

TUGAS AKHIR

**PROSES ADMINISTRASI PELAYANAN
DI KANTOR KECAMATAN PINOH SELATAN
KABUPATEN MELAWI KALIMANTAN BARAT**



DISUSUN OLEH :

GIVSON

18001478

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN KONSENTRASI ADMINISTRASI
PERKANTORAN
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Proses Administrasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh
Selatan Kabupaten Melawi Kalimantan Barat

Nama : Givson

Nim : 18001478

Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran (MAP)

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing tugas akhir Program Studi Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala NusaYogyakarta pada:

Hari :

Tanggal :

Mengetahui
Dosen Pembimbing

Wahyu Febri E, S.E.,M.Si.,Ak.,CA

HALAMAN PENGESAHAN

**PROSES ADMINISTRASI PELAYANAN
DI KANTOR KECAMATAN PINOH SELATAN
KABUPATEN MELAWI KALIMANTAN BARAT**

Laporan tugas Akhir ini telah diajukan pada Manajemen Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Manajemen administrasi Perkantoran.

Disetujui dan disahkan pada:

Hari :

Tanggal :

Tim Penguji

Ketua

Anggota

.....

.....

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta

Anung Pramudyo, S.E.,M.M.
NIP. 19780204 200501 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Givson

Nim : 18001478

Judul Tugas Akhir: Proses Administrasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh
Selatan Kabupaten Melawi Kalimantan Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya oranglain maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik oranglain dan dibenarkan secara hukum, maka saya akan dituntut berdasarkan hukum.

Nanga Pinoh, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan

Givson

MOTTO

"Ora Et Labora"

“Berdoa dan berusahalah! Karena segala sesuatu yang kita kerjakan tidak akan mengkhianati hasil, kesuksesan diawali dengan doa, niat dan usaha kita ”

**Capek hari ini adalah obat untuk masa
depanmu!!**

GIVSON

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat, dan anugrah yang tak ternilai harganya.

Untuk keluarga ku yaitu mamaku, bapakku, dan adikku kalian adalah sosok yang paling berjasa bagiku, Terima kasih yang tak terhingga kepada orangtuaku, doa, perjuangan dan segala usaha keras kalian untuk membesarkan anak-anakmu, tak bisa terbalaskan dan tak pernah aku lupakan sampai akhir hidupku.

Kepada Dosen Pembimbing ku yakni ibu Wahyu Febri E, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku dosen pembimbing tugas akhir. Terima kasih banyak saya ucapkan karena telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan telah membimbing saya dengan sabar, dari awal hingga tugas akhir ini dapat saya selesaikan. Dan kepada ketua Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta yakni bapak Anung Pramudyo, S.E.,M.M. terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah memberikan dukungan serta bantuan kepada saya. Mohon maaf atas kesalahan yang pernah saya lakukan, semoga kalian diberikan panjang umur, dan sehat selalu.

Untuk teman-teman satu angkatan jurusan manajemen administrasi perkantoran tahun 2018. Terima kasih atas support dan dukungan serta kebersamaan kita. Kalian adalah keluargaku tanpa kalian saya bukanlah apa-apa.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Administrasi Perkantoran di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta dan dapat dipertanggung-jawabkan. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta
2. Ibu Wahyu Febri E, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Dosen Pembimbing LTA
3. Bapak Saplek Murjono, S.Pd.,M.Si, selaku Camat di Kecamatan Pinoh Selatan, Kabupaten Melawi, Kalimantan barat
4. Seluruh informan, staf dan karyawan di kantor Kecamatan Pinoh Selatan, Kabupaten Melawi, Kalimantan Barat yang telah banyak membantu selama melaksanakan penelitian
5. Kedua Orang Tua dan Saudara tercinta yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang.
6. Teman-teman yang telah memberi dukungan dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Saya berharap semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan, sebagai referensi yang akan datang dan berguna bagi siapa saja yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih ada kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan adanya saran dan masukan.

Melawi, 16 Juli 2021

Penulis

GIVSON

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. LANDASAN TEORI	6
A. Pengertian Proses	6
B. Administrasi	7
C. Pelayanan.....	8
D. Kecamatan.....	16

BAB III. METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Objek Penelitian	19
C. Jenis Data dan Sumber Data	20
D. Teknik Pengumpulan Data	22
E. Dokumentasi	23
F. Teknik Analisis Data	23
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	25
A. Hasil Penelitian dan Interpretasi Data	25
1. Data Umum	25
a. Sejarah Berdirinya Kantor Kecamatan Pinoh Selatan	25
b. Lokasi Penelitian	26
c. Visi dan Misi Kecamatan Pinoh Selatan	26
d. Identitas Informan	28
2. Data Khusus	29
a. Data Hasil Observasi	29
b. Data Hasil Wawancara	33
c. Analisis Data.....	35
d. Pembahasan Hasil Penelitian	41
BAB IV. Penutup.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Data Identitas Informan.....	30
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar V.1 Foto Bersama Perangkat Camat di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan.....	27
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Validasi Hasil Wawancara.....	56
---	----

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Proses Administrasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah pegawai Kantor Kecamatan Pinoh Selatan dan masyarakat pengguna layanan e-KTP dan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan dalam proses pembuatan e-KTP dan pembuatan KK. (2) Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di lakukan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan di dalam SOP Kecamatan Pinoh Selatan. (3) Kecamatan pinoh selatan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik tersebut, hal ini dikarenakan yang terbaru masih dalam perbaharuan dan masih dalam proses untuk disesuaikan dengan kondisi saat ini. (4) Kantor Kecamatan Pinoh Selatan mempunyai kapasitas yang baik untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pembuatan e-KTP dan KK. (5) Kantor Kecamatan Pinoh Selatan memiliki lokasi yang strategis karena lokasi kantor Camat berada di pusat kecamatan yaitu di Desa Manggala, Kecamatan Pinoh Selatan, Kabupaten Melawi sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat dan tidak menyebabkan masalah terkait pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan juga tidak mempersulit masyarakat datang untuk menerima pelayanan.

Kata Kunci: Proses, Pelayanan, Administrasi

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Menurut Moenir (2015:17) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain”. Oleh sebab itu sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang didalam masyarakat. Kemudian menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan adalah suatu kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan ini memiliki peranan yang bersifat menentukan dimana pelayanan adalah proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Siagian (2001:128-129) Pelayanan administrasi di Indonesia menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian karena secara kualitatif tuntutan pelayanan publik disebabkan oleh banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada. Administrasi berarti keseluruhan proses penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang didasarkan pada rasional tertentu oleh dua orang atau lebih dalam rangka pencapaian suatu tujuan

yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sarana dan prasarna tertentu pula. Pelayanan administrasi ini merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Dalam pelaksanaan administrasi yang baik akan menunjang tercapainya suatu tujuan yang memuaskan. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh petugas pelayanan sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan selama ini.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu kecamatan. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota. Hal ini sesuai dengan undang-undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, pasal 120 ayat 2 yang berbunyi ‘perangkat daerah atau Kabupaten/Kota terdiri dari sekretaris daerah, sekretaris DPRD, Dinas Daerah, Kecamatan dan Kelurahan’. Jadi, kecamatan berarti adalah salah satu perangkat daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh seorang Camat, Camat dalam melaksanakan tugasnya sebagai perangkat daerah menerima pelimpahan wewenang dari Bupati/Walikota.

Kedudukan Kecamatan sebagai wilayah administratif dibawah kabupaten/kotamadya sering menjadi perdebatan diantara berbagai kalangan yang mengkaji masalah-masalah pemerintahan daerah. Hal ini disebabkan karena kedudukan Kecamatan yang selama ini merupakan wilayah administrasi yang berarti merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Pusat ternyata dalam praktek tidak demikian. Hal ini disebabkan kedudukan kecamatan yang berada dibawah Kabupaten/Kotamadya Daerah Tingkat II tidak terlepas dari tugas-tugas

Pemerintah Daerah Otonom yang diemban oleh Kepala Daerah Tingkat II yang melekat pada diri Bupati/Walikota. Akibatnya Camat sebagai kepala wilayah administratif tingkat Kecamatan lebih banyak melaksanakan tugas-tugas untuk membantu kepala daerah daripada kepala wilayah maka dari itu peran kecamatan sangat penting dengan kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat dan kemajuan desa atau daerah (Sarundajang 1999:159).

Pengadaan sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih tanggap terhadap masalah-masalah masyarakat yang ada di daerahnya. Sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan mempunyai tugas membina desa/kelurahan dan harus diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil. Demikian halnya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di kantor Kecamatan Pinoh Selatan dalam berbagai pelayanan administrasi seperti pengurusan e-KTP, pengurusan KK, dan lain sebagainya. Dalam hal ini Kecamatan Pinoh Selatan sebagai institusi pemerintah mempunyai tugas di bidang umum pemerintahan sesuai dengan Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diberi kewenangan oleh pemerintah daerah untuk membantu dalam melaksanakan kewenangan sebagian program dalam pelayanan, khususnya dalam administrasi kependudukan.

Berdasarkan kenyataan tersebut, peneliti tertarik dan ingin mengangkat dan mengambil judul yaitu **“Proses Administrasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas maka perumusan masalah nya adalah: “ Bagaimana Proses Administrasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini maka tujuan yang akan dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu untuk mengetahui dan melihat bagaimana proses administrasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menerapkan sekaligus mempraktikkan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah serta menambah wawasan dan pengetahuan ketika terjun ke dalam masyarakat nanti.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, manfaat, pengetahuan dan pemahaman tentang bagaimana bagaimana proses administrasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan.

c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak yang terkait.

2. Bagi Pembaca

Sebagai kajian dan referensi mengenai bagaimana proses administrasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan

3. Bagi Kantor Kecamatan

Bisa dijadikan sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan bagi kantor kecamatan dan sebagai evaluasi terhadap kinerja di kantor kecamatan dalam mendukung pengembangan pelayanan bagi kantor kecamatan tersebut.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Proses

Menurut Gibson (1989:21) mengatakan bahwa proses yaitu “Aktivitas yang memberikan nafas kehidupan bagi kehidupan organisasi, proses yang umum adalah komunikasi, evaluasi, prestasikerja, keputusan, sosialisasi dan pengembangan karier”. Dalam hal ini yang dimaksud proses menurut Gibson yaitu suatu aktivitas atau kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya dan dilakukan untuk mencapai suatu keadaan atau tujuan.

Kemudian proses yang dikemukakan oleh Handayani (1995 : 20) yaitu rangkaian tahap kegiatan mulai dari penentuan sasaran sampai dengan berakhirnya sasaran untuk tercapainya tujuan. Jadi, proses diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu keadaan atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut mampu menggambarkan baiknya prosedur yang digunakan. Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa proses yaitu rangkaian kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya melalui tahap-tahap komunikasi, evaluasi, prestasi kegiatan, keputusan, sosialitas dan pengembangan karier yang dapat membantu meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas kerja.

Jadi, proses yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana persiapan atau proses yang dimiliki instansi kantor Kecamatan Pinoh Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sesuai aturan yang sudah ditetapkan seperti seperti proses pelayanan dalam seperti pengurusan e-KTP, pengurusan KK, dan lain sebagainya.

B. Administrasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) administrasi adalah kegiatan yang diperoleh dengan cara menetapkan tujuan bersama yang berkaitan dan pemerintahan, organisasi dan tata usaha. Menurut Sondang Siagian, administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang sehingga memperoleh tujuan tertentu (Azizah 2019:20). Dalam hal yang dimaksud dengan administrasi yaitu usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut Philip M Hajon, administrasi merupakan sebuah kegiatan yang meliputi kerjasama dalam lingkungan pemerintahan, meliputi lembaga eksekutif, lembaga legislatif, dan lembaga yudikatif yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat (Azizah 2019:21). Jadi menurut Philip, administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kerjasama banyak orang dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Baik buruknya, maju mundurnya sebuah organisasi dapat dilihat dengan melihat administrasi tersebut. Demikian halnya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang ada Kantor Kecamatan Pinoh Selatan dalam mengatur mekanisme pemberian layanan dalam berbagai pelayanan administrasi seperti seperti pengurusan e-KTP, pengurusan KK , dan lain sebagainya. Baik buruknya, maju mundurnya sebuah organisasi ini dapat dilihat dengan melihat administrasi tersebut. Penataan yang baik dari administrasi akan membantu unsur-unsur lain dalam organisasi supaya dapat menata dan mengembangkan organisasi.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (dalam Ganang 2017:21), pelayanan merupakan suatu kegiatan maupun usaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari pelayanan barang, jasa, serta pelayanan administrasi bagi seluruh warga negara Indonesia dan penduduk. Jadi, pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik.

Kemudian Thoha menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan

kepada masyarakat (Satya 2016:8) Dan menurut Gronross pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi akibat adanya interaksi sesama konsumen atau karyawan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan (Zainal 2015:80). Dalam hal ini pelayanan adalah usaha yang diberikan untuk memudahkan urusan masyarakat dalam memecahkan permasalahan.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah usaha sadar yang dilakukan oleh kelompok atau individu untuk membantu dan memudahkan urusan orang lain, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya seperti pada pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan dalam berbagai pelayanan administrasi seperti pengurusan e-KTP, pengurusan KK, dan lain sebagainya. Semua jenis pelayanan publik yang tersedia di Kecamatan Pinoh Selatan ditetapkan di dalam surat keputusan camat pinoh selatan nomor: 188/38/404.7.7/2015 tentang standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) Kecamatan Pinoh Selatan.

2. Jenis-jenis Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, jenis-jenis pelayanan terbagi tiga, antara lain yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. misalnya pelayanan

dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surat tanda kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan lain-lain.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah segala bentuk pelayanan yang menghasilkan segala bentuk pelayanan barang yang menjadi kebutuhan publik. misalnya: Pemerintah menyediakan jaringan Telephone, penyediaan penerangan listrik, jalan, jembatan, sanitasi, dan lain-lain.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah segala jenis pelayanan dalam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. misalnya: jasa dokter, teller, pilot, guru, jasa pos perawat, dan lain- lain.

Jadi, dari ketiga jenis-jenis pelayanan diatas, maka peneliti hanya mengambil satu jenis pelayanan yang akan diamati dalam penelitian ini yaitu pelayanan administratif yang di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan seperti seperti pengurusan e-KTP, pengurusan KK , dan lain sebagainya.

3. Standar Pelayanan Publik

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Jadi, setiap pelaksanaan pelayanan publik wajib untuk memiliki standar pelayanan yang bertujuan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Menurut Mahmudi (2007-33) menjelaskan pendapatnya tentang mengenai hal-hal yang harus diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik yaitu:

- a. Kesederhanaan; suatu prosedur pelayanan harusnya mudah untuk dipahami oleh pelanggan/pemohon dan tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan; kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghadapi terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan menurut kurun waktu yang telah ditetapkan oleh instansi/kantor pelayanan publik.
- d. Akurasi produk; produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana; ketertersediaan sarana dan prasarana kerja yang sangat cukup dan memadai di kantor pelayanan.
- f. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum.
- g. Kemudahan akses; tempat dan lokasi kantor pelayanan harus strategis sehingga masyarakat mudah untuk menjangkau lokasi yang dalam hal ini adalah kantor camat.
- h. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan

Adapun prosedur administrasi kependudukan di Kantor Camat Pinoh Selatan yang ditetapkan di dalam surat keputusan Camat Pinoh Selatan nomor: 188/38/404.7.7/2015 tentang standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan yaitu :

1. Prosedur Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
 - a. Pemohon datang dan menghadap petugas pelayanan membawa berkas permohonan pembuat KK
 - b. Petugas layanan menerima dan memeriksa kelengkapan berkas
 - c. Petugas registrasi pemohon (mencantumkan nomor telepon) sampai tercatat dalam register
 - d. Input data kependudukan oleh operator sampai dokumen permohonan terekam
 - e. Pencetakan KK oleh operator sampai KK tercetak
 - f. Pamarafan oleh kasi
 - g. Mengarsip dokumen oleh petugas pelayanan sampai berkas arsip
 - h. Penandatanganan KK yang sudah diparaf
 - i. Penyerahan KK yang sudah jadi oleh petugas layanan sampai KK diterima pemohon (standar waktu pelayanan 14 hari)
2. Prosedur membuat KTP
 - a. Pemohon datang dan membawa persyaratan untuk membuat KTP
 - b. Petugas pendaftaran menerima berkas dari pemohon dan dipersilahkan keruang operator untuk dilakukan perekaman (waktu 5 menit)

- c. Operator KTP melakukan perekaman data dan pemohon dipersilahkan menunggu diruang tunggu untuk mendapatkan surat keterangan sudah melakukan perekaman (waktu 5 menit)
- d. Petugas pendaftaran mencetak surat keterangan kemudian dinaikan kekasid identitas penduduk untuk diperiksa dan diparaf
- e. Surat keterangan diperiksa dan diparaf kasi, identitas penduduk kemudian dinaikan kekasid pelayanan pendaftaran untuk ditandatangani
- f. Surat keterangan ditandatangani kepala dinas
- g. Surat keterangan distempel dinas dan diagendakan kemudian siap diserahkan ke pemohon (standar waktu pelayanan 14 hari)

5. Faktor – faktor Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006-88) menyatakan bahwa pelayanan-pelayanan umum akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila mendapat dukungan dari beberapa faktor antara lain yaitu:

a. Faktor Kesadaran

Menurut Moenir (2006-89) kesadaran adalah suatu proses dimana seorang pegawai berfikir melalui metode-metode/cara-cara mempertimbangkan, merenungkan, dan membanding-bandingkan, agar menghasilkan sebuah ketenangan, sebuah keyakinan, keseimbangan sebagai acuan untuk perbuatan/tindakan yang akan dilaksanakan untuk memenuhi tugasnya”.

b. Faktor Aturan

Aturan merupakan suatu perangkat/kebutuhan penting dalam segala hal yang mengatur mengenai tindakan serta perbuatan manusia. Oleh karenanya itu peranan akan aturan demikian besar dalam kehidupan bermasyarakat begitu juga peranannya didalam sebuah organisasi/institusi pemerintah. Aturan digunakan agar semua kegiatan berjalan dengan sesuatu yang telah ditetapkan, sesuai dengan acuan yang benar-benar positif.

c. Faktor organisasi

Menurut Moenir (2006-98) mengatakan pendapatnya bahwa "organisasi pelayanan adalah suatu kegiatan mengorganisir suatu fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur organisasi maupun mechanisme didalamnya yang akan berperan dalam kelancaran dan mutu pelayanan". diungkapkan pula pendapatnya bahwa sarana pendukung mekanisme pekerjaan dalam organisasi adalah sistemnya, prosedur dan metode-metode yang berfungsi sebagai sebuah tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan optimal.

D. Kecamatan

1. Pengertian Kecamatan

Menurut Nurcholis (2005 : 133) yang dimaksud dengan kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Camat adalah perangkat kabupaten /kota bukan sebagai kepala wilayah. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah. Dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada pasal 126 ayat (1) disebutkan: kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Untuk mengetahui maksud dibentuknya Kecamatan dalam sistem Penyelenggaraan Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dapat dipahami melalui ketentuan Pasal 221 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan bahwa: "Daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata

(Budiman, 1995: 4). Jadi berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat.

2. Tugas dan Fungsi Pemerintahan Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2016 tugas kecamatan terdiri atas :

- a. Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum;
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
- c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;
- d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- e. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana layanan umum;
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan;
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan;
- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan;

- i. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan;
- j. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Kemudian menurut peraturan bupati nomor 64 tahun 2016 kecamatan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
- b. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
- c. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;
- d. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati;
- e. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana layanan umum;
- f. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan;
- g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan

Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya yang diserahkan Bupati

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong 2012:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jadi, dalam penelitian kualitatif bersifat deskriptif yaitu memberikan penjelasan dan gambaran umum terhadap fenomena yang terjadi.

Berdasarkan hal tersebut, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari narasumber dan kegiatan yang diamati. Sedangkan untuk fokus penelitian ini adalah proses administrasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) yang ada di Kecamatan Pinoh Selatan.

B. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:38) Pengertian obyek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Jadi, obyek adalah apa yang akan diselidiki dalam dalam kegiatan penelitian.

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah proses administrasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang terdiri dari proses pembuatan e-KTP, dan KK.

C. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015:58), jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Jadi, penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jadi, dalam penelitian kualitatif bersifat deskriptif yaitu memberikan penjelasan dan gambaran umum terhadap fenomena yang terjadi.

2. Sumber Data

Adapun sumber data, yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari:

a. Data Primer

Berdasarkan hal tersebut, maka data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan terjun langsung ke lapangan,

berupa hasil dari informan yang berisi tanggapan serta persepsi yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah kepala seksi pemerintah, pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan dan masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor kecamatan pinoh selatan yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut Moleong (2017:132), “Informan adalah yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian”. Jadi, sumber data primer adalah “sumber data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan sumber informasi (informan)”.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono 2016:193). Jadi, berdasarkan hal tersebut maka sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara langsung (informan) dan digunakan untuk mendukung penelitian setelah mendapatkan data dari wawancara dan observasi.

Adapun data sekunder yang digunakan didalam penelitian ini berupa dokumentasi dan sumber tertulis yang meliputi: jurnal, dan arsip atau data yang didapat dari Kantor Kecamatan Pinoh Selatan serta

menggunakan alat bantu yaitu kamera foto dan alat perekam (*handphone*).

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Suharsimi (2002:1) observasi dilakukan dengan cara melihat langsung tentang permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian. Observasi adalah “memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera yaitu melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap.

Jadi, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi yaitu dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) Kecamatan Pinoh Selatan.

2. Wawancara

Menurut Rusdin, wawancara merupakan “salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung” (2007:57).

Adapun metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara terstruktur berdasarkan pedoman wawancara yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan agar hasilnya terekam dengan baik maka perlu pula disiapkan alat perekam suara berupa recorder. Didalam penelitian ini wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih dan untuk memperkuat data.

E. Dokumentasi

Menurut Moleong (2017:156), dokumentasi merupakan teknik wawancara dengan mencari data untuk hal hal yang berkaitan dengan penelitian baik berupa catatan, dokumentasi, maupun agenda lainnya. Oleh sebab itu dalam melengkapi data penelitian yang diperoleh melalui wawancara, maka dokumentasi merupakan sarana pelengkap sehingga data yang diperoleh dapat lebih akurat agar mempunyai bukti yang cukup untuk dapat dipertanggungjawabkan.

F. Teknik Analisis Data

Secara umum, menurut Sugiyono (2013:335) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis analisis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang mana yang penting, dan yang akan dipelajari, dan

membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain” Dalam menghasilkan data yang objektif dan akurat maka data yang diperoleh dari lokasi baik berupa data primer, maupun data sekunder, akan disusun dan dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian akan dinarasikan sesuai dengan masalah yang diteliti.

Jadi, dalam penelitian initeknik analisis data yang digunakan adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif. Adapun langkah-langkah penelitian kualitatif deskriptif peneliti yaitu dimulai dari tahap persiapan, kemudian tahap penelitian dan tahap analisis. Dalam menghasilkan data yang objektif dan akurat maka data yang diperoleh dari lokasi baik berupa data primer, maupun data sekunder, akan disusun dan dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian akan dinarasikan sesuai dengan masalah yang diteliti.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Interpretasi Data

1. Data Umum

a. Sejarah Berdirinya Kantor Kecamatan Pinoh Selatan

Kecamatan pinoh selatan dibentuk berdasarkan peraturan daerah (PERDA) tentang pembentukan Kecamatan Pinoh Selatan di Kabupaten Melawi Nomor 32 Tanggal 29 Oktober Tahun 2007 dan diresmikan oleh Bupati Melawi bapak Drs. A. Suman Kurik, M.M, pada Tanggal 17 Desember 2007.

Pembangunan fasilitas perkantoran Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang telah dibangun melalui dana PPBD Kabupaten Melawi tahun 2015 seluas 443,5 M dengan pembangunan ruangan dengan sket gedung. Sedangkan untuk lokasi, Kantor Kecamatan Pinoh Selatan berlokasi di Jalan Raden Paku Manggala, Desa Manggala, Kecamatan Pinoh Selatan, Kabupaten Melawi, Propinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan monografis Kecamatan Pinoh Selatan berada pada 0° 27 LS sampai 0° 58 LS dan III° 46 BT sampai III° 90¹ BT terletak ± 17 KM arah selatan dari kota Kabupaten Melawi, batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Nanga Pinoh
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sayan

3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Ella Hilir
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Belimbing

b. Lokasi Penelitian

Adapun Lokasi penelitian yaitu terletak di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan Selatan, berlokasi di Jalan Raden Paku Manggala, Desa Manggala, Kecamatan Pinoh Selatan, Kabupaten Melawi, Propinsi Kalimantan Barat dan waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2021.



Gambar 4.1 Foto Bersama Perangkat Camat di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan

c. Visi Dan Misi Kecamatan Pinoh Selatan

1) Visi

Kecamatan Pinoh Selatan telah merumuskan Visi Pembangunan yaitu;

“ Imogiri, Berbudaya, Bermartabat, dan Agamis”.

Pengertian:

Visi tersebut mengandung arti bahwa; Kondisi Pinoh Selatan yang diinginkan diwujudkan dimasa yang akan datang adalah Pinoh Selatan yang Berbudaya, Bermartabat dan Beragamis yang semuanya itu akan diwujudkan melalui misi:

- a) Berbudaya dalam arti mempunyai Budaya, mempunyai Pikiran dan Akal Budi yang sudah Maju.
- b) Bermartabat dalam arti mempunyai tingkat Harkat Kemanusiaan dan Harga Diri.
- c) Agamis dalam arti bahwa kehidupan masyarakat Pinoh Selatan senantiasa diwarnai oleh Nilai-nilai Religiusitas dan Budi Pekerti yang Luhur. Pentingnya aspek agama tidak diartikan sebagai bentuk primordialisme untuk suatu agama tertentu tetapi diartikan secara umum bahwa nilai-nilai luhur yang dianut oleh semua agama semestinya dapat diterapkan dalam interaksi sosial sehari-hari.

2) Misi

Misi merupakan rumusan mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Adapun misi Kecamatan Pinoh Selatan adalah sebagai berikut:

- a) Tercapainya peningkatan kehidupan beragama didalam masyarakat
- b) Tercapainya peningkatan mutu pendidikan masyarakat

- c) Tercapainya pembangunan serta pemberdayaan masyarakat
- d) Terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik
- e) Tercapainya pelayanan Prima
- f) Terfasiltasnya usaha pengembangan wisata
- g) Tercukupnya kebutuhan layanan kesehatan masyarakat
- h) Tercapainya ketersediaan pangan masyarakat dan kelestarian lingkungan
- i) Terwujudnya pemberdayaan masyarakat dalam berusaha
- j) Terwujudnya ketentaraman dan ketertiban wilayah.

d. Identitas Informan

Adapun Informan dalam penelitian ini adalah kepala seksi pemerintahan, pegawai yang melaksanakan pelayanan pembuatan e-KTP dan KK dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dipilih berdasarkan pekerjaan anggota dan bersedia untuk menjadi informan. Adapun data informan peneliti sajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Data Identitas Informan

No	Nama Informan	Umur	Jabatan
1	Angga Pareira, S.STP	36 Tahun	Kepala Seksi Pemerintahan
2	Hamma.I	40Tahun	Pegawai Pelayanan Pembuatan e-KTP dan KK
3	Eka	17 Tahun	Masyarakat Pengguna Layanan e-KTP
4	Santau Wati	43 Tahun	Masyarakat Pengguna Layanan KK

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Jadi, berdasarkan tabel diatas, maka informan dalam penelitian ini adalah bapak Angga Pareira, S.STP selaku kepala seksi pemerintahan, kemudian bapak Hamma.I selaku pegawai yang melaksanakan pelayanan pembuatan e-KTP dan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan, saudara Eka sebagai pengguna layanan e-KTP dan ibu Santau Wati selaku masyarakat sebagai pengguna layanan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

2. Data Khusus

a. Data Hasil Observasi

Pada kegiatan observasi peneliti melakukan pengamatan tentang keadaan yang terjadi di lokasi. Observasi dalam penelitian ini dilaksanakan pada Tanggal 23-24 Mei 2021 di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan. Observasi dilakukan untuk melihat bagaimana proses administrasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan dalam membuat e-KTP dan KK.

Berikut akan disajikan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti:

1) Temuan Hasil Observasi pada Proses pembuatan e-KTP

Data observasi dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada proses pembuatan e-KTP. Observasi yang dilakukan peneliti sebanyak 1 (satu) kali yaitu pada hari Senin Tanggal 23 Mei 2021 pada Pukul 08:00-11.00 WIB. Peneliti melakukan observasi pertama yang berlokasi di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan.

Pada Pukul 08:05 WIB Kantor Kecamatan Pinoh Selatan sudah dibuka, para perangkat camat sudah mulai ramai berada di Kantor Kecamatan Pinoh Selatandan terlihat beberapa masyarakat yang duduk menunggu di ruang tunggu untuk membuat e-KTP, hingga pukul 08:25 WIB aktivitas pembuatan e-KTP sudah dimulai.



Gambar 4.2 Foto Masyarakat Yang Duduk Menunggu di Ruang Tunggu untuk Membuat E-Ktp

Berdasarkan observasi, peneliti menemukan bahwa pada Pukul 08:27 WIB terlihat pemohon yang ingin membuat e-KTP untuk datang

menghadap petugas dan membawa persyaratan untuk membuat e-KTP lalu petugas pendaftaran menerima berkas dari pemohon, kemudian pada Pukul 08:30 WIB, pemohon dipersilahkan keruang operator untuk dilakukan perekaman.



Gambar 4.2 Pemohon Melakukan Perekaman untuk Membuat e-KTP

Setelah itu pemohon melakukan perekaman dan waktu yang dihabiskan sekitar 5 menit, kemudian pada Pukul 08:35 WIB operator e-KTP melakukan perekaman data dan pemohon dipersilahkan menunggu diruang tunggu untuk mendapatkan surat keterangan sudah melakukan perekaman. Lalu Pukul 08:54 WIB Surat keterangan sudah siap dan diserahkan kepemohon dan untuk KTP diserahkan kepemohon sekitar 15 hari kerja.

2) Temuan Hasil Observasi pada Pembuatan KK

Pada hari Selasa Tanggal 24 Mei 2021 pukul 08:30 WIB, peneliti melakukan observasi yang kedua yang berlokasi di Kantor Kecamatan

Pinoh Selatan. Hasil observasi yang dilakukan yaitu pada proses pembuatan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan.

Berdasarkan observasi, peneliti menemukan bahwa pada Pukul 08:30 WIB terlihat Kantor Kecamatan Pinoh Selatan sudah ramai dan pegawai Kantor Kecamatan Pinoh Selatan sudah memulai aktivitasnya. Pada Pukul 08:35 WIB, terlihat pelayan memanggil pemohon yang ingin membuat KK untuk datang menghadap petugas dan membawa persyaratan untuk membuat KK, lalu pada Pukul 08:36 WIB petugas layanan menerima dan memeriksa kelengkapan berkasnya dan pemohon dipersilahkan menunggu di ruang tunggu.



Gambar 4.3 Pemohon Menghadap Petugas Pelayanan dan Membawa Berkas

Kemudian, setelah beberapa saat pada Pukul 09:15 WIB pelayan memanggil pemohon dan terlihat pemohon menerima KK yang sudah jadi yang diserahkan oleh pelayan ke pemohon.

b. Data Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan bapak Angga Pareira, S.STP selaku kepala seksi pemerintahan pada hari Senin 16 Mei 2021 Pukul 09.08 – 09.15WIB di Kantor Camat Pinoh Selatan, kemudian dengan bapak Hammba.I selaku pegawai yang melaksanakan pelayanan pembuatan e-KTP dan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang dilakukan pada hari Senin, 16 Mei 2021 pukul 10 – 10.10 WIB di Kantor Camat Pinoh Selatan, wawancara dengan saudara Eka sebagai pengguna layanan e-KTP di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang dilakukan pada hari Selasa, 17 Mei 2021 pukul 10:25 – 10.35 WIB, dan dengan ibu Santau Wati selaku masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang dilakukan pada hari Rabu, 18 Mei 2021 pukul 09:00 – 09.15 WIB di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan. Adapun hasil dari wawancara tersebut adalah sebagai berikut.

Berdasarkan hasil wawancara dari segi kesederhanaan prosedur pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK yang ada di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan. Kecamatan Pinoh Selatan sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Menurut mereka salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dari segi prosedur dan mekanisme terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan, dimana pemohon tidak lagi harus mendatangi berbagai meja dan bertatap muka dengan beberapa petugas. Pemohon cukup menyerahkan dan mengambil berkas di meja/loket

yang tersedia di ruang pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini dilakukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di Kantor pelayanan Kecamatan Pinoh Selatan

Untuk kepastian waktu pelayanan berdasarkan hasil wawancara dalam proses pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK dilakukan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan di dalam standar operasional prosedur (SOP) kecamatan pinoh selatantahun 2015. Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian KTP dan KK yakni satu hari sampai satu mingguan lebih atau dua minggu paling lambat. Artinya disini dalam proses pembuatan e-KTP dan pembuatan KK di kantor camat pinoh selatan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan telah sesuai juga dengan prosedur pelayananmenurut mahmudi (2007-33) tentang kejelasan dalam hal teknis dan administratif.

Kemudian untuk Standar Operasional Prosedur (SOP), berdasarkan hasil wawancara Kecamatan Pinoh Selatan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas hal ini dibuktikan dalam surat keputusan camat pinoh selatan nomor: 188/38/404.7.7/2015 tentang standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan tahun 2015 tentang standar pelayanan publik pada kecamatan. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan hal ini dikarenakan yang terbaru masih di perbaharui dan masih dalam proses untuk sesuaikan dengan kondisi saat ini.

Kelengkapan Sarana dan sarana, Kantor Kecamatan Pinoh Selatan mempunyai kapasitas yang baik untuk menunjang kinerja para pegawainya

khususnya di ruang pembuatan e-KTP dan KK. Untuk sarana-sarana seperti alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya seperti komputer, jaringan LAN, alat perekam, kamera, alat cetak dan lainnya untuk keperluan pembuatan KTP dan KK sudah cukup lengkap sehingga membantu proses pelayanan dan juga memudahkan pegawai di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan untuk berkerja.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kemudahan akses tempat dan lokasi, Kantor Kecamatan Pinoh Selatan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga tidak menyebabkan masalah terkait pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan karena lokasi kantor camat berada di pusat kecamatan yaitu di desa Manggala, Kantor Kecamatan Pinoh Selatan Kabupaten Melawi.

c. Analisis Data

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, maka dapat diketahui bahwa proses yang diterapkan instansi Kantor Kecamatan Pinoh Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi seperti pembuatan e-KTP dan pengurusan KK sudah sesuai dengan aturan dan standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan Tahun 2015 yang ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Pinoh Selatan. dan telah sesuai juga dengan prosedur pelayanan publik menurut Mahmudi (2007-33).

Hal ini dapat dibuktikan dengan penerapan kesederhanaan prosedur pelayanan administrasi, kepastian waktu pelayanan, jangka waktu penyelesaian

pelayanan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) Kantor Kecamatan Pinoh Selatan tahun 2015, kelengkapan sarana dan prasarana, dan lokasi yang strategis sehingga memudahkan untuk mengakses atau menjangkau lokasi.

Pada segi prosedur dan mekanisme terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan. Hal ini peneliti lihat berdasarkan dari hasil kegiatan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada proses pembuatan e-KTP dan pengurusan KK yang dilakukan pada Tanggal 23-24 Mei 2021 di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan. Peneliti menemukan bahwa kesederhanaan prosedur dan mekanisme dapat dilihat pada alur pelayanan dimana pemohon tidak lagi harus mendatangi berbagai meja dan bertatap muka dengan beberapa petugas. Pemohon cukup menyerahkan dan mengambil berkas di meja/loket yang tersedia di ruang pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan yang diungkapkan oleh bapak Angga Pareira, S.STP sebagai kepala seksi pemerintahan saat wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 16 Mei 2021 pukul 09.08 – 09.15 WIB di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan bahwa pada segi prosedur dan mekanisme terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan, dimana pemohon tidak lagi harus mendatangi berbagai meja dan bertatap muka dengan beberapa petugas. pemohon cukup menyerahkan dan mengambil berkas di meja/loket yang tersedia di ruang pelayanan, kemudian pernyataan yang diungkapkan oleh ibu Santau Wati sebagai pengguna layanan KK di kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang dilakukan pada hari Rabu 18 Mei 2021 pukul 09:00 – 09.15 WIB di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan mengenai

prosedur pelayanan administratif yang ada di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan, khususnya dalam pembuatan KK sekarang sudah lebih mudah prosedurnya dan lebih sederhana dibandingkan dulu. Lalu ditambah dengan penjelasan dari bapak Hammba.I selaku pegawai yang melaksanakan pelayanan pembuatan e-KTP dan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang dilakukan pada hari Selasa, 16 Mei 2021 pukul 10 – 10.10 WIB di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang menjelaskan bahwa kecamatan pinoh selatan sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dari segi prosedur dan mekanisme terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini dilakukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kantor Kecamatan Pinoh Selatan, dan pernyataan dari wawancara dengan saudara Eka sebagai pengguna layanan e-KTP di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang dilakukan pada hari Selasa, 17 Mei 2021 pukul 10:25 – 10.35 WIB di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang menjelaskan bahwa pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan contohnya saat mengurus pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan, prosedur pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP tidak terlalu mempersulit.

Untuk kepastian waktu pelayanan berdasarkan hasil observasi, dalam proses pelaksanaan pelayanan e-KTP sampai diserahkan kepemohon sekitar lima belas (15) hari kerja, sedangkan untuk KK sampai pemohon menerima KK

yang sudah jadi yang diserahkan oleh pelayan ke pemohon hanya membutuhkan waktu satu (1) hari, artinya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kecamatan pinoh selatan di lakukan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan di dalam Standar Operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan yang diungkapkan oleh bapak Hammba.I selaku pegawai yang melaksanakan pelayanan pembuatan e-KTP dan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan saat wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, 16 Mei 2021 pukul 10 – 10.10 WIB di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan, untuk standar waktu pelayanan menurut standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh selatan tahun 2015, dalam pengurusan e-KTP dan KK seharusnya 14-15 hari namun kenyataan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian KTP dan KK biasanya lebih cepat dari standar yang ditentukan hal ini dikarenakan prosedurnya lebih mudah dibandingkan dulu, dan pernyataan yang diungkapkan oleh ibu Santau Wati sebagai pengguna layanan KK di kantor kecamatan pinoh selatan yang dilakukan pada hari Rabu 18 Mei 2021 pukul 09:00 – 09.15 WIB di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan, “kalau untuk KK satu hari bisa selesai, sedangkan untuk KTP sekitar satu minggu atau lebih atau dua minggu paling lambat”.

Kecamatan pinoh selatan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan terlihat dalam surat keputusan camat pinoh selatan nomor: 188/38/404.7.7/2015 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan tahun 2015 tentang standar pelayanan publik pada Kecamatan. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan

publik di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan seperti yang dikemukakan oleh saudara Eka bahwa tidak tahu menau masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan, yang penting mengurus keperluannya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Kemudian ditambah oleh hasil wawancara oleh ibu Santau Wati yang menjelaskan bahwa untuk SOP nya tidak tau tapi sepertinya ada, tetapi tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini. Pak Angga Pareira, S.STP menjelaskan bahwa karena yang terbaru masih kita perbaharui dan masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini.

Kelengkapan sarana dan prasarana, Kantor Kecamatan Pinoh Selatan mempunyai kapasitas yang baik untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pembuatan e-KTP dan KK. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh bapak Angga Pareira, S.STP yang menjelaskan bahwa untuk sarana dan sarana seperti alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP sudah cukup lengkap sehingga memudahkan pegawai disini untuk berkerja, kemudian ditambah oleh penjelasan bapak Hammba.I bahwa secara sarana dan sarana sudah cukup lengkap yang digunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer, jaringan LAN, alat perekam dan lainnya. Semua itu sangat membantu untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pelayanan pelayanan pembuatan e-KTP dan pengurusan KK dimana masyarakat menerima pelayanan.

Kemudahan akses untuk menjangkau lokasi pada dasarnya diikuti dengan perubahan dalam proses pelayanan publik. Pelayanan publik harus didekatkan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menjangkau pelayanan publik sehingga pemerintah membentuk suatu unit pelayanan di kecamatan. Hal ini terlihat pada kondisi kecamatan yang strategis, secara tempat dan lokasi, Kantor Kecamatan Pinoh Selatan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga tidak menyebabkan masalah terkait pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan karena lokasi kantor camat berada di pusat kecamatan yaitu di Desa Manggala, Kecamatan Pinoh Selatan, Kabupaten Melawi. Yang dibuktikan dengan hasil wawancara dari bapak Angga Pareira, S.STP, bahwa untuk tempat dan lokasi kantor pelayanan khususnya Kantor Kecamatan Pinoh Selatan ini sudah cukup strategis sehingga masyarakat mudah untuk mengaksesnya karena memang lokasi kantor camat berada pusat kecamatan yaitu di Desa Manggala. Dan ditambah oleh saudara Eka yang menjelaskan bahwa kalau masalah strategis atau tidak nya menurut saya sudah cukup strategis hal ini bisa dilihat dari tempat dan lokasi Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang mudah diakses oleh masyarakat dan tidak mempersulit masyarakat datang kesini untuk menerima pelayanan.

d. Pembahasan Hasil Penelitian

Untuk mengetahui proses administrasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan saat ini, peneliti menggunakan prosedur administrasi kependudukan di kantor camat pinoh selatanyang ditetapkan di dalam surat keputusan camat pinoh selatan nomor: 188/38/404.7.7/2015 tentang standar operasional prosedur (SOP) kecamatan pinoh selatandalam pembuatan e-KTP dan KK. Dan ditambah dengan standar prosedur pelayanan publik menurut mahmudi (2007-33).

Menurut prosedur administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang ditetapkan di dalam surat keputusan Camat Pinoh Selatan nomor: 188/38/404.7.7/2015 tentang standar operasional prosedur (SOP) kecamatan pinoh selatan yaitu:

1. Prosedur Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
 - a) Pemohon datang dan menghadap petugas pelayanan membawa berkas permohonan pembuat KK
 - b) Petugas layanan menerima dan memeriksa kelengkapan berkas
 - c) Petugas registrasi pemohon (mencantumkan nomor telepon) sampai tercatat dalam register
 - d) Input data kependudukan oleh operator sampai dokumen permohonan terekam
 - e) Pencetakan KK oleh operator sampai KK tercetak
 - f) Pamarafan oleh kasi
 - g) Mengarsip dokumen oleh petugas pelayanan sampai berkas arsip

- h) Penandatanganan KK yang sudah diparaf
- i) Penyerahan KK yang sudah jadi oleh petugas layanan sampai KK diterima pemohon (standar waktu pelayanan 14 hari)

2. Prosedur membuat KTP

- a) Pemohon datang dan membawa persyaratan untuk membuat KTP
- b) Petugas pendaftaran menerima berkas dari pemohon dan dipersilahkan keruang operator untuk dilakukan perekaman (waktu 5 menit)
- c) Operator KTP melakukan perekaman data dan pemohon dipersilahkan menunggu diruang tunggu untuk mendapatkan surat keterangan sudah melakukan perekaman (waktu 5 menit)
- d) Petugas pendaftaran mencetak surat keterangan kemudian dinaikan kekasid identitas penduduk untuk diperiksa dan diparaf
- e) Surat keterangan diperiksa dan diparaf kasi, identitas penduduk kemudian dinaikan kekasid pelayanan pendaftaran untuk ditandatangani
- f) Surat keterangan ditandatangani kepala dinas
- g) Surat keterangan distempel dinas dan diagendakan kemudian siap diserahkan kepada pemohon (standar waktu pelayanan 15 hari)

Menurut Mahmudi (2007-33) menjelaskan pendapatnya tentang mengenai hal-hal yang harus diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik yaitu:

- (a) Kesederhanaan; suatu prosedur pelayanan harusnya mudah untuk dipahami oleh pelanggan/pemohon dan tidak berbelit-belit.

- (b) Kejelasan; kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghadapi terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
- (c) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan menurut kurun waktu yang telah ditetapkan oleh instansi/kantor pelayanan publik.
- (d) Akurasi produk; produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
- (e) Kelengkapan sarana dan prasarana; ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang sangat cukup dan memadai di kantor pelayanan.
- (f) Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum.
- (g) Kemudahan akses; tempat dan lokasi kantor pelayanan harus strategis sehingga masyarakat mudah untuk menjangkau lokasi yang dalam hal ini adalah kantor camat.
- (h) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) kecamatan pinoh selatan untuk melihat dan membandingkan bagaimana proses administrasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan dalam pengurusan e-KTP, dan pengurusan KK.

1) Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Administratif Pembuatan E-KTP, dan Pengurusan KK

Berdasarkan data hasil observasi yang dilakukan peneliti dua (2) kali yaitu pada proses pembuatan e-KTP dan pengurusan KK tanggal 23-24 Mei 2021 dan hasil wawancara dengan empat informan Tanggal 16-18 Mei 2021 di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan. Ditemukan bahwa pada segi prosedur dan mekanisme terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan. Kesederhanaan prosedur dan mekanisme dapat dilihat dimana pemohon tidak lagi harus mendatangi berbagai meja dan bertatap muka dengan beberapa petugas. Pemohon cukup menyerahkan dan mengambil berkas di meja/loket yang tersedia di ruang pelayanan. Contohnya dalam pembuatan e-KTP kesederhanaan prosedur dan mekanisme juga dapat dilihat pada alur pelayanan dimana pemohon cukup duduk menunggu di ruang tunggu untuk membuat e-KTP, kemudian datang menghadap petugas dan membawa persyaratan untuk membuat e-KTP lalu petugas pendaftaran menerima berkas dari pemohon, kemudian pemohon dipersilahkan keruang operator untuk dilakukan perekaman kemudian surat

keterangan sudah siap dan diserahkan kepemohon dan untuk KTP diserahkan kepemohon sekitar 15 hari kerja. Kemudian saat proses pembuatan KK dimana pelayan memanggil pemohon yang ingin membuat KK untuk datang menghadap petugas dan membawa persyaratan untuk membuat KK, lalu petugas layanan menerima dan memeriksa kelengkapan berkasnya dan pemohon dipersilahkan menunggu diruang tunggu, Kemudian, setelah beberapa saat pelayan memanggil pemohon dan terlihat pemohon menerima KK yang sudah jadi yang diserahkan oleh pelayan ke pemohon. Kemudahan dalam proses pelayanan ini dilakukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada segi prosedur dan mekanisme terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan dalam proses pembuatan e-KTP dan pembuatan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan dan dalam proses pembuatan e-KTP dan pembuatan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan telah sesuai juga dengan prosedur menurut Mahmudi (2007-33) tentang kesederhanaan.

2) Kepastian Waktu Pelayanan dalam Proses Pembuatan E-KTP, dan Pengurusan KK sampai diterima oleh Pemohon

Berdasarkan data hasil observasi yang dilakukan peneliti dua (2) kali yaitu pada proses pembuatan e-KTP dan pengurusan KK tanggal 23-24

Mei 2021 dan hasil wawancara dengan empat imporman Tanggal 16-18 Mei 2021 di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan. Ditemukan bahwa dalam proses pelaksanaan pelayanan e-KTP sampai diserahkan kepemohon sekitar lima belas (15) hari kerja, sedangkan untuk KK sampai pemohon menerima KK yang sudah jadi yang diserahkan oleh pelayan ke pemohon hanya membutuhkan waktu satu (1) hari, sedangkan untuk standar waktu pelayanan menurut standar operasional prosedur (SOP) kecamatan pinoh selatan tahun 2015, dalam pengurusan e-KTP dan KK seharusnya 14-15 hari namun kenyataan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian KTP dan KK biasanya lebih cepat dari standar yang ditentukan hal ini dikarenakan prosedurnya lebih mudah dibandingkan dulu.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Kecamatan Pinoh Selatan di lakukan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan di dalam standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan. Jadi, berdasarkan hal tersebut maka dalam proses pembuatan e-KTP dan pembuatan KK di kantor camat pinoh selatan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) kecamatan pinoh selatan dan telah sesuai juga dengan prosedur menurut mahmudi (2007-33) tentang kejelasan dalam hal teknis dan administratif.

3) Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Standar Pelayanan (SP)

Kecamatan Pinoh

Kecamatan pinoh selatan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan terlihat dalam surat keputusan camat pinoh selatan nomor: 188/38/404.7.7/2015 tentang standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan tahun 2015 tentang standar pelayanan publik pada Kecamatan. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan yang terpenting urusan keperluannya dapat dilayani dengan cepat dan selesai. Akan tetapi penyebab dari ketidaktahuan masyarakat tersebut disebabkan karena yang terbaru masih dalam perbaharuan dan masih dalam proses untuk disesuaikan dengan kondisi saat ini.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam proses pembuatan e-KTP dan pembuatan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) kecamatan pinoh selatan dan telah sesuai juga dengan prosedur menurut mahmudi (2007-33) tentang kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan

4) Kelengkapan Sarana dan Prasarana dalam Pembuatan E-KTP, dan Pengurusan KK di Kantor Pelayanan

Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kantor Kecamatan Pinoh Selatan mempunyai kapasitas yang baik untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pembuatan e-KTP dan KK. Seperti alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya seperti komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP, jaringan LAN, alat perekam dan lain-lainnya sudah cukup lengkap sehingga memudahkan pegawai di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan untuk berkerja dan membantu untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pelayanan pembuatan e-KTP dan pengurusan KK dimana masyarakat menerima pelayanan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Pinoh Selatan mempunyai kapasitas yang baik telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan dan telah sesuai juga dengan prosedur menurut Mahmudi (2007-33) tentang kelengkapan sarana dan prasarana.

5) Kemudahan Akses untuk Menjangkau Lokasi Kantor Kecamatan Pinoh Selatan

Kemudahan akses untuk menjangkau lokasi pada dasarnya diikuti dengan perubahan dalam proses pelayanan publik. Pelayanan publik harus didekatkan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan kepada

masyarakat untuk menjangkau pelayanan publik sehingga pemerintah membentuk suatu unit pelayanan di kecamatan.

Hal ini terlihat pada kondisi kecamatan yang strategis, secara tempat dan lokasi, Kantor Kecamatan Pinoh Selatan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga tidak menyebabkan masalah terkait pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan karena lokasi kantor camat berada di pusat kecamatan yaitu di desa Manggala, Kecamatan Pinoh Selatan, Kabupaten Melawi sehingga tidak mempersulit masyarakat datang untuk menerima pelayanan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kantor Kecamatan Pinoh Selatan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga tidak menyebabkan masalah terkait pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan karena lokasi kantor camat strategis dan berada di pusat kecamatan yaitu di Desa Manggala, Kecamatan Pinoh Selatan, Kabupaten Melawi. Sehingga dalam hal ini maka lokasi Kantor Kecamatan Pinoh Selatan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan dan telah sesuai juga dengan prosedur menurut Mahmudi (2007-33) tentang kemudahan akses, tempat dan lokasi kantor pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai proses administrasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan, dapat ditarik kesimpulan secara umum bahwa proses administrasi pelayanan yang diterapkan instansi Kantor Kecamatan Pinoh Selatan khususnya dalam pembuatan e-KTP dan pengurusan KK sudah sesuai dengan aturan dan standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan Tahun 2015 yang ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Pinoh Selatan dan telah sesuai juga dengan prosedur pelayanan publik menurut Mahmudi (2007-33). Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan administrasi khususnya dalam membuat e-KTP dan KK, kepastian waktu pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) Kantor Kecamatan Pinoh Selatan tahun 2015, kelengkapan sarana dan prasarana, dan lokasi yang strategis.

Secara khusus dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses administrasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan dari segi prosedur dan mekanisme khususnya dalam proses pembuatan e-KTP dan pembuatan KK terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan. Dimana pemohon tidak lagi harus mendatangi berbagai meja

dan bertatap muka dengan beberapa petugas, pemohon cukup menyerahkan dan mengambil berkas di meja/loket yang tersedia di ruang pelayanan lalu surat keterangan sudah siap dan diserahkan kepada pemohon dan untuk e-KTP dan KK diserahkan kepada pemohon. Kemudahan dalam proses pelayanan ini dilakukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan.

2. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Kecamatan Pinoh Selatan dilakukan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan di dalam standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan. Hal ini dibuktikan dalam pengurusan e-KTP dan KK seharusnya 14-15 hari kerja namun kenyataan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian KTP dan KK biasanya lebih cepat dari standar yang ditentukan bahkan satu hari karena prosedurnya lebih mudah dibandingkan dulu.
3. Kecamatan pinoh selatan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan terlihat dalam surat keputusan camat pinoh selatan nomor: 188/38/404.7.7/2015 tentang standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan tahun 2015 tentang standar pelayanan publik pada Kecamatan. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan karena yang terbaru masih dalam perbaharuan dan masih dalam proses untuk disesuaikan dengan kondisi saat ini.

4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kantor Kecamatan Pinoh Selatan mempunyai kapasitas yang baik untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pembuatan e-KTP dan KK. Seperti alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya seperti komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP, jaringan LAN, alat perekam dan lain-lainnya sudah cukup lengkap sehingga memudahkan pegawai di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan untuk bekerja dan membantu untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pelayanan pelayanan pembuatan e-KTP dan pengurusan KK dimana masyarakat menerima pelayanan.
5. Kantor Kecamatan Pinoh Selatan memiliki lokasi yang strategis karena lokasi kantor camat berada di pusat kecamatan yaitu di Desa Manggala, Kecamatan Pinoh Selatan, Kabupaten Melawi sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat dan tidak menyebabkan masalah terkait pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan juga tidak mempersulit masyarakat datang untuk menerima pelayanan.

B. Saran

Mengamati dan mempertimbangkan hasil dari kesimpulan tersebut untuk itu perlu juga disarankan antara lain:

1. Masyarakat hendaknya ikut berpartisipasi aktif dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi khususnya dalam pembuatan e-KTP dan KK, baik dengan cara memberikan masukan serta memberikan kritik saran atau dengan cara yang lain.
2. Pemerintah di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan hendaknya mengupayakan agar standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan yang terbaru segera diproses untuk disesuaikan dengan kondisi saat ini. Dan masyarakat harus di informasikan masalah SOP ini agar masyarakat mengetahui dengan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2016, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. [online], Tersedia : www.kbbi.kemendikbud.go.id [25 April 2020]
- Ganang Chory Alfana, 2017, *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang*. Program Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang: Diterbitkan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. [online], Tersedia <https://jdih.bkpm.go.id/> [25 April 2020]
- Moleong, Lexy J. 2012. **Metodologi Penelitian Kualitatif**, Bandung: PT Remaja. Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2017. **Metodologi Penelitian Kualitatif**, Bandung: PT Remaja. Rosdakarya
- Moenir. 2006. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung: Alfabeta
- Muhammad Sadi Is. 2015. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Karisma Putra Utama
- Philip M Hajon, dan et Syarifuddin. 2010. *Hukum Administrasi Negara*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, Banda Aceh.
- Republik Indonesia. *Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah* [online], Tersedia : <https://jdih.menpan.go.id/data-puu/15.pdf> [25 April 2020]
- Riko Riyanda, 2017, *Faktor- Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam*, Jurnal , (9), 2-88.
- Rusdin Pohan. 2007. *Metodologi Penelitian*". Banda Aceh: Ar-Rijal
- Siagian, Sondang P. (2001), *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strategi*. Bina Aksara, Jakarta
- Sugiyono. 2012. *“Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D”*. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2002. "*Prosedur penelitian suatu praktek*". Jakarta: Rineka Cipta
- Syamsinar, 2014, *Penerapan Prinsip- prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Baqa Kota Samarinda*, Jurnal Administrasi Negara, (4), 7-19.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Validasi Hasil Wawancara

Proses Administrasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan Kabupaten Melawi Kalimantan Barat

1. Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan

Identitas Narasumber/Informan

Nama : Angga Pareira, S.STP
Umur : 36 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Kepala Seksi Pemerintahan
Hari/Tanggal : Senin, 16 Mei 2021
Waktu : 09.08 – 09.15 WIB

Peneliti : Bagaimana menurut anda mengenai kesederhanaan dalam prosedur pelayanan administrative pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK yang ada di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan?

Responden: Menurut saya pada segi prosedur dan mekanisme terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan, dimana pemohon tidak lagi harus mendatangi berbagai meja dan bertatap muka dengan beberapa petugas. Pemohon cukup menyerahkan dan mengambil berkas di meja/loket yang tersedia di ruang pelayanan.

Peneliti : Menurut anda bagaimana kepastian waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam proses pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK sampai diterima oleh pemohon?

Responden: Untuk waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan e-KTP menurut standar operasional prosedur (SOP) kecamatan pinoh selatantahun 2015 seharusnya paling lama 15 hari kerja. Sedangkan untuk pengurusan paling cepat 1 hari dan paling lama 14 hari sampai diterima oleh pemohon.

Peneliti : Apakah menurut anda pelaksanaan pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK di lakukan dalam kurun waktu yang telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) Kecamatan Pinoh Selatan?

Responden: Untuk pelaksanaan pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK biasanya dilakukan paling lama 2 minggu dan sudah sesuai dengan SOP di Kecamatan Pinoh Selatan tahun 2015. Karena yang terbaru masih kita perbaharui dan masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini.

Peneliti : Menurut anda bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana,apakah ketersediaan sarana dan prasarana kerja sudah cukup memadai di kantor pelayanan pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK?

Responden: Menurut saya untuk sarana dan sarana seperti alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan

tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP sudah cukup lengkap sehingga memudahkan pegawai disini untuk berkerja.

Peneliti : Menurut anda apakah lokasi Kantor Kecamatan Pinoh Selatan sudah strategis sehingga memudahkan akses untuk menjangkau lokasi?

Responden: Iya menurut saya untuk tempat dan lokasi kantor pelayanan khususnya Kantor Kecamatan Pinoh Selatan ini sudah cukup strategis sehingga masyarakat mudah untuk mengaksesnya karena memang lokasi kantor kecamatan berada dipusat kecamatan yaitu di Desa Manggala.

2. Wawancara dengan Pegawai Pelayanan Pembuatan e-KTP dan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan

Nama : Hammba.I
Umur : 40 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Pegawai Pelayanan Pembuatan e-KTP dan KK
Hari/Tanggal : Senin, 16 Mei 2021
Waktu : 10.00 – 10:20 WIB

Peneliti : Bagaimana menurut anda mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK yang ada di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan?

Responden : Kecamatan pinoh selatan sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dari segi prosedur dan mekanisme terdapat penyederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini dilakukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di Kantor Pelayanan Kecamatan Pinoh Selatan.

Peneliti : Menurut anda bagaimana kepastian waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam proses pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK sampai diterima oleh pemohon?

Responden: Untuk standar waktu pelayanan menurut standar operasional prosedur (SOP) Kecamatan Pinoh Selatan tahun 2015, dalam pengurusan e-KTP dan KK seharusnya 14-15 hari namun kenyataan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian KTP dan KK biasanya lebih cepat dari standar yang ditentukan hal ini dikarenakan prosedurnya lebih mudah dibandingkan dulu.

Peneliti : Apakah menurut anda pelaksanaan pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK di lakukan dalam kurun waktu yang telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) kecamatan pinoh selatan?

Responden: Saya rasa pelayanan selama ini sudah sesuai dengan SOP kecamatan pinoh selatan tahun 2015 karena yang terbaru masih belum diperbaharui dan masih dalam proses pembuatan.

Peneliti : Menurut anda bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana, apakah ketersediaan sarana dan prasarana kerja sudah cukup memadai di kantor pelayanan pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK?

Reponden: Secara sarana dan prasarana sudah cukup lengkap yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer, jaringan LAN, alat perekam dan lainnya ya, semua itu sangat membantu untuk menunjang kinerja para pegawainya khususnya di ruang pelayanan dalam pembuatan e-KTP dan pengurusan KK dimana masyarakat menerima pelayanan.

Peneliti : Menurut anda apakah lokasi Kantor Kecamatan Pinoh Selatan sudah strategis sehingga memudahkan akses untuk menjangkau lokasi?

Responden: Iya kalau untuk tempat dan lokasi Kantor Camat Pinoh Selatan menurut saya sudah cukup srategis sehingga tidak terlalu mempersulit masyarakat datang kesini.

3. Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan e-KTP di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan

Nama : Eka
Umur : 17 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Pengguna Layanan e-KTP
Hari/Tanggal : Senin, 17 Mei 2021
Waktu : 10.25 – 10:35 WIB

Peneliti : Bagaimana menurut anda mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK yang ada di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan?

Responden : Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan. Contohnya saat ini ketika saya mengurus pembuatan e-KTP di sini, prosedur pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP tidak terlalu mempersulit saya.

Peneliti : Menurut anda bagaimana kepastian waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam proses pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK sampai diterima oleh pemohon?

Responden : Untuk pembuatan e-KTP saya membutuhkan waktu satu minggu lebih.

Peneliti : Apakah menurut anda pelaksanaan pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK di lakukan dalam kurun waktu yang telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) Kecamatan Pinoh Selatan?

Responden : Saya tidak tahu menau masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai.

Peneliti : Menurut anda bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana,apakah ketersediaan sarana dan prasarana kerja sudah cukup memadai di kantor pelayanan pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK?

Responden : Untuk sarana dan prasarana yang saya liat saya rasa sudah cukup lengkap. seperti komputer, jaringan LAN, alat perekam dan lainnya.

Peneliti : Menurut anda apakah lokasi Kantor Kecamatan Pinoh Selatan sudah strategis sehingga memudahkan akses untuk menjangkau lokasi?

Peneliti : Kalau masalah strategis atau tidak nya menurut saya sudah cukup strategis hal ini bisa dilihat dari tempat dan lokasi Kantor Camat Pinoh Selatan yang mudah diakses oleh masyarakat dan tidak mempersulit masyarakat datang kesini untuk menerima pelayanan.

4. Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan KK di Kantor Kecamatan Pinoh Selatan

Nama : Santau Wati
Umur : 43 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Pengguna Layanan KK
Hari/Tanggal : Rabu, 18 Mei 2021
Waktu : 09:15-09:35 WIB

Peneliti : Bagaimana menurut anda mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK yang ada di kantor kecamatan pinoh selatan?

Responden : Mengenai prosedur pelayanan administratif yang ada di kantor kecamatan pinoh selatan, khususnya dalam pembuatan KK sekarang sudah lebih mudah prosedurnya dan lebih sederhana dibandingkan dulu.

Peneliti : Menurut anda bagaimana kepastian waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam proses pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK sampai diterima oleh pemohon?

Responden : Untuk KK satu hari bisa selesai, sedangkan untuk KTP sekitar satu minggu lebih atau dua minggu paling lambat.

Peneliti : Apakah menurut anda pelaksanaan pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK di lakukan dalam kurun waktu yang telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) Kecamatan Pinoh Selatan?

Responden : Untuk SOP nya saya tidak tau tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini.

Peneliti : Menurut anda bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana,apakah ketersediaan sarana dan prasarana kerja sudah cukup memadai di kantor pelayanan pembuatan e-KTP, dan pengurusan KK?

Responden : Menurut saya untuk sarana dan sarana seperti alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya untuk keperluan pelayanan administrasi sudah cukup memadai.

Peneliti : Menurut anda apakah lokasi Kantor Kecamatan Pinoh Selatan sudah strategis sehingga memudahkan akses untuk menjangkau lokasi?

Responden : Untuk tempat dan lokasi kantor pelayanan khususnya Kantor Kecamatan Pinoh Selatan ini sudah cukup strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat karena lokasi kantor camat berada dipusat kecamatan yaitu di Desa Manggala