

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA  
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA  
KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FIS UNP Sebagai Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh :

**DEDE SANTIKA**

**NIM.1301941/2013**

**PROGRAM STUDI**

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2017**

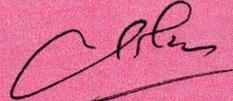
**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**Judul** : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk  
Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang  
**Nama** : Dede Santika  
**Nim** : 1301941  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial

Padang, 02 Agustus 2017

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Drs. Yasril Yunus, M.Si  
NIP. 195310171982111002

Pembimbing II



Nora Eka Putri, S.IP., M.Si  
NIP. 198503122008122006

**PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang

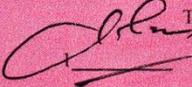
Pada hari Rabu, Tanggal 02 Agustus 2017 Pukul 13.00 s/d 14.00 WIB

**Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik  
(E-KTP) pada Kota Padang**

Nama : Dede Santika  
NIM : 1301941  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 02 Agustus 2017

**Tim Penguji**

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Drs. Yasril Yunus, M.Si	
Sekretaris : Nora Eka Putri, S.IP., M.Si	
Anggota : Prof. Dasman Lanin., M.Pd., Ph.D	
Anggota : Drs. Syamsir., M.Si., Ph.D	
Anggota : Dra. Jumiati., M.Si	

Mengesahkan  
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syarif Anwar., M.Pd  
NIP.196210011989031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK DIPLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dede Santika

Nim : 1301941

Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru / 22 April 1995

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kota Padang adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 02 Agustus 2017

Saya yang menyatakan,



Dede Santika

NIM. 1301941/2013

## ABSTRAK

### **DEDE SANTIKA : NIM 2013/1301941 Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang**

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Latar belakang penelitian adalah ditemukannya permasalahan-permasalahan pelayanan pembuatan E-KTP, antara lain kurangnya tanggung jawab pegawai, kurang jelasnya informasi, kurang ramahnya pegawai serta kurang jelasnya waktu pemrosesan pembuatan E-KTP. Rumusan masalah penelitian adalah: 1) bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang, 2) faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah masyarakat yang melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kantor Camat Padang Barat dan Kantor Camat Koto Tangah. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket dan pengukuran *skala likert* serta didukung studi dokumentasi. Data dianalisis menggunakan *statistic deskriptif* menggunakan bantuan software *SPSS versi 16*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Camat Padang Barat dan Kantor Camat Koto Tangah cukup efektif berdasarkan hasil penelitian dengan nilai efektivitas 63.86 berada pada rentang 60-79.99. Tetapi terdapat dua faktor yang tidak efektif yaitu waktu dan disiplin petugas dengan nilai masing-masingnya 53.5 dan 58 berarti bahwa kedua indikator berada di rentang 40-59.99 dan dinyatakan tidak efektif.

**Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, E-KTP**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini begitu banyak pihak yang turut membantu, memberikan motivasi, serta senantiasa memberikan saran-saran untuk perbaikan penulisan skripsi ini. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si selaku pembimbing I dan Ibuk Nora Eka Putri S.IP.,M.Si selaku pembimbing II.
4. Bapak Prof. Drs Dasman Lanin, M.Pd.,Ph.D, Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D, serta Ibuk Dra. Jumiati.,M.Si selaku dosen penguji.
5. Bapak dan Ibuk Dosen pengajar beserta staff administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Drs. Arfian selaku Camat Padang Barat beserta staff administrasi Kantor Camat Padang Barat.
7. Bapak Syahrul.,SP selaku Camat Koto Tengah beserta staff administrasi Kantor Camat Koto Tengah.
8. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
9. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Nurmatias dan Ibunda Musnaini terima kasih yang tak terhingga atas do'a, semangat, kasih sayang, pengorbanan dan ketulusannya mendampingi menyelesaikan skripsi ini.

10. Saudara-saudara saya Yulvina, Rioki Nofiki, Litri Yesi, dan Ahmad Yogi yang paling saya sayangi yang selalu memberikan semangat, dorongan, kasih sayang serta do'a untuk saya.
11. Lidya Riyan Utarie, Siska Septia Zuganda, Shendy Destria, Digna Kasandra dan Meiza Fitri Rahma Deni "4b2o" yang sama-sama berjuang mendapatkan gelar sarjana.
12. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan IAN 2013 dan untuk keluarga besar Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang terimah kasih untuk ide-ide dan semangatnya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Terakhir penulis berharap, skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Padang, Agustus 2017  
Penulis

**Dede Santika**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Kajian Teori .....	10
1. Konsep Efektivitas .....	10
2. Konsep Pelayanan Publik .....	11
3. Efektivitas Pelayanan .....	19
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan.....	26
5. Tinjauan Umum Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) .....	29
B. Penelitian yang Relevan .....	34
C. Kerangka Konseptual .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	37
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Variabel Penelitian .....	38
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
E. Jenis, Teknik dan Alata Pengumpulan Data .....	40
F. Instrumen Penelitian .....	42
G. Definisi Operasional .....	42
H. Validitas dan Reliabilitas .....	46

I. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Temuan Umum .....	52
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
2. Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	60
3. Profil Responden Penelitian .....	61
B. Temuan Khusus .....	64
1. Deskripsi Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) .....	64
2. Deskripsi Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan .....	75
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
D. Keterbatasan Penelitian .....	98
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Efektivitas.....	20
Tabel 3.1 Jumlah Penerbitan Surat Keterangan Pengganti E-KTP.....	38
Tabel 3.2 Jumlah Penerbitan Surat Keterangan Pengganti E-KTP.....	39
Tabel 3.3 Pengukuran Variabel.....	42
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrument Penelitian.....	45
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Efektivitas .....	48
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Efektivitas secara Keseluruhan.....	49
Tabel 3.8 Standar Ukuran Efektivitas .....	51
Tabel 4.1 Umur Responden.....	61
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 4.3 Status Perkawinan Responden .....	63
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden .....	63
Tabel 4.5 Statistik Ketepatan Waktu Pelayanan E-KTP .....	65
Tabel 4.6 Skor Jawaban Ketepatan Waktu Pelayanan Pembuatan E-KTP .....	65
Tabel 4.7 Statistik Kecepatan Waktu Pelayanan E-KTP.....	66
Tabel 4.8 Skor Jawaban Kecepatan Waktu Pelayanan Pembuatan E-KTP .....	67
Tabel 4.9 Statistik Kecermatan Pelayanan E-KTP .....	68
Tabel 4.10 Skor Jawaban Kecermatan Pelayanan E-KTP .....	69
Tabel 4.11 Statistik Keramahan Petugas Pelayanan E-KTP.....	70
Tabel 4.12 Skor Jawaban Keramahan Petugas Pelayanan E-KTP.....	71
Tabel 4.13 Statistik Kesantunan Petugas Pelayanan E-KTP .....	72
Tabel 4.14 Skor Jawaban Kesantunan Pelayanan E-KTP.....	73
Tabel 4.15 Statistik Pengetahuan Petugas Pelayanan E-KTP .....	75
Tabel 4.16 Skor Jawaban Pengetahuan Petugas Pelayanan E-KTP.....	76
Tabel 4.17 Statistik Kemampuan Petugas Pelayanan E-KTP .....	76
Tabel 4.18 Skor Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan E-KTP.....	77
Tabel 4.19 Statistik Kemauan Petugas Pelayanan E-KTP .....	78
Tabel 4.20 Skor Jawaban Kemauan Petugas Pelayanan E-KTP .....	79
Tabel 4.21 Statistik Tanggung Jawab Petugas Pelayanan E-KTP .....	80
Tabel 4.22 Skor Jawaban Tanggung Jawab Petugas Pelayanan E-KTP .....	81

Tabel 4.23 Statistik Sarana dan Prasarana Pelayanan E-KTP.....	82
Tabel 4.24 Skor Jawaban Sarana Prasarana Memadai.....	82
Tabel 4.25 Statistik Disiplin Petugas Pelayanan E-KTP .....	83
Tabel 4.26 Skor Jawaban Disiplin Petugas Pelayanan E-KTP .....	84
Tabel 4.27 Statistik Mengoreksi Syarat Pelayanan E-KTP .....	85
Tabel 4.28 Skor Jawaban Petugas Mengoreksi Syarat E-KTP .....	85
Tabel 4.29 Statistik Pengawasan Pelayanan E-KTP .....	86
Tabel 4.30 Skor Jawaban Pengawasan Pelayanan E-KTP.....	87
Tabel 4.31 Efektivitas Pelayanan E-KTP.....	89

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Padang Barat.....	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Camat Koto Tengah .....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Angket Penelitian

Tabulasi Data Validitas dan Reliabilitas

Tabulasi Data Penelitian

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Surat Rekomendasi Penelitian Kesbangpol

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling sering dibahas dalam pengelolaan administrasi pada saat ini. Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan kompleks. Menurut Rewansyah dalam Delly Mustafa (2012:90) mengemukakan ada 5 (lima) fungsi pemerintah, yaitu: 1) fungsi pengaturan/regulasi, 2) fungsi pelayanan kepada masyarakat, 3) fungsi pemberdayaan kepada masyarakat, 4) fungsi pemberdayaan asset/kekayaan Negara, 5) fungsi keamanan, pengamanan dan perlindungan. Menurut Delly Mustafa (2012:94), fungsi pelayanan kepada masyarakat dimana layanan sebagai output mengandung dua arti: sebagai jasa (komoditi) yang diperjualbelikan maupun yang tidak diperjualbelikan dan sebagai seni (cara) pegawai pemerintahan untuk mengefektifkan pelayanannya sesuai kondisi orang yang dilayani dalam kondisi apapun.

Dari segi fungsional, aspek *governance* dapat ditinjau apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan. Pelayanan publik dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang tidak efektif akan menimbulkan tuntutan berupa keluhan dan pengaduan dari masyarakat, yang mana masyarakat telah mengalami peningkatan pengetahuan dan pendidikan. Hal ini senada dengan yang disampaikan Delly Mustafa (2013:186) “tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggara pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat”. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah, baik yang secara langsung maupun melalui media massa seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Hal-hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah. Pegawai negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi mengabdikan diri.

Pada kenyataannya kondisi penyelenggaraan pelayanan public yang dilakukan oleh aparat birokrasi belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara, tak terpungkiri yang terjadi di kota padang. Kota padang sebagai ibu kota provinsi sumatera barat mempunyai angka penduduk yang tinggi. Setiap masyarakat harus memiliki identitas kependudukan resmi berupa Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP menjadi persyaratan dasar bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan diberbagai instansi pemerintah maupun swasta. Hal ini sesuai dengan peraturan presiden nomor 67 tahun 2011 tentang perubahan kedua atas peraturan presiden

nomor 2 tahun 2009 tentang penerapan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan secara nasional, E-KTP merupakan identitas resmi bukti domisili penduduk dan instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga perbankan, dan swasta wajib memberikan pelayanan bagi penduduk dengan dasar E-KTP dengan tidak mempertimbangkan tempat penerbitan E-KTP.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, disebutkan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional adalah Kartu Tanda Penduduk yang memiliki spesifikasi dan format Kartu Tanda Penduduk Nasional dengan system pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Dinas yang berwenang menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik masyarakat Kota Padang ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melakukan inovasi pelayanan setelah dikeluarkannya Peraturan Walikota Padang Nomor 47 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik Plus Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga diantar ke Alamat, dengan memberikan tugas pelayanan pembuatan E-KTP di kecamatan masing-masing daerah di Kota Padang dengan tujuan untuk meminimalkan waktu masyarakat yang tersita untuk pengurusan.

Kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sebagai sebuah organisasi yang melayani masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan mengalami banyak masalah sebagai

organisasi administratif yang lebih banyak bersifat manajerial. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Wasistiono (dalam Andika Sagita Putra, 2015: 1684) bahwa di tingkat kecamatan, camat adalah manajer puncak tanpa adanya dukungan pegawai yang memadai kualitas maupun kuantitasnya, maka camat akan lebih banyak menghabiskan waktu dan pemikirannya yang bersifat teknis administratif.

Pelayanan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh aparat birokrasi di kecamatan di kota padang, belum bias membuat semua masyarakat Kota Padang merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat terlihat dari keluhan masyarakat menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan, tidak sedikit keluhan tersebut dilontarkan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan pada pelayanan E-KTP di media massa, baik media cetak maupun elektronik.

Kecamatan Padang Barat merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kota Padang. Dalam menjalankan tugasnya pihak kecamatan akan banyak berhubungan dengan masyarakat, khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Oleh sebab itu diperlukan suatu ketepatan waktu, ketepatan pemberian pelayanan dan ketepatan produk pelayanan dalam pemberian pelayanan sehingga proses administrasi kependudukan dapat terlaksana dengan baik. Tetapi Kantor Camat Padang Barat dianggap belum mampu memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat, tetapi tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat tidak terpenuhi baik dari segi kualitas maupun kuantitas dan waktu, hal ini menjadi keluhan sebagai masyarakat yang merasakan secara langsung pelayanan tersebut.

Permasalahan tersebut disebabkan karena kurangnya jumlah pegawai, serta kemampuan dan keterampilan pegawai yang masih kurang, selain itu juga disebabkan disiplin pegawai yang tidak tepat waktu memperparah permasalahan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Camat Padang Barat. Karena lamanya waktu yang diperlukan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) masyarakat di kecamatan Padang Barat lebih memilih KTP nonelektronik yang dianggap masih berlaku. Hal ini sesuai dengan pemberitaan oleh MinangkabauNews (02-09-2016) yang diakses pada 12 November 2016 pada pukul 19:32 yang menyatakan bahwa:

“kendala yang dihadapi pemkot Padang dalam memproses E-KTP adalah masyarakat masih menganggap bahwa KTP nonelektronik masih berlaku. Sehingga, banyak masyarakat yang masih menggunakan KTP nonelektronik dan enggan memproses pembaharuan E-KTP.”  
(<http://m.minangkabaunews.com/artikel-9934>)

Sistem dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Padang Barat juga belum tersampaikan kepada masyarakat yang ingin melakukan pembuatan E-KTP. Salah satunya yaitu prosedur dan syarat pembuatan E-KTP belum banyak diketahui oleh masyarakat, karena tidak adanya sosialisasi yang diberikan oleh pihak kecamatan kepada masyarakat.

Selain Kantor Camat Padang Barat yang melakukan pelayanan pembuatan E-KTP, Kantor Camat Koto Tangah juga melakukan pelayanan pembuatan E-KTP. Tidak berbeda jauh dengan permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Camat Padang Barat, Kantor Camat Koto Tangah juga mempunyai permasalahan yang sama. Kecamatan Koto Tangah merupakan salah satu kecamatan yang memiliki penduduk yang cukup tinggi di bandingkan kecamatan lain yang berada di Kota Padang, hal ini menyebabkan permasalahan yang lebih kompleks di bandingkan

kecamatan lain karena masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan lebih banyak.

Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Koto Tangah masih banyak keluhan dari masyarakat yang disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya jumlah pegawai dalam melakukan pelayanan E-KTP masih dirasa kurang serta tidak diimbangi dengan keterampilan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan dan petugas yang melakukan pelayanan E-KTP yang tidak ramah kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Observasi awal yang penulis lakukan, masih terlihat pegawai yang bertugas dalam pelayanan E-KTP tidak berada di tempat pelayanan. Kurangnya tanggung jawab pegawai dalam melakukan pekerjaan menyebabkan terlambatnya masyarakat mendapat E-KTP yang mereka urus dari waktu yang telah ditetapkan. Selain itu dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP terdapat antrian panjang dalam proses perekaman E-KTP, hal ini disebabkan kurangnya alat perekaman E-KTP yang tidak diimbangi dengan tingginya masyarakat yang melakukan pembuatan E-KTP. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Camat Koto Tangah Syahrul yang diberitakan oleh Koran online Kabar Nagari (19-04-2017) yang diakses pada 3 Mei 2017 pada pukul 15:45 yang mengatakan bahwa “kita cuma punya satu alat perekam, padahal masyarakat di Koto Tangah begitu banyak daripada kecamatan lainnya, kami sudah mengusulkan namun belum ada tanggapan dari pihak Disduk Capil dalam mengatasi masalah ini” (<http://www.kabarnagari.com/2017/04>)

Pelayanan yang tidak tepat waktu tersebut menyebabkan antrian panjang masyarakat di ruang tunggu. Pada observasi awal yang penulis lakukan, Ruang tunggu yang disediakan oleh dinas tersebut juga dinilai kurang nyaman bagi

masyarakat dimana ruang tunggu difasilitasi dengan adanya kursi dan pendingin ruangan. Tetapi fasilitas tersebut dirasa masih kurang dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat karena hanya sebagian kecil masyarakat yang menikmati fasilitas yang disebabkan panjangnya antrian dalam menunggu nomor antrian.

Keterangan dari berbagai sumber tersebut, pelayanan yang dilakukan aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tidak berjalan dengan baik. Oleh karenanya, sangat dibutuhkan aparatur yang memiliki kemampuan dan keahlian yang berkualitas dalam upaya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dari permasalahan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian tentang “ **Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang**”

## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis menemukan adanya beberapa identifikasi masalah, diantaranya sebagai berikut:

1. Kurang adanya tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pelayanan pembuatan E-KTP.
2. Kurang jelasnya informasi prosedur pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan pembuatan E-KTP.
3. Dalam memberikan pelayanan, pegawai kurang ramah dalam memberikan pelayanan terkait pembuatan E-KTP.
4. Kurang jelasnya waktu pemrosesan pelayanan pembuatan E-KTP yang diberikan pegawai.

5. Ruang tunggu yang disediakan masih kurang dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat .
6. Kurang adanya disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan E-KTP.

### **C. Pembatasan Masalah**

Karena keterbatasan yang ada pada peneliti dan supaya pembahasannya mencapai sasaran yang diinginkan, maka berdasarkan identifikasi masalah diatas penulis membatasi masalah yaitu Efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah efektif pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang?

### **E. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kota Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan terkait Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi Kantor Camat Padang Barat dan Kantor Camat Koto Tangah agar kedepannya lebih baik