan Anggana Jalan Mulawarman, RT.1, Sungai Meriam, Anggana, Kabupaten Kutai Kartanegara Kalimantan Timur 75381.

 **3.3 Populasi dan Sampel**

**3.3.1 Populasi**

M.Taufik (2012:29) Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai test atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat wajib e-ktp yang bertempat tinggal di wilayah kecamatan Anggana sebanyak wajib KTP 36.189 jiwa dari 8 desa dan yang ada di kecamatan Anggana. Peneliti menentukan, untuk melakukan penelitian di 8 desa yang ada di kecamatan Anggana agar cukup mewakili masyarakat keseluruhannya yang ada di kecamatan Anggana. Tabel dibawah ini merupakan perinciann wajib e-KTP yang terdapat di masing-masing desa, yaitu :

**Tabel 2.1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jumlah Masyarakat Wajib e-KTP** Nama kelurahan | Jumlah wajib e-KTP |
| 1. Sungai Meriam2. Handil Terusan3. Muara Pantuan4. Sepatin5. Tani Baru6. Sidomulyo7. Kutai Lama8. Anggana | 11.207 jiwa4.745 jiwa3.825 jiwa3.525 jiwa3.307 jiwa3.298 jiwa3.292 jiwa2.990 jiwa |
| jumlah | 36.189 jiwa |

**IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Gambaran Umum Kecamatan Anggana**

 Wilayah Kecamatan Anggana terdiri dari 8 desa yang secara geografis adalah daerah pesisir yang kaya dengan hasil bumi terutama minyak bumi, gas alam, dan batu bara serta sumber daya alam lainnya seperti perikanan. Kecamatan Anggana merupakan salah satu daerah penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar di Kabupaten Kutai Kartanegara. Berada di sebelah Tenggara ibukota Kabupaten Kutai Kartanegara, terletak di muara Sungai Mahakam dengan didominasi pulau-pulau kecil atau biasa disebut Delta Mahakam. Secara Geografis, Kecamatan Anggana berada pada posisi: 117.5’ – 117.35’ Bujur Timur, 0.23’ – 0.53’ Lintang Selatan.

Wilayah Kecamatan Anggana berbatasan dengan:

 Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Muara Badak

 Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sanga-Sanga dan Kecamatan Muara Jawa

 Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Makasar

 Sebelah Barat berbatasan dengan Kota Samarinda

Luas wilayah Kecamatan Anggana sekitar 179.880 Ha terdiri dari 4 desa di Kepulauan Anggana ( sekitar 40 pulau ) dan 4 desa di daratan, dengan jumlah penduduk lebih kurang 29.510 jiwa terdiri dari 7.230 KK.

Pemerintah Kecamatan Anggana berlokasi di Desa Sungai Mariam, kurang lebih 38 Km dari pusat kota Samarinda, ibukota Provinsi Kalimantan Timur, , atau lebih kurang 45 menit perjalanan darat.

**4.2 Penyajian Data Kuisioner**

Pada bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh penulis selama melakukan penelitian di lapangan yang dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data primer, yaitu menggunakan metode observasi atau pengamatan langsung dan kuisioner. Data-data tersebut disajikan sebagai berikut :

**4,2,1 Responden Penelitian**

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Anggana yang mengisi kuisioner yang telah disebarkan kepada masyarakat Kecamatan tersebut. Jumlah masyarakat yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang.

**4.3 Data Variabel Penelitian**

Berdasarkan dari judul penelitian yang diteliti yaitu tentang “persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik ( studi pada pembuatan e-KTP di Kecamatan Anggana )”, bahwa variabel dalam penelitian ini yaitu menggunakan variabel tunggal. Sebagaimana yang telah dibahas dalam bab sebelumnya mengenai metode penelitian, untuk mengetahui persepsi masyarakat dan bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan e-KTP terhadap masyarakat, maka dilakukan teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi langsung serta penyebaran angket (kuisioner).

**4.3.1 Prosedur pelayanan**

Peneliti memberikan 2 pertanyaan kepada responden untuk mengetahui persepsi mereka terhadap prosedur pelayanan e-KTP di Kecamatan Anggana. Tabel 4.5 – 4.12 akan menjelaskan pendapat responden tentang pertanyaan yang di ajukan oleh peneliti, yaitu :

**Tabel 4.5**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pendapat Responden Mengenai Mudah Memahami Prosedur Pelayanan e-KTP** Jenis kelamin | Total |
| Laki-laki | Perempuan |
| Tidak mudah | Jumlah | 4 | 2 | 6 |
| Persentase | 4,0 | 2,0 | 6,0 |
| Kurang mudah | Jumlah | 17 | 19 | 36 |
| Persentase | 17,0 | 19,0 | 36,0 |
| Mudah | Jumlah | 28 | 24 | 52 |
| Persentase | 28,0 | 24,0 | 52,0 |
| Sangat mudah | Jumlah | 4 | 2 | 6 |
| Persentase | 4,0 | 2,0 | 6,0 |
| Total | Jumlah | 53 | 47 | 100 |
| Persentase | 53,0 | 47,0 | 100,0 |

Dari tabel di atas berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa responden yang berpendapat prosedur pelayanan e-KTP di kecamatan Anggana mudah sebanyak 52 orang terdiri dari, 28 orang berjenis kelamin laki-laki dan 24 orang berjenis kelamin perempuan, dan yang berpendapat tidak mudah sebanyak 6 orang terdiri dari, 4 orang berjenis kelamin laki-laki dan 2 orang berjenis kelamin perempuan, jumlah ini sama dengan responden yang berpendapat sangat mudah.

**Tabel 4.5**

**Pendapat Responden Mengenai Mudah Memahami Prosedur Pelayanan e-KTP**

|  |  |
| --- | --- |
| Tingkat usia  | Total  |
| 17-26  | 27-40  | 41-60  |
| Tidak mudah  | Jumlah  | 5  | 0  | 1  | 6  |
| Persentase  | 5,0  | ,0  | 1,0  | 6,0  |
| Kurang mudah  | Jumlah  | 15  | 20  | 1  | 36  |
| Persentase  | 15,0  | 20,0  | 1,0  | 36,0  |
| Persentase  | 17,0  | 25,0  | 10,0  | 52,0  |
| Sangat mudah  | Jumlah  | 1  | 4  | 1  | 6  |
| Persentase  | 1,0  | 4,0  | 1,0  | 6,0  |
| Total  | Jumlah  | 38  | 49  | 13  | 100  |
| Persentase  | 38,0  | 49,0  | 13,0  | 100,0  |
|  |  |  |  |  |

**V PENUTUP**

 Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik mengenai pembuatan e-KTP di Kecamatan Anggana maka penulis mengemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari sebagian besar indikator yang penulis kemukakan, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh petugas pelayanan e-KTP di Kecamatan Anggana di nilai baik , walaupun dari beberapa indikator masih ada yang berpendapat kurang baik tetapi pada umumnya masyarakat berpendapat pelayanan e-KTP di Kecamatan Anggana berjalan dengan baik.
2. Masyarakat mudah memahami dalam setiap prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dan mudah dalam mengikuti setiap tahapan prosedur pelayanan e-KTP di Kecamatan Anggana.
3. Masyarakat menilai persyaratan yang harus di penuhi dalam pembuatan e-KTP mudah dipenuhi walaupun sebahagian kecil dari masyarakat menilai tidak mudah dalam memenuhi persyaratan pembuatan e-KTP.
4. Kedisiplinan dan kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan cukup baik dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
5. Masyarakat menilai keadilan petugas pelayanan e-KTP di Kecamatan Anggana adil dalam memberikan pelayanannya dengan membudayakan antri kepada masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP.
6. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang cukup baik untuk menunjang efektivitas perekaman e-KTP, walau ketersediaan alat yang masih terbatas.

**5.2 Saran**

Berdasarkan pengamatan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik mengenai pembuatan e-KTP di Kecamatan Anggana, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan petugas pelayanan e-KTP dapat memiliki kartu identitas nama atau tanda pengenal yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui dan bertanya tentang prosedur dan tata cara perekaman e-KTP.
2. Lebih banyak menginformasikan kepada masyarakat tentang proses pembuatan e-KTP bagi masyarakat yang baru pertama kali mengurus e-KTP dan masyarakat yang berpendidikan rendah.
3. Meningkatkan rasa tanggung jawab petugas pelayanan dengan selalu memberikan penjelasan dari setiap fungsi petugas pelayanan e-KTP.

**DAFTAR PUSTAKA**

Brahmasari. Ida Ayu. 2004. *Pengaruh Variabel Budaya Perusahaan Terhadap Komitmen Karyawan dan Kinerja Perusahaan Kelompok Penerbitan Pers Jawa pos.* Disertai Universitas Airlangga Surabaya.

Darsono P, (2010) *Budaya Organisasi,* Jakarta : Nusantara Counsulting.

Darmawan. 2013*. Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung : Remaja Rosda Ksarya

Earl, Babbie. *Menerapkan metode penelitian survei untuk ilmu-ilmusosial.* Jogjakarta : Palmall, 2006.

Kusdi. 2011*. Budaya Organisasi : Teori, Penelitian, dan Praktik.* Penerbit Selemba Empat.

Mahsum, Mohamad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta : BPFE.

Nurmantu, Safri. 2007. *Budaya Organisasi, Dari Chester I. Bernard ke michael E Porter*. Jakarta : Midada Rahma Press.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber daya Manusia.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Poermanto. 2008. *Budaya Perusahaan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Robbins, Stepen. P. 2006.*Perilaku Organisasi.* Klaten: PT. INTAN SEJATI.

Razak, Yusron. (2008). *Sosiologi sebuah pengantar: Tujuan Pemikiran Sosiologi perspektifislam.* Jakarta: Labotarium Sosiologi Agama.

Rahardi, Dedi Rianto. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia.* Malang : Tunggal Mandiri Publishing.

Riani, Asri Laksmi. 2011. *Budaya Organisas*. Yogyakarta: Graham Ilmu.

Simanjuntak. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja.* Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Susanto, A.B. Gede Pranama Dkk. (2006). *Strategi Organisasi*. Yogyakarta : Amara Books.

Sobirin, Achmad. (2007). *Budaya Organisasi*, Yogyakarta : STIM YKPN.

Sutrisno, Edy, 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Prenada Media Group.

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Andi : Yogyakarta.

Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung : Fokus media.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung Alfabeta.

Sugiyono.2013*. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung Alfabeta.

Tampubolon, Manahan P. 2004. *Perilaku keorganisasian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Tika, Pabundu H Moh. 2005. *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja GrafindoPersada.

Wirawan, 2007. *Budaya dan iklim organisasi.* Jakarta : Salemba Empat

Widjaja, A W. 2006. *Administrasi kepegawaian. Bandung* : Raja Wali.

Wibowo. 2011*. Budaya Organisasi: sebuah kebutuhan untuk meningkatkan kinerja jangka panjang*. Jakarta : Rajawali Pers.

Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

S