

**PERAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT  
PADANG TIJI, PIDIE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh**

**NAMA : JUWITA ZAHARA  
NIM. 431307331  
Jurusan Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
1439/2018**

**SKRIPSI**


Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah  
Jurusan Manajemen Dakwah

Oleh:

**Juwita Zahara**  
NIM. 431307331


Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Jallani, M. Si  
NIP. 196010081995031001

Pembimbing II



Raihan, S.Sos.I, MA  
NIP.198111072006042003

**SKRIPSI**

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan Sebagai  
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah  
Jurusan Manajemen Dakwah**

**Diajukan Oleh:**

**JUWITA ZAHARA  
NIM. 431307331**

Pada Hari/Tanggal  
Senin, 05 Februari 2018 M  
19 Jumadil Awwal 1439 H

di  
**Darussalam-Banda Aceh**  
**Panitia Sidang Munaqasyah**

**Ketua,**



**Dr. Jailani, M. Si  
NIP.196010081995031001**

**Sekretaris,**



**Raihan, S. Sos.I, MA  
NIP. 198111072006042003**

**Penguji I,**



**Dr. Mahmuddin, M.Si  
NIP.197210201997031002**

**Penguji II,**



**Fakhruddin, SE, MM  
NIP.196406162014111002**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry**



**Dr. Kasmawati Hatta, M. Pd  
NIP. 196412201984122001**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Juwita Zahara  
Nim : 431307331  
Jenjang : Sastra Satu (S-1)  
Jurusan/Prodi : Dakwah Dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 22 Januari 2018



Yang menyatakan

Juwita Zahara

Nim: 431307331



Sesungguhnya Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu pengetahuan di antara kamu dengan beberapa derajat (Q.S. Al-Mujadalah: 11)

Sabda Rasulullah. " Pelajarilah ilmu pengetahuan, sesungguhnya mempelajari itu adalah takut kepada Allah SWT, menuntutnya adalah ibadah, mengingatnya adalah tasbih, membahasnya adalah jihad, mengajarkan kepada orang yang tidak mengetahuinya adalah sedekah dan menyebarkannya adalah pengorbanan

Tiada kemuliaan yang lebih tinggi daripada ketaqwaan  
Tiada harta yang paling berharga daripada pengetahuan  
Tiada warisan yang lebih penting daripada pendidikan

Ya Allah Ya rabbi...

Hari ini telah kutemukan apa yang dahulu aku dambakan yang ku tempuh dengan penuh keyakinan yang membara

Dimana harapan- harapan yang pernah ku ukir hingga berjalannya waktu,

Terentang hari-hari panjang tuk menggapai jati diri

Semua tertera dengan rapi di ingatanku...

Dengan Ridha- Mu Rabbi...

Karya dan keberhasilan ini kupersembahkan kepada kepada ayahanda Mahdan dan ibunda Muhiza Hasanah yang telah mencurahkan perhatian, kasih sayang, dukungan, do'a serta pengorbanan yang tiada taranya demi kesuksesan masa depanku

Terimakasih ayahanda dan ibunda

Akhirnya sebuah perjuangan berhasil ku tempuh walau berawal dari suka duka, tidak merunduk meski terbentur, tidak mengeluh meski terjatuh, dan semangat selalu menjadi semboyan ku

Kini kupersembahkan karya kecil ini untuk kalian semua, orang-orang yang aku sayang Ayahanda Mahdan, Ibunda Muhiza Hasanah, Abang M.Redha dan Adik saya Intan Raihan dan Nisa Ovalini beserta sahabat-sabat yang telah banyak membantu saya selama ini

Terimakasih yang tulus untuk kalian semua...

JUWITA ZAHARA

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan, sehingga penulis dapat menyusun karya ilmiah yang sederhana ini. Salawat dan salam penulis panjatkan keharibaan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua dari alam jahiliah kepada alam yang penuh dengan pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini. Berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun karya ilmiah yang berjudul **“Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Padang Tiji, Pidie”**. Diselesaikan dalam rangka memenuhi syarat mencapai gelar sarjana pada prodi Manajemen Dakwah (S1) pada fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta Mahdan.H S.pd yang selalu memberikan semangat, dengan cucuran keringat serta selalu menguatkan ananda dan Ibunda Muhiza Hasanah yang tersayang, yang telah susah payah melahirkan dan mendidik ananda dengan kasih sayang yang tak pernah kurang, berlinang air mata, dan tak pernah henti mendo'akan ananda kepada yang Maha Kuasa. Dan degan berkah do'a ayahanda dan ibunda sehingga ananda telah dapat menyelesaikan pendidikan yang sangat bermakna demi mencapai cita-cita yang mulia. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada abang

saya Muhammad Redha S.kom, adik saya Intan Raihan dan Nisa Ovalini yang selalu memberi dukungan dan senantiasa member motivasi demi terwujudnya memperoleh gelar Sarjana. Dan juga kepada teman-teman jurusan Manajemen Dakwah leting 2013, kepada Unit 12, dan khususnya kepada sahabat-sahabat saya, Wirda Fitriani, Sri Fitri Handa Yani, Desi Ratna Sari, Safriyanti dan Zurrahmah yang tidak pernah henti dan putus asa memberi motivasi serta dukungan dan yang selalu siap membantu penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan karya ilmiah ini.

Tidak lupa pula saya ucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak prof. Dr. Farid Wajdi Ibrahim, MA. Selaku Rektor Uin Ar-Raniry, Banda aceh.
2. Ibu Dr. Kusnawati Hatta, M.Pd selaku dekan Fakultas Dakah dan Komunikasi.
3. Bapak Drs. Jailani M.Si, selaku ketua Prodi Manajemen Dakwah.
4. Bapak Drs.Jailani M.Si sebagai pembimbing utama dan Ibu Raihan S.Sos.I, MA selaku pembimbing kedua yang selalu setia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan arahan sehingga karya ilmiah ini dapat penulis selesaikan
5. Camat Padang Tiji, seccam, serta seluruh Aparatur kantor camat Padang Tiji, pidie.
6. Bapak dan ibu dosen jurusan Manajemen Dakwah semoga jasa mu tidak terlupakan sampai kelak.

Dengan segala keterbatasan penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu dengan lapang dada penulis menerima segala kritikan dan saran dari semua pihak demi menyempurnakan skripsi ini, dan hanya Allah SWT yang dapat membalas segala kebaikan bagi pihak-pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih atas segala hal. Akhir kata penulis serahkan segalanya kepada Allah SWT semoga Rahmat-Nya dan keselamatan-Nya selalu bagi kita semua.

Banda Aceh, 20 Januari 2018

Penulis



## ABSTRAK

Dalam undang-undang No.25 tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dan untuk dapat terwujudnya pelayanan yang baik maka haruslah dengan aparatur sipil negara yang profesional. Peran aparatur sipil negara dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan surat permohonan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Begitu pula dengan kantor camat padang tiji yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana peran aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pembuatan surat permohonan untuk pembuatan E-KTP pada Kantor Camat Padang Tiji, maka penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran aparatur sipil negara (ASN) dan bagaimana pelayanan publik pada kantor camat padang tiji dalam pembuatan surat permohonan E-KTP. Dalam skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dengan fokus penelitian yaitu pelayanan pembuatan surat permohonan untuk pembuatan E-KTP pada Kantor Camat Padang Tiji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran aparatur sipil negara pada Kantor Camat Padang Tiji, dalam pelayanan pembuatan surat permohonan E-KTP, sudah berperan dengan baik dapat kita lihat upayanya dalam mewujudkan pelayanan yang baik seperti melayani pelanggan dengan sikap ramah. dan pelayan pembuatan surat permohonan E-KTP pada Kantor Camat Padang Tiji belum dikategorikan baik, karena buruknya pelayanan yang ada pada Kantor Camat Padang Tiji yaitu disebabkan oleh kurangnya kesadaran pegawai terhadap tugasnya.

Kata kunci: *Pembuatan surat permohonan E-KTP*

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Fokus Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Penjelasan Istilah .....	9
G. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori Peran .....	15
B. Aparatur Sipil Negara (ASN) .....	16
C. Pelayanan Publik .....	19
D. E-KTP .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	39
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Informan penelitian .....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian .....	43
B. Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Kantor Camat Padang Tiji .....	50

C. Pelayanan Publik Dikantor Camat Padang Tiji.....	53
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran II Surat Keterangan Melakukan Penelitian
- Lampiran III Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian
- Lampiran IV Daftar Wawancara (Instrukmen Penelitian)
- Lampiran V Dokumentasi Wawancara
- Lampiran VI Daftar Riwayat Hidup

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Aparatur Sipil Negara (ASN) ialah pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan<sup>1</sup>.

Pada hakikatnya tugas pemerintah adalah melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karena itu sesungguhnya pelayanan publik merupakan wujud dari fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat<sup>2</sup>.

Allah berfirman dalam surat At-Taubah ayat: 105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ

وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

---

<sup>1</sup>Nur Alam, Harmon Harun, *Himpunan Undang-Undang Kepegawaian 2002-2003 Reformasi Administrasi Publik*, (Jakarta: 2003), hal.53

<sup>2</sup>M.Lazdi Safroni, *Manajemen dan Reformasi Pelayan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2012), hal. 147

*Artinya: Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan<sup>3</sup>.*

Abdi masyarakat sama dengan memberi pelayanan kepada masyarakat, disini saya menjelaskan apa yang dimaksud dengan pelayanan, Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Undang-undang 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik. Pembukaan UUD 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik<sup>4</sup>

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

---

<sup>3</sup> Jailani, Pengantar Manajemen Publik (Tinjauan Dari Perspektif Al-Qur'an), (Banda Aceh: Citra Kreasi Utama: 2011), hal.30

<sup>4</sup>M. Lazdi Safroni, *Manajemen dan Reformasi Pelayan Publik...*(2012), hal. 49

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, standar waktu, mudah terjangkau, dan terukur. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Seperti yang kita ketahui untuk mendapatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal dan mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggungjawab yang dibebankan kepadanya.<sup>5</sup>

Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan KTP, KK atau lain sebagainya, dikerjakan dalam waktu yang singkat dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik. Jadi, yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, atau keliru lokasi maka masyarakat tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Jadi, yang namanya pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

- 1) Biayanya relatif harus lebih rendah.
- 2) Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan

---

<sup>5</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta, Bumi Aksara:2008), hal.20

3) Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas itu sendiri merupakan suatu kondisi dinamis yang produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan kualitas, menurut Philip Kotler sebagaimana yang dikutip oleh Syarifudin di dalam bukunya adalah keseluruhan diri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh terhadap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.<sup>7</sup>

Salah satu lembaga administrasi Negara yang bergerak dalam pemberian pelayanan publik adalah Kecamatan. Pada UUD No.5 tahun 1974, Kecamatan

---

<sup>6</sup> Inu Kencana Syafie, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal. 116-117

<sup>7</sup> Syafrudin dkk, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan* (Jakarta: Trans Info Media, 2014), hal. 59



merupakan wilayah administrasi pemerintahan dalam dekonsentrasi, yakni lingkungan kerja perangkat pemerintah yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan umum di daerah. Sedangkan UU No. 22 tahun 1999, Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Artinya apabila dulu Kecamatan merupakan salah satu wilayah administrasi pemerintah, selain Nasional, Propinsi, Kabupaten, dan Kota administratif. Pada undang-undang yang baru, Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan melainkan wilayah kerja dari perangkat daerah. Dengan kata lain dapat dikemukakan bahwa Kecamatan adalah wilayah pelayanan. Dimasa sekarang ini banyak masyarakat Indonesia yang memiliki KTP ganda dengan alasan dan tujuan yang berbeda-beda. Untuk menutup kemungkinan adanya KTP ganda bagi masyarakat, pemerintah merencanakan penerapan pembuatan KTP yang tidak dapat digandakan oleh masyarakat sehingga perseorangan hanya mempunyai satu KTP. Untuk menjalankan program tersebut pemerintah mengeluarkan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, Perpres No. 35 tahun 2010 tentang perubahan atas perpres No. 26 Tahun 2009. Dari perpres tersebut tercetuslah KTP Elektronik atau yang sering disebut E-KTP, dengan adanya E-KTP ini masyarakat dijamin tidak dapat lagi memiliki KTP ganda.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, (Bandung: Fokus Media, 2003), hal.93

Sejak diluncurkannya pada 21 september 2011 lalu, hingga saat ini belum sepenuhnya warga memperoleh KTP elektronik. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan di kantor camat Padang Tiji pada awalnya telah menetapkan perencanaan tentang mempercepat proses pelayanan E-KTP, sehingga pemberi layanan berharap dengan adanya sistem kerja seperti ini, pemberi layanan dapat memberikan layanan dengan efisien, namun pada pelaksanaannya muncul berbagai kendala yang menyebabkan gagalnya rencana ini. Sehingga pada akhirnya pelayanan yang diberikan tidak lagi bertumpu pada rencana awal. Dan sebagaimana yang kita ketahui untuk memperoleh E-KT tersebut tentu saja mempunyai syarat-syarat yang telah diterapkan oleh pemerintah salah satu syarat untuk memperoleh E-KTP adalah harus membawa surat permohonan dari kantor camat.

Jika berbicara tentang Padang Tiji, Padang Tiji ialah sebuah Kecamatan yang berada di kabupaten Pidie, Aceh, yang mana disini memiliki salah satu instansi pemerintah yaitu Kantor Kecamatan Padang Tiji, dan aparatur sipil dikantor ini memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan dengan baik dan benar sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas, namun aparatur sipil negara (ASN) di Kantor Kecamatan Padang Tiji tidak memberikan pelayanan publik dengan baik kepada masyarakat, padahal Aparatur Sipil Negara (ASN) sendiri merupakan abdi negara.

Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia khususnya di Aceh seharusnya melakukan pelayanan publik sebagaimana mestinya yaitu melayani masyarakat, dan Aparatur Sipil Negara (ASN) tentu harus memiliki komitmen dan tanggungjawab

terhadap masyarakat. Karena tentunya masyarakat ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Namun, pada kenyataannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat. Seperti tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “ Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Padang Tiji, Pidie”.

## **B. Rumusan Masalah**

Didalam sebuah organisasi atau lembaga pemerintahan khususnya bergerak dibidang pelayanan masyarakat yang mengandalkan tingkat kinerja pegawainya, maka lembaga pemerintahan tersebut dituntut untuk meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal. Dari hal itu maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran aparatur sipil negara (ASN) dalam pembuatan surat permohonan E-KTP pada Kantor Camat Padang Tiji, Pidie?
2. Bagaimana pelayanan dalam pembuatan surat permohonan E-KTP pada Kantor Camat Padang Tiji?

### **C. Fokus Penelitian**

Penelitian ini fokus kepada peran aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan pembuatan surat permohonan E-KTP pada Kantor Kecamatan Padang Tiji.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Peran aparatur sipil negara (ASN) dalam pembuatan surat permohonan E-KTP pada Kantor Camat Padang Tiji, Pidie
2. Pelayanan dalam pembuatan surat permohonan E-KTP pada Kantor Camat Padang Tiji, Pidie

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak instansi

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang berkaitan perencanaan strategi dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Padang Tiji untuk mencapai

kinerja yang maksimal sehingga bisa memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

2. Bagi pihak akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia dan manajemen pelayanan publik yang berkaitan dengan pengaruh faktor-faktor kepuasan terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Padang Tiji.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.

## **F. Penjelasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dan kekeliruan bagi pihak pembaca, maka peneliti merasa perlu memberikan penjelasan istilah-istilah yang terangkai dalam judul skripsi ini. Istilah-istilah tersebut:

1. Peran

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Seseorang melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran. Kita selalu menulis kata peran tetapi kadang sulit untuk mengartikan dan status

tidak dapat dipisahkan. Setiap orang mempunyai bermacam-macam peran yang dijalankan dalam pergaulan hidupnya dimasyarakat.<sup>9</sup> Peranan juga merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan. Dan peran juga dapat diartikan sebagai tingkah laku yang dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.<sup>10</sup> Peran atau peranan sesuatu yang menjadi bagian yang memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu peristiwa.<sup>11</sup> Peran adalah perilaku yang sesuai dengan status seseorang yang menduduki suatu posisi atau kedudukan tertentu dalam masyarakat.<sup>12</sup>

## 2. Aparatur Sipil Negara (ASN)

Aparatur sipil negara (ASN) ialah: pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> Hayatun Nufus, Skripsi, *Peran Balee Beuet Dalam Pembinaan Dasar Agama Bagi Anak-Anak Dikecamatan Suka Makmur Aceh Besar*, (2016), hal. 7

<sup>10</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai pustaka, 2002), hal. 854

<sup>11</sup> Poerwadaminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 870

<sup>12</sup> Mulat Wigati Abdullah, *Sosiologi* (Jakarta: Grasindo, 2006), hal.53

<sup>13</sup>Nur Alam, Harmon Harun, *Himpunan Undang-Undang...*, (2003), hal.53

### 3. Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok masyarakat terhadap suatu kebutuhan baik pada birokrasi pemerintah ataupun pada lingkungan masyarakat umum.<sup>14</sup> Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya 2 jenis, yaitu: layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia, dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara)”.<sup>15</sup>

### 4. Publik

Sedangkan publik sendiri berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Menurut Inu Kencana Syafie dkk dalam bukunya arti dari publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>Jailani, *Pengantar Manajemen...*,(2011), hal.27

<sup>15</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum...*, (2008), hal. 17

<sup>16</sup>Inu Kencana Syafie dkk, *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Rineka Cipta,1999), hal.17-18

## 5. Pelayanan Publik

pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan atau keperluannya menurut peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan”.<sup>17</sup>

## 6. E-KTP

Kartu tanda penduduk elektronik atau KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.<sup>18</sup> dan bagi masyarakat yang ingin membuat E-KTP harus memenuhi syarat-syarat nya dan salah satu syarat untuk membuat E-KTP ialah harus memiliki surat permohonan yang dibuat oleh kantor kecamatan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai negeri sebagai aparatur negara mempunyai kewajiban atau tugasnya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang membutuhkan, baik dalam birokrasi pemerintah maupun lingkungan masyarakat umum. Pelayanan yang bagaimana? Pelayanan yang memuaskan masyarakat yaitu pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat, dan melakukan apa yang lebih dari yang diharapkan masyarakat.

---

<sup>17</sup>M. Lazdi Safroni, *Manajemen dan Reformasi....*, (2012), hal. 147

<sup>18</sup> Riznal Akhyar , Skripsi, *Pelayanan Pembuatan E-KTP Gratis Pada Kantor Camat Lueng Bata*, (2012), hal. 64



## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan penulisan skripsi ini, penulis menjabarkan karya ilmiah ini dalam 5 bab. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penjelasan Istilah, Dan Sistematika Pembahasan

### **BAB II           TINJAUAN TEORITIS**

Pada bab ini penulis mengemukakan landasan teoritis yang menjelaskan tentang pengertian pelayanan publik, aparatur sipil negara (ASN) dan pengertian E-KTP

### **BAB III          METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis mengemukakan metodologi penelitian yang menjelaskan tentang Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Dan Teknik Analisis Data.

#### BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum Kantor Kecamatan Padang Tiji, Visi dan Misi Kantor Kecamatan Padang Tiji, Struktur Organisasi, Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Padang Tiji, dan Hasil Penelitian.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan penulisan dan saran-saran

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **A. Teori Peran**

#### **1. Pengertian Peran**

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Seseorang melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran. Kita selalu menulis kata peran tetapi kadang sulit untuk mengartikan dan status tidak dapat dipisahkan. Setiap orang mempunyai bermacam-macam peran yang dijalankan dalam pergaulan hidupnya dimasyarakat.<sup>1</sup> Peranan juga merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan. Dan peran juga dapat diartikan sebagai tingkah laku yang dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.<sup>2</sup>

#### **2. Ciri-Ciri Peran**

- a. Keterlibatan dalam keputusan: mengambil dan menjalankan keputusan
- b. Bentuk kontribusi: seperti gagasan, tenaga, dan lain-lain
- c. Organisasi kerja: bersama setara (berbagi peran)
- d. Penetapan tujuan: ditetapkan kelompok bersama pihak lain

---

<sup>1</sup> Hayatun Nufus, Skripsi, *Peran Balee Beuet Dalam Pembinaan Dasar Agama Bagi Anak-Anak Dikecamatan Suka Makmur Aceh Besar*, (2016), hal. 7

<sup>2</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai pustaka, 2002), hal. 854

- e. Peran masyarakat: sebagai subjek

### 3. Struktur Peran

- a. Peran formal (peran yang nampak jelas) yaitu sejumlah perilaku yang bersifat homogen. Peran formal yang standar terdapat dalam keluarga
- b. Peran informal (peran tertutup) yaitu suatu peran yang bersifat implisit (emosional) biasanya tidak tampak kepermukaan dan dimainkan hanya untuk memenuhi kebutuhan emosional individu dan untuk menjaga keseimbangan. Pelaksanaan peran- peran informal yang efektif dapat mempermudah peran-peran formal.<sup>3</sup>

## B. Aparatur Sipil Negara (ASN)

### 1. Pengertian Aparatur Sipil Negara

Aparatur sipil negara (ASN) ialah: pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan<sup>4</sup>.

Allah berfirman dalam surat Fushilat ayat 46:

مَنْ عَمِلْ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ۚ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِلْعَبِيدِ ﴿٤٦﴾

---

<sup>3</sup> <http://www.materibelajar.id/2016/01/definisi-peran-dan-pengelompokan-peran>, diakses pada tanggal, 7 februari 2018

<sup>4</sup>Nur Alam, Harmon Harun, *Himpunan Undang-Undang...*, (2003), hal.53

Artinya: “Barang siapa yang mengerjakan amal yang saleh Maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan Barang siapa mengerjakan perbuatan jahat, Maka (dosanya) untuk dirinya sendiri; dan sekali-kali tidaklah Rabb-mu menganiaya hamba-hambanya”.

Pegawai negeri ialah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, di angkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pegawai negeri ialah unsur aparat negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan penuh kesetiaan dan ketaatan kepada pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan<sup>5</sup>.

## **2. Fungsi Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Pegawai ASN berfungsi sebagai:

- a. Pelaksanaan kebijakan publik.
- b. Pelayanan publik, dan
- c. Perekat dan pemersatu bangsa<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup>Nur Alam, *Himpunan Undang- Undang...*(2003), hal. 2-3

<sup>6</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014, Pasal 10

### **3. Tugas Aparatur Sipil Negara (ASN)**

ASN mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia<sup>7</sup>.

### **4. Kewajiban Pegawai ASN**

- a. Setia dan taat pada Pancasila, Undang –Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintahan yang sah.
- b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.
- c. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintahan yang berwenang.
- d. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggungjawab.
- f. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik dalam maupun diluar kedinasan.

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014, Pasal 11

- g. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan
- h. Bersedia ditempatkan diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>8</sup>

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa Aparatur sipil Negara yang disingkat menjadi ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dan memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara. Manajemen PNS sendiri sudah tumbuh berkembang semenjak kemerdekaan sampai sekarang ini.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pada hakikatnya sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya adalah untuk memperoleh dan mempertahankan laba. Kalangan bisnis harus meyakini bahwa pelanggan adalah sumber keberuntungan sehingga harus diperbanyak. Seperti orang china bilang “koneksi harus diperbanyak, rezeki itu akan mengalir.” Atau seperti kata Prof. TS Grewal sebagaimana yang dikutip oleh Muhammad Iqbal “*customer is profit, everything else is overhead*” kunci utama dari

---

<sup>8</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014, Pasal 11

semua ini adalah kepuasan pelanggan. Kalau hal ini dilakukan, hasilnya seperti angsa bertelur emas setiap hari dan selama-lamanya.<sup>9</sup>

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat pelayanan publik adalah salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok masyarakat terhadap suatu kebutuhan baik pada birokrasi pemerintah ataupun pada lingkungan masyarakat umum<sup>10</sup>.

Moenir mengatakan “Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia, dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara)”.<sup>11</sup>

Menurut Stanton sebagaimana yang dikutip oleh Jailani, pelayanan adalah “kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan konsumen atau pemakai industri, ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya”.<sup>12</sup>

Sedangkan publik sendiri berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Menurut Inu Kencana Syafie dkk dalam bukunya

---

<sup>9</sup> Mohammad Iqbal, *Pelayanan Yang Memuaskan*, (Jakarta, Gramedia: 2007), hal.61

<sup>10</sup>Jailani, *Pengantar Manajemen ...*,(2011), hal.27

<sup>11</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan...*, (2008), hal. 17

<sup>12</sup>Jailani, *Pengantar Manajemen ...* (2011), hal.27



arti dari publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki<sup>13</sup>.

M. Lazdi Safroni menyatakan”pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan atau keperluannya menurut peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan”.<sup>14</sup>

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.Selanjutnya, dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi, kementrian, departemen, lembaga pemerintah non-departemen, dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik daerah, dan unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup>Inu Kencana Syafie dkk, *Ilmu Administrasi...*, (1999), hal.17-18

<sup>14</sup>M. Lazdi Safroni, *Manajemen dan Reformasi...*, (2012), hal. 147

<sup>15</sup>M. Lazdi Safroni, *Manajemen dan Reformasi...*(2012) hal. 50

Hakikat pelayan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu, pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanan, serta sumber daya manusia pemberi pelayanan. Pelayan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi SDM (Sumber Daya Manusia) aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas dan kuantitas produk layanan.<sup>16</sup>

Dari uraian di atas dapat dipahami pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. **Empati dengan customers.** Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. **Pembatasan prosedur.** Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.

---

<sup>16</sup>M. Lazdi Safroni. *Manajemen dan Reformasi...* (2012) hal.51

- c. **Kejelasan tatacara pelayanan.** Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. **Minimalisasi persyaratan pelayanan.** Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. **Kejelasan kewenangan.** Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. **Transparansi biaya.** Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. **Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.** Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. **Minimalisasi formulir.** Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. **Maksimalisasi masa berlakunya izin.** Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. **Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.** Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. **Efektivitas penanganan keluhan.** Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.<sup>17</sup>

### 3. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya, untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakikat dari

---

<sup>17</sup>Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005) hal. 245

pelayanan adalah kesesuaian antara publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>18</sup>

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengejukan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan.**  
Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana**  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.**

---

<sup>18</sup> Agung Kurinawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), hal.10

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>19</sup>

## 5. Sasaran Pelayanan

Sasaran manajemen pelayanan publik sederhana saja, yaitu kepuasan pelanggan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Seperti dimaklumi bahwa kepuasan masyarakat sangat berbeda dengan yang lain terhadap suatu hal tertentu.

Menurut Fitzsimmons sebagaimana yang telah dikutip oleh Riznal Akhyar didalam skripsinya, mengatakan bahwa "*customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of serviced desired*" (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan). Dan dalam pelayanan pemerintahan, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Dalam hubungan dengan pelayanan publik tentang pengenalan kepuasan seorang pelanggan, dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif, yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak

---

<sup>19</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen...*, (2005), hal.246

dengan kegembiraan dan keikhlasan, hal ini dikatakan relatif, berkaitan dengan sifat budaya bangsa Indonesia pada umumnya yaitu “*rikuh-pakewuh*” (terutama pada suku bangsa jawa) yaitu suatu budaya yang tidak mau mengemukakan hal-hal yang dapat menyekiti/ menyinggung perasaan orang lain (tegang rasa yang berlebihan). Jadi, jika seseorang menerima hak nya kurang dari yang seharusnya tanpa ada dasar aturan yang jelas, tetapi kalau hal itu sudah dikatakan oleh petugas misalnya, ini yang sekian (persen, rupiah dan lain-lain) untuk ongkos administrasi, beli rokok, tidak ada kembalinya, maka orang yang bersangkutan akan menerima tanpa protes. Ia menerima itu dengan berpedoman, dari pada repot perkara uang segitu saja rebut didengarkan orang lain kan malu, lebih baik terima apa adanya, itupun sudah berterima kasih.

Pedoman ini sebenarnya kurang mendukung dan dapat menjadi salah satu penghalang terhadap usaha pemerintah dalam pembersihan mental aparat. Padahal alasan untuk protes cukup kuat karena perbuatan si petugas layanan sebenarnya tidak terletak pada jumlah hak yang berkurang, melainkan cara pengurangannya yang sangat jelas yaitu merupakan penyimpangan dari aturan.<sup>20</sup>

## **6. Kelompok Pelayanan Publik**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 memebadan jenis pelayanan menjadi empat kelompok. Adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

---

<sup>20</sup> Riznal Akhyar, Skripsi, *Pelayanan Pembuatan E-KTP Gratis Pada Kantor Camat Lueng Bata*, (2012), hal.37-39

- a. **Kelompok pelayanan Administratif** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagiannya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu tanda penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. **Kelompok pelayanan barang** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. **Kelompok pelayanan jasa** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya<sup>21</sup>.

## 7. Ciri-ciri pelayanan publik

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana.
- c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).<sup>22</sup>

## 8. Macam-Macam Pelayanan Umum

Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3(tiga) macam yaitu:

---

<sup>21</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen...*,(Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005) hal. 20-21

<sup>22</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006) hal. 34

a. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

b. Layanan melalui tulisan.

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

c. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor



keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.<sup>23</sup>

## **9. Pola-Pola Pelayanan Publik**

Berdasarkan penjelasan mengenai “pola pelayanan” dan seterusnya sebagian besar mengutip keputusan MENPAN tersebut diatas, dengan maksud bahwa dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memberikan dan menyediakan “pelayanan publik” agar lebih relevan jika konsep yang digunakan bersumber dari kebijakan pemerintahan itu sendiri, namun tidak menutup kemungkinan penjelasan tambahan yang bersifat teks books. Pola atau model penyelenggaraan pelayanan umum adalah kesatuan bentuk tata penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangkaian kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum. Sesuai dengan jenis dan sifat pelayanan serta dengan pertimbangan agar dapat melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan umum secara efektif, maka dalam penyelenggaraan pelayanan umum sesuai dengan KEPMENPAN No.63 tahun 2003, dapat dilaksanakan dengan pola-pola pelayanan sebagai berikut.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan...*, (2008) hal. 190

<sup>24</sup> Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, ( Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), hal. 110

a. Pola pelayanan fungsional.

Dalam membahas tentang pola pelayanan disamping akan diuraikan berdasar landasan teoritis akan tetapi lebih banyak bersumber dari peraturan yang ditetapkan oleh kantor MENPAN, karena pola pelayanan publik tersebut sudah diterapkan diindonesia sehingga lebih memudahkan dalam menjelaskan dan memberikan pemahaman kepada para pembacanya. Pola dalam pengertian secara umum sering disamakan dengan model, padahal pengertiannya sangat berbeda. Pola sesungguhnya suatu aktifitas atau kegiatan yang cenderung memiliki keajegan untuk terus dilakukan secara berulang-ulang, sehingga keajegan itu menjadi terintegrasi dan menjadi pedoman. Sedangkan model adalah suatu cara yang bisa menyederhanakan dari suatu persoalan yang kompleks, sehingga memberikan suatu kemudahan dalam pemahaman terhadap suatu objek tertentu. Demikian pula dalam penjelasan mengenai “pola pelayanan publik” sedapat mungkin sama dengan pendefinisian tersebut diatas. Pada umumnya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik selalu mencoba dalam memberikan pelayanan mencari cara yang paling efisien dan efektif yakni dengan membentuk berbagai cara atau yang sering disebut sebagai “pola”. Pada dasarnya pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Ibid, hal.110

b. Pola terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Pola pelayanan ini sesungguhnya merupakan efek residu setelah seluruh kegiatan pelayanan operasional telah diserahkan kewenangan kepada pemerintah daerah atau BUMN dan badan hukum swasta. Misalnya pelayanan yang bersifat nasional atau antar regional, maka pelayanan tersebut cenderung terpusat, contoh: urusan perizinan bus antar provinsi (AKAP), pengurusan perizinannya diselenggarakan secara terpusat yaitu berada di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.<sup>26</sup>

c. Pola terpadu

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan. Pola ini sudah mulai dilaksanakan di beberapa daerah dalam lembaga pemerintahan yang disebut badan pelaksanaan perizinan terpadu (BPPT). Badan ini memiliki fungsi menyelenggarakan berbagai jenis perizinan dalam satu kantor. Dari aspek pelayanan terhadap masyarakat memberikan kemudahan ketika mengurus beberapa perizinan tidak perlu keluar masuk dari kantor yang satu ke kantor

---

<sup>26</sup> Ibid, hal 110

lain yang letaknya kemungkinan saling berjauhan. Akan tetapi dari aspek internal memiliki tingkat kesulitan yang cukup tinggi terutama dalam mengkoordinasikan berbagai jenis pelayanan yang masing-masing mempunyai sifat dan karakteristik keahlian tersendiri.

## 2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola satu pintu ini juga sudah mulai banyak dilakukan di beberapa kantor contohnya urusan STNK dan BPKB yang memiliki rangkaian proses sudah menjadi satu atap yaitu kantor samsat. Pola satu atap dari aspek efisiensi dan efektifitas pelayanan sudah cukup terbukti berjalan dengan baik dan lancar bahkan perlu dikembangkan terhadap proses perizinan lainnya yang memiliki sifat sama yaitu dalam suatu rangkaian proses perizinan yang bisa diintegrasikan.<sup>27</sup>

## d. Pola gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. Pemberian pelayanan publik dengan menggunakan pola “gugus tugas” merupakan pola pelayanan yang bersifat terintegrasi dengan instansi atau unit kerja yang lain yang memiliki keahlian masing-masing dalam rangka mendukung terhadap suatu

---

<sup>27</sup>Ibid, hal. 111

pemberian pelayanan tertentu. Misalnya pembentukan “gugus tugas” yang tergabung dalam wadah yang dibentuk seperti “krisis center” dalam penanggulangan bencana. Contoh yang lain seperti “gugus tugas” dalam posko lebaran hari Raya Idul Fitri. Pola gugus tugas pada umumnya kegiatan dalam suatu unit pelayanan yang mendapat dukungan unit kerja lain karena beban kerja besar dan berskala nasional serta bersifat multidisipliner dan dari aspek waktu pada umumnya bersifat incidental.<sup>28</sup>

### **10. Sistem Pelayanan Publik**

Konsepsi pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Studi mengenai pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan manajemen publik, karena pelayanan publik seharusnya dilaksanakan dibawah pengawasan manajer. Ide ini menyanggah doktrin pengelolaan tanpa manajer dan pandangan bahwa pelayanan publik seharusnya dijalankan oleh para ahli yang profesional, seperti dokter rumah sakit.<sup>29</sup>

Siklus jasa yang berkualitas dapat didayagunakan dengan mengidentifikasi bentuk kepuasan pengguna layanan. Parasuraman mengemukakan sebagaimana yang dikutip oleh Bambang Istianto bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas layanan yaitu:

---

<sup>28</sup> Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan....* hal.111

<sup>29</sup> Bambang Istianto, ( 2011) hal. 121

- a. **Aspek tangible:** kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik perkantoran.
- b. **Aspek reliability:** kemampuan untuk mewujudkan janji.
- c. **Aspek responsiveness:** ketanggapan dalam memberikan layanan.
- d. **Aspek assurance:** kemampuan untuk memberikan jaminan.
- e. **Aspek empathy:** kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.<sup>30</sup>

Dimensi-dimensi diatas tersebut harus diramu dengan baik biar kualitas layanan menjadi lebih baik. Hal tersebut tentu tidak mudah karena bisa saja terjadi kesenjangan antara penyedia layanan dengan pengguna layanan dalam memberikan pelayanan, secara umum disebut oleh para ahli, bahwa terdapat 4 (empat) kesenjangan yang perlu diperhatikan; 1) kesenjangan antar jasa yang dipersepsikan oleh manajemen dengan jasa yang diharapkan oleh konsumen, 2) persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan apa yang ditangkap oleh bawahan/ karyawan, 3) konsep pelayanan yang dimengerti oleh karyawan dengan komunikasi dan aktivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, dan 4) tidaknya pemberi layanan dengan jasa yang dipersepsikan oleh konsumen.<sup>31</sup>

## 11. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur pelayanan publik ialah sebagai berikut:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

---

<sup>30</sup> Bambang Istianto, (2011) hal.124

<sup>31</sup> Ibid, hal. 124

- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.<sup>32</sup>

## 12. Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik ialah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat<sup>33</sup>.

## C. E-KTP

### 1. Pengertian E-KTP

E-KTP berasal dari kata *electronic-KTP*, atau kartu tanda penduduk elektronik. Kartu ini terbuat dari bahan *polyvinyl chloride* PVC dengan tampilan hampir sama dengan kartu tanda penduduk biasa ditambah chip sehingga berfungsi sebagai *smart card* terdapat foto digital dan tandatangan digital. Kartu ini berisikan Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tandatangan pemegang KTP, nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani. Jadi, kartu tanda penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik,

---

<sup>32</sup>Barata, Atep, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media, 2004), hal. 11

<sup>33</sup> Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *manajemen...*, hal. 19

dalam artian baik dari fisik maupun penggunaanya berfungsi secara komputerisasi. Program E-KTP diluncurkan oleh kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/ kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/ kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki E-KTP.<sup>34</sup>

## **2. Sejarah E-KTP**

Dalam makalah prosedur standar operasi penerapan kartu tanda penduduk (KTP) elektronik secara missal tahun 2011 menjelaskan bahwa penerapan E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut peluang kepada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna menggunakan kegiatan teroris dan lain sebagainya. Untuk mengatasinya duplikasi tersebut, sekaligus menciptakan kartu

---

<sup>34</sup> Riznal Akhyar, Skripsi, *Pelayanan Pembuatan E-KTP Gratis Pada Kantor Camat Lueng Bata*, (2012), hal. 64-65



identitas tunggal, maka diterapkan KTP elektronik berbasis NIK. KTP elektronik atau E-KTP yang berbasis nasional, memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pas photo, tanda tangan, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. Program penerapan KTP elektronik yang berbasis NIK nasional tersebut, dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal senantiasa dapat dikembangkan multi fungsi, dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Penerapan KTP elektronik berbasis NIK merupakan salah satu program strategis nasional. Adapun tiga program strategis nasional yang pelaksanaannya telah disepakati bersama oleh pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota meliputi:

- a. Pemutakhiran data kependudukan di 497 kabupaten/kota, yang harus diselesaikan pada tahun 2010.
- b. Pemberian NIK kepada setiap penduduk, pada tahun 2010 di 329 kabupaten/kota dan tahun 2011 di 168 kabupaten/kota.
- c. Penerapan KTP elektronik pada tahun 2011 di 197 kabupaten/kota pada tahun 2012 di 300 kabupaten/kota.<sup>35</sup>

Ketiga program strategis tersebut saling bersinergis dalam kesatuan proses, dimulai dengan pemutakhiran data untuk mendapatkan data kependudukan yang valid. Selanjutnya, untuk mendapatkan NIK yang akurat, disamping melalui pemutakhiran data perlu juga diverifikasi dengan sidik jari tangan

---

<sup>35</sup> Ibid, hal. 65

penduduk. Sedangkan untuk penerapan KTP elektronik, mutlak diperlukan data penduduk yang valid dan telah memiliki NIK serta perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk. Penerapan KTP elektronik merupakan program nasional yang harus terlaksana dengan baik, karena merupakan program yang memerlukan pembiayaan yang besar tetapi manfaatnya juga sangat besar, baik bagi penduduk, bangsa dan negara. Oleh karena itu, diperlukan komitmen pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota beserta jajarannya dan penduduk untuk mengsucceskan program dimaksud.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Ibid, hal. 65-67

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam kehidupannya, berinteraksi dengan mereka dan berusaha untuk memahaminya.<sup>1</sup> Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara diskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada satu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>2</sup>

Penelitian ini merupakan studi diskriptif, maka dalam memperoleh data yang sebanyak-banyaknya peneliti melakukan berbagai teknik yang disusun secara sistematis untuk mengumpulkan data hasil penelitian yang sempurna. Peneliti melakukan penelitian dengan studi diskriptif karena sesuai dengan sifat masalah serta tujuan yang ingin memperoleh dan bukan menguji hipotesis, tetapi berusaha untuk memperoleh gambarnya tentang “Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Tiji”

---

<sup>1</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hlm. 15

<sup>2</sup>Lexy Moleong J, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya Offset, 2004) hlm. 6

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian karya ilmiah ini adalah pada kantor Camat Padang Tiji, Pidie.

## **C. Informan Penelitian**

Informan adalah sebuah objek penting dalam sebuah penelitian, informan disini adalah untuk mendapatkan data yang diinginkan untuk kemudian diambil sebuah kesimpulan dari data, yang diperoleh informan penelitian adalah objek penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian informan yang diambil dari penelitian ini adalah:

1. Camat Padang Tiji.
2. Kepala Bidang pelayanan masyarakat.
3. Aparatursipil Kantor Kecamatan Padang Tiji.
4. Masyarakat Padang Tiji.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun data yang diperlukan oleh peneliti, secara teknik dapat diperoleh melalui beberapa kegiatan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, sebagai berikut: observasi, wawancara, dan Dokumentasi.

### 1. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran dan tingkahlaku yang utuh mengenai subjek yang akan diteliti<sup>3</sup>. Penelitian menggunakan metode pengamatan langsung pada objek yang diamati dan observasi partipatif yaitu pengamatan yang langsung dan ikut berperan dalam perilaku yang diamati. Peneliti menggunakan metode pengamatan agar bisa melihat secara langsung objek dan subjek penelitiannya.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancara (yang memberikan jawaban atas pertanyaan).<sup>4</sup>

### 3. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata dan sebagainya<sup>5</sup>. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan

---

<sup>3</sup> Ibid, hlm 174

<sup>4</sup>Cristine Daymon, *Metode Riset Kualitatif Dalam Publics Relation dan Marketing Communication*, (Bandung: Bentang, 2008), hal. 135

<sup>5</sup> M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komuniaksi, Ekonomi, kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: kencana, 2007) hal. 121-122.

waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi pada masa lalu.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>6</sup>

Tahapan-tahapan dalam menganalisis data skripsi ini adalah mencatat apa yang ada dilapangan, mengumpulkan hasil wawancara dari beberapa sample dan mengumpulkan data pendukung, setelah data dianalisis kemudian di ambil suatu kesimpulan yang kemudian dilaporkan dalam bentuk laporan penelitian.<sup>7</sup>

Analisis data dari hasil pengumpulan data merupakan tahapan yang penting dalam menyelesaikan suatu kegiatan penelitian ilmiah, data yang telah terkumpul tanpa dianalisis menjadi tidak bermakna atau menjadi data yang mati dan tidak berbunyi. Oleh karena itu, analisis data ini untuk memberi arti, makna dan nilai yang terkandung dalam data.

---

<sup>6</sup>Nurul Zahara, Skripsi, *Penerapan Disiplin Kerja Islami Pegawai Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Propinsi Aceh*, (2016), Hal 36.

<sup>7</sup> Ibid.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian**

#### **1. Profil Kantor Kecamatan Padang Tiji**

Kantor Kecamatan Padang Tiji Kabupaten Pidie, beralamat di Ds. Pasar, Padang Tiji, Pidie, Aceh. Kantor Kecamatan merupakan kantor bagian administratif negara Indonesia di bawah Daerah Tingkat II yang menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat. Ada 64 Desa dengan 6 Mukim di bawah Kantor Kecamatan Padang Tiji. Kantor Kecamatan Padang Tiji dipimpin oleh seorang kepala kantor/camat yang mana dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati Pidie melalui sekretaris Daerah Kabupaten Pidie dan memiliki karyawan yang bekerja setiap hari selama hari kerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah Indonesia. Pembentukan kantor Kecamatan Padang Tiji sendiri bertujuan dan harapan menjadi solusi dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat menyangkut pelayanan publik yang direspon langsung dari pemerintah Kabupaten Pidie.<sup>1</sup>

#### **2. Visi dan Misi Kantor Camat Padang Tiji**

Demi menjalankan pelayanan yang lebih baik serta berorientasi kepada masyarakat maka dibuatlah Visi dan Misi yang menjadi acuan bagi setiap proses pelayanan yang diberikan, sehingga terpenuhi dan memberikan kepuasan kepada

---

<sup>1</sup>Hasil wawancara penulis dengan T. Zulkifli Yusuf, (Camat Padang Tiji), pada tanggal 11 september 2017

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh jajaran pejabat kecamatan.

Maka Visi dan Misi Kantor Kecamatan Padang Tiji sebagai berikut:

a. Visi Kantor Camat Padang Tiji

Profesional dalam melayani, Mengembangkan, membina, membangun dan memberdayakan masyarakat gampong menuju Padang Tiji maju.

b. Misi Kantor Camat Padang Tiji

- 1) Meningkatkan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan tugas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan.
- 2) Meningkatkan dan memantapkan peran pemerintah gampong.
- 3) Meningkatkan pelayanan dan pemerataan hasil pembangunan.
- 4) Menyusun rencana pembangunan dengan memprioritaskan kebutuhan masyarakat yang medesak.
- 5) Menyelenggarakan fungsi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- 6) Menyelenggarakan fungsi pembinaan dan fasilitas pemerintah gampong.
- 7) Menyelenggarakan pelayanan administrasi masyarakat.<sup>2</sup>

### **3. Letak Geografis Kecamatan Padang Tiji**

Kecamatan Padang tiji merupakan salah satu kecamatan yang terletak diwilayah Kabupaten Pidie merupakan daerah yang berada di dataran tinggi pantai. Terletak  $\pm 13$  km dari ibukota Kabupaten, dan  $\pm 99$  km dari ibukota propinsi. Kecamatan Padang Tiji memiliki luas wilayah menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Pidie adalah  $258.71 \text{ km}^2$  dengan batas-batas dan peta wilayah administrasi sebagai berikut:

Utara : Kecamatan Muara Tiga dan Kecamatan Batee

Selatan: Kecamatan Titeue, Keumala dan Kecamatan Mila

---

<sup>2</sup> Hasil Dokumentasi Pada Kantor Camat Padang Tiji



Timur : Kecamatan Saree, dan Kecamatan Lembah Selawah

Barat : kecamatan Delima dan Kecamatan Grong-Grong

Adapun kondisi wilayah secara fisik terdiri dari dataran, perairan tanah dan pegunungan dan memiliki curah hujannya mencapai  $\pm 111,43$  mm per tahun dengan ketinggian tanah  $\pm 11$  meter dan suhu udara rata-rata  $30^{\circ}\text{C}$ . Pusat ibu kota Kecamatan Padang Tiji yang terletak pada wilayah strategis dimana memiliki jalur akses yang mudah dari ibu kota Kabupaten maupun dari ibu kota Propinsi, karena terletak pada jalur utama jalan Banda Aceh – Medan.<sup>3</sup>

## **5. Sasaran Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Padang Tiji**

Sebagai penjabaran dari misi kecamatan padang tiji maka sasaran yang hendak dicapai ialah:

- a. terwujudnya kualitas pelayanan yang maksimal.
- b. Terwujudnya partisipasi masyarakat.
- c. terwujudnya kualitas SDM aparatur sipil negara.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Hasil Dokumentasi Pada Kantor Camat Padang Tiji

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan bapak Abd. Manan, (sekcab Padang Tiji), 13 september 2017

bag Keuangan  
Armawati  
1231 198611 2 002

ubbag Keuangan  
Marsita, A.Md  
1219 201001 2 018

Kasi Keistimewaan Aceh  
Mahdi Sulaiman  
Nip: 19601213 198503 1 059

Staf Kasi Keistimewaan Aceh  
Sakdiah  
Nip:

Hasil Dokumentasi Pada Kantor Camat Padang Tiji

## **6. Tugas Pokok Aparatur Pada kantor Camat Padang Tiji**

Seperti yang sudah dijelaskan didalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 pasal 31 tentang tugas ASN, begitu pula dengan aparatur di kantor Kecamatan Padang Tiji yang memiliki tugas sebagai berikut:

### **a. Camat**

Camat melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpah oleh bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Dalam melaksanakan kewenangan tersebut camat mempunyai fungsi yaitu:

### **b. Sekcam.**

Sekretariat mempunyai pokok melaksanakan pengkoordinasian perumusan kebijakan teknis dan penyelenggaraan tugas-tugas setiap bidang

### **c. Bagian tata pemerintahan.**

Seksi tata pemerintah mempunyai tugas, melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan umum di Kecamatan yang meliputi pembinaan dan administrasi mukim dan gampong, lembaga gampong, pertanahan, kependudukan dan pembinaan pengelolaan anggaran pendapat dan mukim serta pembinaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dilingkungan kecamatan.

### **d. Bagian pemberdayaan masyarakat dan gampong.**

Seksi pemberdayaan masyarakat dan gampong mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengkoordinasian pemberdayaan ekonomi masyarakat, pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan, pembinaan koperasi dan usaha kecil menengah, pembinaan usaha-usaha masyarakat yang meliputi peternakan, perikanan, kelautan, dan pengawasaan dan pertanian serta pembinaan dan pengembangan daerah dikecamatan.

### **e. Bagian kesejahteraan sosial dan keluarga**

Seksi ini mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengkoordinasian terhadap orang terlantar dan gelandangan, fakir miskin, yatim piatu, orang tua jompo, pelayanan masyarakat korban bencana, serta pembinaan kepemudaan, olah raga dan peranan wanita di kecamatan.

### **f. Bagian keistimewaan aceh**

Seksi ini mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengkoordinasian pengembangan sarana dan prasarana peribadatan:

MPU, BAZIS, MAA, MPD dan penyelenggaraan hari-hari besra islam serta pembinaan kebudayaan di kecamatan.

**g. Bagian ketentraman dan ketertiban umum.**

Seksi ini mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengkoordinasian dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pembinaan kesadaran berbangsa, pertahanan sipil/linmas, pembinaan sosial politik, penertiban dan pengawasan pelaksanaan qanun-qanun kabupaten dan koordinasi pencegahan peredaran narkoba dan penjudian di kecamatan.

**h. Bagian umum**

Sub bagian umum mempunyai tugas melakukan ketatausahaan, rumahtangga, perpustakaan, arsip, standarisasi, ketatalaksanaan, hukum, kehumasan, dan penyelenggaraan administrasi kepegawaian<sup>5</sup>.

## **7. Tujuan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Padang Tiji**

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi. Tujuan disini adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka 1s/d 5 tahun.

Tujuan yang ditetapkan di kantor camat padang tiji ialah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga mencapai pelayanan prima.
- b. Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.
- c. Meningkatkan manajemen organisasi yang efektif dan efisien.
- d. Meningkatkan koordinasi/ dan efaluasi dan pembinaan.
- e. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan di segala bidang
- f. Meningkatkan SDM (sumber daya manusia) aparatur sipil negara.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Hasil Dokumentasi Pada Kantor Camat Padang Tiji

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan bapak T. Zulkifli Yusuf, (camat Padang Tiji), 13 september 2017

## 8. Nama Mukim, Luas dan Jumlah Gampong Serta Nama Imum

### Mukim di Kecamatan Padang Tiji

No.	Nama Mukim	Luas (Ha)	Jumlah Gampong	Nama Imum Mukim
1	Kunyet	6,925	14	Ibrahim
2	Peudaya	2,562	10	Muhammad Aris
3	Paloh	4,446	12	Tgk. Marwan
4	Beurabo	4,207	7	Drs. Sulaiman Usman
5	Gogo	2,416	10	Jamaluddin
6	Tanjong	5,315	11	Muhammad Abdullah
<b>Jumlah</b>		<b>25,871</b>	<b>64</b>	

Table 4.1 Mukim, Luas dan Jumlah Gampong serta Nama Imum Mukim di Kecamatan Padang Tiji.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Data Statistik Kecamatan Padang Tiji tahun 2016

## **B. Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pembuatan Surat Permohonan E-KTP Pada Kantor Camat Padang Tiji**

Dalam Undang-Undang telah dijelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara berperan sebagai perencana, Pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional, begitu pula dengan ASN di kantor Kecamatan Padang Tiji yang memiliki peran sebagai pemberi pelayanan yang berdasarkan fungsi dan tugas mereka sebagai abdi negara.

1. Fungsi dan Tugas Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Padang Tiji
  - a. Melayani masyarakat dengan sikap ramah, dan sopan serta melakukan pelayanan dalam waktu yang cepat.
  - b. Ketika proses pelayanan aparatur sipil kantor camat padang tiji menciptakan suasana yang nyaman agar masyarakat atau pelanggan merasa dipentingkan.<sup>8</sup>

Dalam melayani masyarakat, aparatur sipil negara (ASN) padang tiji berfungsi sebagai pemberi pelayanan publik kepada masyarakat padang tiji dengan sebaik-baiknya dan bersikap ramah ketika proses melayani agar masyarakat padang tiji merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka berikan. Selain itu kantor camat

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan bapak T. Zulkifli Yusuf (camat Padang Tiji), pada tanggal 11 september 2017

padang tiji dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu bersikap adil yaitu memberikan pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat seperti pernyataan ibu Rizani salah satu warga padang tiji. “Pegawai yang ada di kantor camat padang tiji ini sangat baik dalam memberikan pelayanan. Ketika kita sampai di kantor camat, mereka langsung menanyakan kepada kita apa yang akan kita urus”.<sup>9</sup>

Sebagai suatu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, keramahan dan kesopanan harus menjadi sesuatu yang paling penting dalam melayani kebutuhan masyarakat, dari pernyataan di atas kita bisa menilai bahwasanya pegawai kantor Camat Padang Tiji memberikan pelayanan sangat ramah dan sopan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut Camat Padang Tiji membebankan tugas kepada setiap aparatur sesuai dengan kemampuannya. Aparatur sipil negara di Kantor Camat Padang Tiji memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Padang Tiji secara efisien seperti pelayanan dalam bidang administrasi, yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik, (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK) Seperti yang sudah kita ketahui bahwasanya untuk pembuatannya semua itu dilakukan pada dinas kependudukan, namun untuk membuat semua produk administrasi tersebut haruslah melalui permohonan dari kantor Kecamatan. Jadi disini aparatur sipil negara kantor camat padang tiji bertugas untuk mengeluarkan atau membuat surat permohonan untuk pembuatan produk administrasi tersebut. Selanjutnya tugas Camat Padang Tiji dalam pembuatan surat permohonan F.1.12 yaitu surat permohonan pembuatan E-

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan ibu Rizani (masyarakat Padang Tiji), pada tanggal 1 oktober 2017

KTP ialah menandatangani surat tersebut tetapi, pada kenyataannya surat tersebut ditandatangani oleh orang lain selain camat ketika Camat Padang Tiji tidak ada di tempat.<sup>10</sup>

kemudian yang kita ketahui bahwasanya semua instansi memiliki tujuan yang berbeda-beda, begitu juga dengan kantor camat Padang Tiji memiliki visi yang ingin dicapai dengan misi-misi tertentu, jadi disini camat bertugas untuk membuat perencanaan dan memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimilikinya yaitu aparatur sipil negara, dan camat Padang Tiji bertugas mengatur seluruh sumber yang dimilikinya demi pencapaian tujuan instansinya. Karena tanpa perencanaan, fungsinya tidak dapat berjalan.<sup>11</sup>

## 2. Kewajiban Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Padang Tiji

Yang menjadi kewajiban bagi aparatur sipil negara (ASN) pada kantor camat Padang Tiji ialah mentati ketentuan peraturan perundang-undangan, seperti kedisiplinan, Karena disiplin adalah suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang tergabung didalam suatu organisasi akan melaksanakan tugas dan fungsinya tunduk pada peraturan-peraturan yang berlaku, disiplin bisa menyangkut waktu maupun perbuatan. kantor camat Padang Tiji menunjukkan bahwa peran pegawai ditinjau dari disiplin kerja ternyata belum semua pegawai di kantor camat Padang Tiji mampu

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan ibu Rizani (masyarakat Padang Tiji), pada tanggal 1oktober 2017

<sup>11</sup> Hasil observasi penulis pada Kantor Camat Padang Tiji, pada tanggal 11 september 2017



memanfaatkan jam kerja secara efektif. Hal tersebut terlihat pada kehadiran aparatur yang terlambat masuk kerja, Upaya untuk menegakkan disiplin kerja telah dilakukan oleh camat padang tiji, tetapi masih saja terjadi adanya beberapa pegawai yang tidak mematuhi jam kerja.<sup>12</sup>

Jadi, aparatur sipil negara kantor camat Padang Tiji sudah melakukan perannya sebagai ASN yaitu mengabdikan kepada negara atau memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan memberikan fungsi serta tugasnya dengan ramah dan sopan, namun aparatur sipil negara kantor camat Padang Tiji dalam bekerja tidak disiplin dapat dilihat dari keterlambatan masuk kerja.

### **C. Pelayanan Publik Pada kantor Camat Padang Tiji**

1. Empati Dengan Pelanggan Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Permohonan E-KTP.

Banyaknya partisipasi dari masyarakat yang ingin membuat E-KTP juga berpengaruh kepada pembuatan surat permohonan E-KTP karena jika tidak adanya surat permohonan tersebut maka untuk pembuatan E-KTP tidak bisa diproses jadi salah satu syarat untuk membuat E-KTP ialah surat permohonan F.1.12 yang dikeluarkan oleh kantor Camat, jadi ketika banyaknya masyarakat yang ingin membuat surat permohonan serta tidak membudidayakan antri dan yang bertugas untuk hal tersebut hanya seorang aparatur, maka hal ini mengakibatkan petugas kuwalahan dalam memberikan pelayanan, sehingga terkesan petugas tidak

---

<sup>12</sup> Hasil observasi penulis pada Kantor Camat Padang Tiji, pada tanggal 12 september 2017

menghiraukan para masyarakat yang datang untuk melakukan pembuatan surat permohonan untuk pembuatan E-KTP.<sup>13</sup>

## 2. Pembatasan Prosedur Pembuatan Surat Permohonan E-KTP

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh bapak Abd. Manan (Sekcam Padang Tiji) bahwasanya prosedur yang di berikan oleh kantor camat sudah jelas untuk membuat surat permohonan pembuatan E-KTP pada kantor camat Padang Tiji harus membawa surat pengantar dari keusyik,<sup>14</sup>

## 3. Kejelasan Tatacara Pelayanan Pembuatan Surat Permohonan Pembuatan E-KTP.

Untuk kejelasan tatacara pembuatan surat permohonan pembuatan E-KTP (permohonan F.1.12) sudah jelas karena banyaknya pengumuman yang ditempel di Kantor Camat Padang Tiji dan banyaknya masyarakat yang sudah mengurus surat permohonan tersebut, semakin mudah bagi masyarakat lain untuk mendapatkan informasi tentang tatacara pembuatannya.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Hasil observasi penulis pada Kantor Camat Padang Tiji, pada tanggal 12 september 2017

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan bapak Abd. Manan, (Sekcam padang tiji), tanggal 13 oktober 2017

<sup>15</sup> Hasil wawancara penulis dengan ibu Khatijah (masyarakat padang tiji) tanggal 2 oktober 2017

#### 4. Kejelasan Kewenangan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Padang Tiji.

Dengan adanya struktur organisasi untuk kejelasan kewenangan aparatur sipil negara (ASN) Kantor Camat Padang Tiji sudah sangat jelas, karena semua aparatur sudah memiliki kewenangan masing-masing sesuai dengan kemampuannya.<sup>16</sup>

#### 5. Transparasi Biaya Pembuatan Surat Permohonan Pembuatan E-KTP

Biaya merupakan hal yang sangat menentukan pelayanan publik. Masyarakat akan selalu membandingkan mengenai biaya dengan kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Berdasarkan wawancara, biaya yang harus dikeluarkan untuk pembuatan surat permohonan pembuatan E-KTP (permohonan F.1.12) adalah biaya suka rela.<sup>17</sup>

#### 6. Kepastian Waktu Pelayanan Surat Permohonan Pembuatan E-KTP

seperti yang dikatakan oleh Sekcam Padang Tiji, bahwasanya untuk waktu pembuatan surat permohonan tersebut tidak lama hanya memerlukan waktu kurang dari lima menit sudah jadi, karena softcopy surat nya sudah ada di komputer, jadi siapa yang ingin membuatnya hanya perlu menunggu sebentar,<sup>18</sup> tapi yang menjadi kendala disini ialah pegawai tidak disiplin yaitu sering lambat masuk kerja sehingga banyaknya partisipasi masyarakat yang ingin membuat surat tersebut yang sudah

---

<sup>16</sup> Hasil observasi penulis pada kantor camat Padang Tiji, pada tanggal 14 oktober 2017

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan bapak Abd. Manan (Sekcam Padang Tiji), pada tanggal 13 oktober 2017

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan bapak Abd. Manan (Sekcam Padang Tiji) padang tanggal 13 oktober 2017

menunggu dari jam 08:00 sehingga mempengaruhi proses waktunya. dan masyarakat harus menunggu lama hanya untuk mendapatkan sebarang surat permohonan tersebut.<sup>19</sup>

#### 7. Hak dan Kewajiban Pemberi Layanan dan Penerima Layanan

Menurut observasi penulis untuk hak dan kewajiban bagi pelanggan atau penerima layanan belum jelas, karena seperti yang sudah saya jelaskan diatas pihak aparat sipil negara Kantor Camat Padang Tiji dalam pelayanan pembuatan surat permohonan E-KTP tidak memberikan hak yang benar kepada pelanggan, yang kita ketahui sekarang bahwasanya kewajiban aparat sipil negara (ASN) Padang Tiji memberikan pelayanan secara efektif kepada masyarakat, dan hak bagi masyarakat mendapatkan kepuasan dari layanan yang kantor camat berikan. Namum, pada kenyataannya ketika jam kerja ada aparat Kantor Camat Padang Tiji yang tidak melakukan pekerjaannya melainkan main facebook. Dan aparat tersebut tidak melakukan kewajibannya sebagai abdi negara<sup>20</sup>

#### 8. Efektifitas Penanganan Keluhan dari Masyarakat

Sebagai suatu pelayanan publik yang baik sikap aparat Kecamatan Padang Tiji selalu mengutamakan pengguna layanan atau pelanggan. Seperti bersikap ramah kepada pengguna layanan, ketika ada yang mengeluh akan pelayanan yang mereka berikan tidak puas, maka aparat sipil negara pada Kantor Camat Padang Tiji

---

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan ibu Khatijah (masyarakat Padang Tiji) padang tanggal 2 oktober 2017

<sup>20</sup> Hasil observasi pada Kantor Camat Padang Tiji, pada tanggal 12 september 2017

langsung menanyakan apa masalah dari pelanggan tersebut dengan bersikap yang sopan dan bersahabat, dengan begitu para pengguna layanan akan merasa nyaman dan dihargai, dan jika benar ada terjadi kesalah dari pihak pemberi layanan yaitu seperti dalam pembuatan surat permohonan pembuatan E-KTP, maka aparatur sipil negara Kantor Camat Padang Tiji langsung membereskan permasalahan tersebut.<sup>21</sup>

Jadi kurang optimal pegawai dalam memanfaatkan jam kerja efektif di Kantor Camat Padang Tiji disebabkan oleh kurangnya kesadaran pegawai dalam mematuhi jam kerja dinas. Karena itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara Kantor Camat Padang Tiji khususnya dalam pelayanan pembuatan surat permohonan E-KTP belum memuaskan masyarakat, faktor yang membuat masyarakat tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Camat Padang Tiji seperti, telatnya aparatur yang masuk kerja sehingga menimbulkan permasalahan awal yaitu lamanya proses pembuatan surat permohonan F.1.12 sehingga mengakibatkan banyak masyarakat mengeluh karena akan timbulnya permasalahan kedua yaitu ketika masyarakat sampai di disdukcapil dan ingin melakukan proses pembuatan E-KTP pada hari tersebut tidak terlayani sebagaimana mestinya karena tidak mendapatkan nomor antrian, dan harus kembali pada hari lain untuk melakukan proses pembuatan

---

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan bapak Abd. Manan, (Sekcam Padang Tiji), 13 september 2017

E-KTP, dan akhirnya menimbulkan kekecewaan pada masyarakat karena mengingat jarak tempuh yang jauh.<sup>22</sup>

#### 9. Jenis dan Bentuk –Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Padang Tiji

- 1) Pembuatan surat permohonan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP)
- 2) Pembuatan surat permohonan kartu keluarga (KK)
- 3) Surat Keterangan Tanah. (SKT).<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Hasil wawancara penulis dengan ibu Rizani, (masyarakat Padang Tiji), pada tanggal 1 oktober 2017

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan bapak Abd. Manan (Sekcam Padang Tiji) pada tanggal 13 september 2017

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini penulis mencoba untuk mengambil beberapa kesimpulan sebagai hasil rangkuman dari pembahasan yang telah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, sebagai hasil analisis untuk mempertajamkan ingatan pada pembahasan-pembahasan yang telah dikemukakan dahulu, kemudian penulis juga akan mengutarakan beberapa saran yang dianggap perlu.

### **A. Kesimpulan**

Dari beberapa uraian bab yang telah penulis uraikan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran aparatur sipil negara (ASN) pada kantor camat Padang Tiji.

Peran apartur sipil negara (ASN) pada kantor camat Padang Tiji dalam pelayanan pembuatan surat permohonan E-KTP, yaitu sudah berperan dengan baik dapat kita lihat upayanya dalam mewujudkan pelayanan yang baik seperti melayani pelanggan dengan sikap ramah, sehingga terciptanya kenyamanan bagi pelanggan. Walaupun terkadang seperti tingkat kedisiplinan aparatur sipil negara (ASN) Kantor Camat Padang Tiji masih mengecewakan.

## 2. Pelayanan publik pada Kantor Camat Padang Tiji

Pelaksanaan pelayanan pembuatan surat permohonan E-KTP pada kantor Camat Padang Tiji belum dikategorikan baik, karena buruknya pelayanan yang ada pada Kantor Camat Padang Tiji yaitu disebabkan oleh kurangnya kesadaran pegawai terhadap tugasnya.

### **B. Saran**

1. Meningkatkan dan memelihara fasilitas yang sudah ada, untuk memperlancarkan pelayanan kepada masyarakat, kecamat harus menyediakan fasilitas yang lengkap seperti ruang tunggu yang memadai, dan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan publik perlu perawatan agar dapat bekerja dengan baik dan tidak mengganggu pelayanan publik, hal tersebut harus dilakukan demi kelancaran pelayanan publik.
2. Kepada camat Padang Tji diharapkan melakukan pengawasan kepada para aparatur guna untuk lebih disiplin sehingga dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu, dan tujuan instansi dapat tercapai yang pada akhirnya bisa menimbulkancitra yang baik kepada instansi.
3. Bagi aparatur kecamatan Padang Tiji supaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih dikatakan lambat.
4. Diharapkan kepada pihak kantor camat Padang Tiji untuk membuat stempel dengan tandatangan camat, jika camat padang tiji tidak ada ditempat maka lebih mudah untuk menandatangani surat permohonan pembuatan E-KTP.



5. Supaya memudahkan pelayanan pembuatan surat permohonan untuk pembuatan E-KTP maka diharapkan supaya memberikan softcopy surat tersebut kepada setiap toko photocopy yang berada di pasar Padang Tiji.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurinawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan
- Bambang Istianto. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media
- Cristine Daymon. 2008. *Metode Riset Kualitatif Dalam Publics Relation dan Marketing Communication*, Bandung: Bentang
- Hartanti. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Raja Grafiika
- Inu Kencana Syafie. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)* Jakarta: Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafie dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Jailani. 2011. *Pengantar Manajemen Publik (Tinjauan Dari Perspektif Al-Qur'an)*, Banda Aceh: Citra Kreasi Utama
- Kasmir, 2006. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Lexy Moleong J. 2004 *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- M. Lazdi Safroni. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Yogyakarta: Aditya media
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Mohammad Iqbal. 2007. *Pelayanan Yang Memuaskan*, Jakarta: Gramedia
- Mulat Wigati Abdullah. 2006. *Sosiologi* Jakarta: Grasindo
- Nur Alam, Harmon Harun. 2003. *Himpunan Undang-Undang Kepegawaian 2002-2003 Reformasi Administrasi Publik*, Jakarta
- Poerwadaminta. 2007. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan*, Jakarta: Pusat Pelajar

Sadu Wasistiono. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Bandung: Fokus media

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Syafrudin dkk. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan Jakarta*: Trans Info Media

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai pustaka

### **Referensi lain**

Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014, Pasal 10

Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014, Pasal 11

Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2014, Pasal, 23

Skripsi, Asiah, *Peran Pemerintah Gampong Dalam Menangani Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga*,

Skripsi Nurul Zahara, *Penerapan Disiplin Kerja Islamin Pegawai Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Propinsi Aceh*, (2016)

Skripsi RiznalAkhyar, *Pelayanan Pembuatan E-KTP Gratis Pada Kantor Camat Lueng Bata*, (2012)

Skripsi, Hayatun Nufus , *Peran Balee Beuet Dalam Pembinaan Dasar Agama Bagi Anak-Anak Dikecamatan Suka Makmur Aceh Besar*, (2016)

Judul Skripsi:

**PERAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR CAMAT PADANG TIJI, PIDIE**

**INSTRUMEN PENELITIAN**

**Pedoman wawancara dengan Camat**

1. Bagaiman profil kantor camat Padang Tiji, dan letak geografis kantor camat padang tiji?
2. Apa visi dan misi kantor camat Padang Tiji? Dan bagaimana struktur organisasinya?
3. Apa tujuan, manfaat dan fungsi pelayanan pada kantor camat dalam melayani masyarakat?
4. Apa saja tugas-tugas pokok aparatur di kantor camat Padang Tiji?
5. Bagaimana peran aparatur sipil negara pada kantor camat Padang Tiji?
6. Bagaimana pelayanan publik di kantor camat Padang Tiji?
7. Bagaimana peran bapak/ibu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada saat ini?
8. Bagaimana program yang akan dijalankan kedepan?

## **Pedoman Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat**

1. Bagaimana peran aparatur sipil negara dalam pelayanan pembuatan surat permohonan E-KTP pada kantor camat Padang Tiji?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat?
3. Apa tujuan dan sasaran pelayanan publik pada kantor camat Padang Tiji?
4. Bagaimana empati aparatur terhadap pelanggan dalam pembuatan surat permohonan E-KTP?
5. Apa saja prosedur untuk pembuatan surat permohonan E-KTP?
6. Berapakah biaya yang harus di bayar untuk membuat surat permohonan E-KTP?
7. Berapa lama untuk pembuatan surat permohonan E-KTP?
8. Apakah sarana dan prasarana mempengaruhi proses pelayanan dalam pembuatan surat permohonan E-KTP?
9. Langkah apa sajakah yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor camat Padang Tiji?
10. Bagaimana respon dan tanggungjawab kecamatan dalam menangani keluhan dari pengguna layanan?

### **Pedoman Wawancara dengan Masyarakat**

1. Bagaimana tanggapan anda terhadap peran aparaturn kantor Camat Padang Tiji dalam memberikan pelayanan?
2. Bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Camat saat ini? Apakah sudah bagus?
3. Apakah aparaturn kantor Camat Padang Tiji memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Apakah Kecamatan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?



# PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE KECAMATAN PADANG TIJI

Jalan Panglima Polem Telp. 06537828016 Fax. 06537828016

Nomor : 433.1/ 923 / 2017  
Lampiran : -  
Perihal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Padang Tiji, 14 September 2017

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Dakwah Dan  
Komunikasi UIN AR-RANIRY  
di-

**BANDA ACEH**

1. Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh Nomor : B-2478/UN.08/ FAK.I/ PP.00.9/08/ 2017 Tanggal 21 Agustus 2017, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Juwita Zahara  
NPM : 431307331  
Semester/ Jurusan : IX/ Manajemen Dakwah  
Alamat Sekarang : Darussalam Banda Aceh

2. Benar yang namanya tersebut diatas telah melakukan Penelitian Ilmiah, dengan Judul "Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Padang Tiji Kabupaten Pidie"
3. Demikian untuk dimaklumi dan dapat di pergunakan seperlunya.



An. CAMAT PADANG TIJI  
Sekcam  
**ABD. MANAN. S.Sos**  
PEMBINA / NIP. 19631231 198603 1 086

**Tembusan :**

1. Bupati Pidie di Sigli
2. Pertiinggal.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah arraniry.ac.id

Nomor : B-2478/Un.08/FDK.I/PP.00.9/08/2017

Banda Aceh, 21 Agustus 2017

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada

- Yth, 1. **Camat Kecamatan Padang Tiji**  
2. **Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat Kantor Camat Padang Tiji**  
3. **Aparatur Sipil Kantor Camat Padang Tiji**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama / NIM : **Juwita Zahara/431307331**

Semester / Jurusan : IX/Manajemen Dakwah

Alamat sekarang : Darussalam

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Peran Aparatut Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Padang Tiji Pidie.**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan,



Juhari



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
Nomor: Un.08/FDK/KP.00.4/5152/2016

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2016/2017

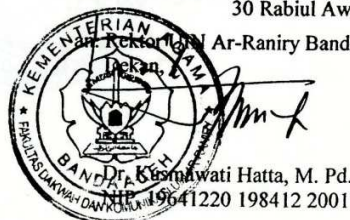
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada D dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2017, Tanggal 7 Desember 2016.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Menunjuk Sdr. 1). Dr. Jailani, M. Si. (Sebagai Pembimbing Utama)
- 2). Raihan, S.Sos.I, MA. (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
- Nama : Juwita Zahara.
- NIM/Jurusan : 431307331/Manajemen Dakwah (MD).
- Judul : Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Padang Pidie
- Menetapkan : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Menetapkan : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
- Menetapkan : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.
- Menetapkan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh  
Pada Tanggal: 30 Desember 2016 M.  
30 Rabiul Awal 1438 H.



Disahkan dan ditandatangani oleh:  
Rektor UIN Ar-Raniry.  
Bag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.  
Pembimbing Skripsi.  
Mahasiswa yang bersangkutan.

Surat Keputusan ini berlaku sampai dengan tanggal: 30 Desember 2018.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Juwita Zahara
2. Tempat / Tanggal Lahir : Desa Trieng, 3 Juli 1995
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Nim : 431307331
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat
  - a. Kecamatan : Padang Tiji
  - b. Kabupaten : Pidie
  - c. Propinsi : Aceh
8. No Telp / Hp : 085358683071
9. Nama Orang Tua / Wali
  - a. Ayah : Mahdan
  - b. Ibu : Muhiza Hasanah
  - c. Pekerjaan : Guru
  - d. Alamat : Desa Trieng, Kec. Padang Tiji, Kab. Pidie
10. Riwayat Pendidikan
  - a. SD/MI : SDN 1 Padang Tiji
  - b. SMP/MTsN : MTsS Oemar Diyan
  - c. SMA/MAN : MAS Babun Najah
  - d. SI : Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Banda Aceh, 22 Januari 2018

Penulis

Juwita Zahara  
Nim: 431307331