

PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KECAMATAN KABUPATEN SRAGEN

Oleh: Arum Yunisih

ARUM YUNISIH, 2012. NIRM 10.42.0049. Service in Residence Identity Card in Sragen Sub District, Sragen Regency. Thesis (Unpublished).

Objective of this research is to know the problems relating to service of Residence Identity Card in Sragen Sub District, Sragen Regency. One of the main task and function of Sub District Government level is to give service in field of residential affairs in general and in the field of Residence Identity Card production in particular. In fact, however, people often complain due to the discrimination by the Sub District official, unclear tariff, too bureaucratic, and lack of access to information. Such kind of service opens the opportunity of what so-called "red tape". Relating to that fact, this research is interested in studying service given by the officials of Sub District level in the production of Residence Identity Card. Imbedded case study method was used in this study. Respondents of this study were the government officials who are in charge to serve to produce Residence Identity Card, community member who appeal to have Residence Identity Card, and the brokers. They were selected as the respondents on the basis of purposive sampling. This research used observation, interview, and documentation study as the method of collecting data. Interactive model analysis was used. To validate the data, triangulation data and method were used. Research result shows that production of Residence Identity Card has already worked effectively. It is shown by the fact that the production of Residence Identity Card conforms with need and desire of the service users. This proved by the fast and accurate service, and by the professional officials in charge. Some related problems of service appear, however, technical and administrative problems such as turning off electricity power, unreadiness of stock of form, limited computer, lack of administrative personnel obstruct service process. In general, service on production of Residence Identity Card is influenced by either internal or external factors. Internal factors include low reward or material incentive for the civil servants who are in charge. External factors include the interest of service users and the network of the brokers.

Key words: Residence Identity Card, service, user, broker.

Pendahuluan

Semakin kritisnya masyarakat terhadap tuntutan kualitas, mengharuskan pemerintah menyediakan pegawai yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian

yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Namun hal ini justru menjadi kontroversi karena dari waktu ke waktu masyarakat selalu mengeluhkan sikap dan pelayanan aparat yang kurang simpatik pada saat memberikan pelayanan pada masyarakat. Berbagai penilaian yang telah dikemukakan tersebut menunjukkan fenomena bahwa aparatur pemerintah yang seyogyanya melayani kepentingan umum belum sepenuhnya menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Salah satu isu strategis yang berkembang di Pemerintahan Kabupaten Sragen adalah masih belum optimalnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada masyarakat. Profil aduan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi secara umum meliputi : penyalahgunaan wewenang, pungutan *liar/ red tape*, indisipliner, asusila, masalah pertanahan, penyimpangan proyek, korupsi, manipulasi, dan penyimpangan prosedur (Bawasda, 2004).

Pelayanan kependudukan, pelayanan yang berkaitan dengan persoalan-persoalan keamanan dan ketertiban, pelayanan yang berkaitan dengan perijinan, pelayanan yang berkaitan dengan kesejahteraan, pelayanan yang berkaitan pengawasan kegiatan masyarakat, pelayanan yang berkaitan dengan pengembangan perekonomian, pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan politik dan pembinaan sosial budaya, pelayanan yang bersifat tugas pembantuan, seperti penagihan dan penyetoran Pajak Bumi dan Bangunan serta pelayanan yang berkaitan dengan administrasi surat menyurat bagi kepentingan masyarakat. Kurangnya akses bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan informasi, mekanisme layanan yang berbelit-belit sehingga membuka peluang terjadinya "*red tape*".

Keterpurukan manajemen pemerintahan yang mengakibatkan ekonomi biaya tinggi dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk ini sebenarnya dapat dilakukan dengan debirokratisasi melalui penyederhanaan prosedur pelayanan serta meningkatkan profesionalisme aparat yang didukung dengan system insentif yang memadai

Kelaziman munculnya *red tape* ini sudah sangat dimengerti dan dipahami oleh warga masyarakat, tapi peluang yang paling besar terjadinya "*red tape*" justru di pemerintah kecamatan dimana produk akhir layanan Kartu Tanda Penduduk diterbitkan. Fenomena ini tidak berjalan dengan sendirinya, tetapi dipengaruhi oleh faktor yang sangat kompleks dan sudah membudaya. Dampak dari prosedur pelayanan yang sangat birokratis ini, memunculkan jasa perantara dengan konsekuensi biaya yang dikeluarkan oleh pemohon melebihi ketentuan tarif resmi. Berdasarkan Surat Bupati Sragen Nomor : 141 / 234 / 1999 tanggal 18 Desember

1999 perihal pengenaan tarif telah ditetapkan bahwa untuk penerbitan KTP masyarakat dikenai biaya Rp. 5.000,-

Perilaku birokrasi pemerintah merupakan interaksi antara individu dalam organisasi dengan lingkungannya. Sehingga struktur birokrasi pemerintah banyak diwarnai oleh karakteristik dari kapabilitas dan kapasitas individu atau aparat selaku abdi Negara atau Pemerintah dan pelayan masyarakat yang secara hirarki sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab dalam tata administrasi pemerintahan. Interaksi antara karakteristik individu dan karakteristik birokrasi dalam memberikan pelayanan yang baik akan mempengaruhi perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan pada seluruh masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah di uraikan diatas, maka permasalahan yang dirumuskan adalah : “Bagaimanakah Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sragen?”

Tujuan Penelitian

Mendeskripsikan, mengkaji dan menganalisa Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sragen.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya identitas seseorang sebagai Warga Negara Indonesia sehingga dapat digunakan sebagai dokumen kependudukan di Kecamatan Sragen Kabupaten Sragen.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo Joko, 2001).

Mengkaji pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan respon publik atas pelayanan yang diberikan, dan respon dimaksud adalah kepuasan publik. Karena itu mengukur tingkat kualitas pelayanan publik dapat diidentikkan dengan mengukur tingkat kepuasan publik atas pelayanan yang diterima.

Indikator dalam pelayanan menurut Tjiptono (1996:70) meliputi beberapa aspek, yaitu :
Acuan Pelayanan

Pelayanan terhadap publik akan mempunyai akuntabilitas yang tinggi, apabila acuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut selalu berorientasi kepada masyarakat pengguna jasa. kepuasan masyarakat pengguna jasa harus mendapat perhatian yang lebih dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena masyarakat pengguna jasa yang sebenarnya berkuasa di dalam negara ini, yang membiayai pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan ini melalui pajak yang mereka bayar. maka mereka berhak memperoleh pelayanan yang terbaik dari pelayannya, yaitu birokrasi. untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan publik yang dibuat oleh birokrasi harus memperhatikan kondisi masyarakat setempat.

Solusi pelayanan

berbagai keterbatasan yang ada pada masyarakat saat ini dapat menjadi hambatan bagi mereka dalam mencari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. hambatan tersebut bisa saja dalam bentuk memahami aturan-aturan yang telah ditetapkan atau prosedur pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi masyarakat apabila masyarakat tersebut mengalami kesulitan dalam memahami aturan-aturan atau prosedur pelayanan yang diterapkan. solusi atau jalan keluar yang diberikan adalah solusi yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa yang dilakukan secara tulus (tanpa syarat) dan bukan sebaliknya bersyarat sehingga pelayanan menjadi sangat kompleks dan ruwet. birokrasi pada dasarnya adalah pelayan masyarakat, sehingga sudah menjadi kewajiban bagi seorang pelayanan untuk melayani dan membantu tuannya dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi tuannya.

Prioritas terhadap kepentingan publik

Pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi harus digunakan dan diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan masyarakat pengguna jasa. Dengan memberikan prioritas pada

pemenuhan kepentingan masyarakat pengguna jasa di atas kepentingan yang lain berarti birokrasi telah memberikan penghargaan terhadap eksistensi masyarakat pengguna jasa.

Perilaku Birokrasi

Para psikolog mengemukakan bahwa pelayanan terbentuk dari adanya interaksi antara *domain tricomponent sikap*, yakni interaktif antara komponen *kognitif, afektif dan domain konatif*. La Piere (dalam, Azwar, 1998: 17) telah meneliti dan menghasilkan postulat variasi independen, inti temuan yang dijelaskan dengan konsep tersebut adalah “sikap dan perilaku merupakan dimensi dalam diri individu yang berdiri sendiri, terpisah dan berbeda”. Senada dengan itu, Sears, dkk (1988), Mar’at (1984), dan Azwar (1988) menyatakan bahwa “sikap memiliki tiga kompoen, yaitu komponen konatif”.

Kast (1995:393) mengemukakan tiga asumsi yang saling berkaitan mengenai perilaku manusia yaitu, yaitu :

Perilaku itu disebabkan, *kedua*, perilaku itu digerakkan dan *ketiga*, perilaku ditunjukkan pada sasaran/ tujuan. Dalam hal ini berarti proses perubahan perilaku mempunyai kesamaan untuk setiap individu, yakni perilaku itu ada penyebabnya, dan terjadi tidak dengan spontan, dan mengarah kepada suatu sasaran, baik secara sksplisit maupun implisit.

Winardi (2001:32) mendefinisikan bahwa : “perilaku pada dasarnya berorientasi tujuan (good oriented). Dengan perkataan lain, perilaku kita pada umumnya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk mencapai tujuan tertentu”. Senada dengan itu, Ndraha (1997 : 33) mendefenisikan pengertian perilaku sebagai berikut :

Operasionalisme dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi atau kondisi) lingkungan (alam, masyarakat, teknologi atau organisasi). Pengaruh lingkungan dalam pembentukan perilaku adalah bentuk perilaku yang berdasarkan hak dan kewajiban, kebebasan dan tanggung jawab baik pribadi maupun kelompok masyarakat. Perilaku mendapat pengaruh yang kuat dari motif kepentingan yang didasari dari dalam/ *faktor intrinsik* dan kondisi lingkungan dari luar/ *faktor ekstrinsik* atau *existing condition*. Oleh karena itu perilaku terbentuk atas pengaruh yang disadari, kepentingan response, ikut-ikutan atau yang tidak disadari serta rekayasa dari luar.

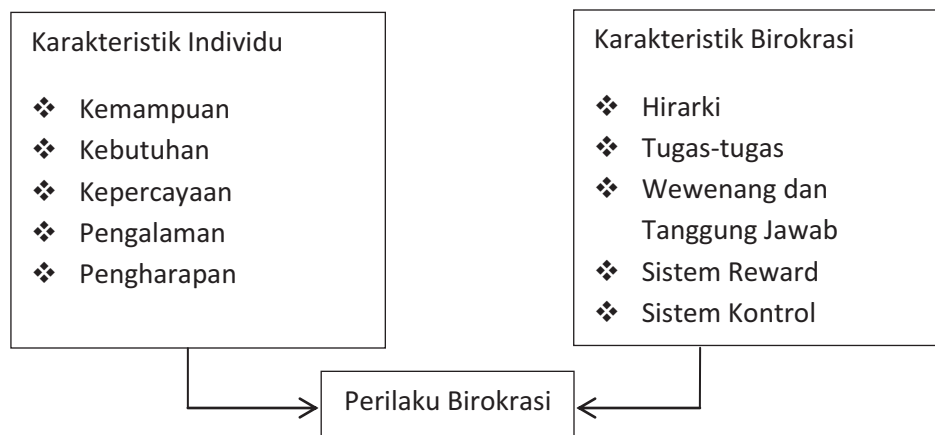
Perilaku birokrasi terbentuk melalui keseluruhan dari aktivitas, yaitu unsur kepentingan, kebutuhan, motivasi dan sikap tertentu dalam hubungannya dengan birokrasi sehingga terbentuklah perilaku birokrasi yang dicirikan oleh karakteristik individu sebagai pegawai yang mencakup unsur : kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan serta karakteristik birokrasi sebagai suatu institusi/ organisasi yang mencakup unsur : hirarki, tugas-tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem *reward* dan kontrol. Artinya interaksi

karakteristik individu dan karakteristik birokrasi akan mempengaruhi perilaku seseorang. Keluarannya adalah sikap dan tingkah laku yang tampak dalam aktivitas interaksi individu tersebut merespon keteraturan dan keterkaitannya dengan organisasi dimana pegawai itu bekerja.

Perilaku birokrasi terbentuk melalui keseluruhan seri aktivitas, yaitu unsur kepentingan, kebutuhan, motivasi dan sikap tertentu dalam hubungannya dengan birokrasi sehingga terbentuklah perilaku birokrasi yang dicirikan oleh karakteristik individu sebagai pegawai yang mencakup unsur : kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan serta karakteristik birokrasi sebagai suatu institusi/ organisasi yang mencakup unsur : hirarki, tugas-tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem *reward* dan kontrol. Artinya interaksi karakteristik individu dan karakteristik birokrasi dan mempengaruhi perilaku seseorang.

Determinan Perilaku Birokrasi

Menurut Thoha (1995 : 29), “Perilaku birokrasi pada hakikatnya adalah fungsi dari interaksi-interaksi antara individu-individu dengan lingkungannya”. Perilaku seorang individu terbentuk melalui proses interaksi antara individu itu sendiri dengan lingkungannya. Setiap individu mempunyai karakteristik sendiri yang kemudian karakteristik itu akan dibawanya ketika ia memasuki lingkungan tertentu seperti organisasi atau birokrasi. Karakteristik ini berupa kemampuan, kepercayaan pribadi, kebutuhan, pengalaman dan lain sebagainya. Demikian juga organisasi sebagai lingkungan bagi individu, mempunyai karakteristik tertentu yaitu keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hirarki, pekerjaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab, system imbalan dan sistem pengendalian.



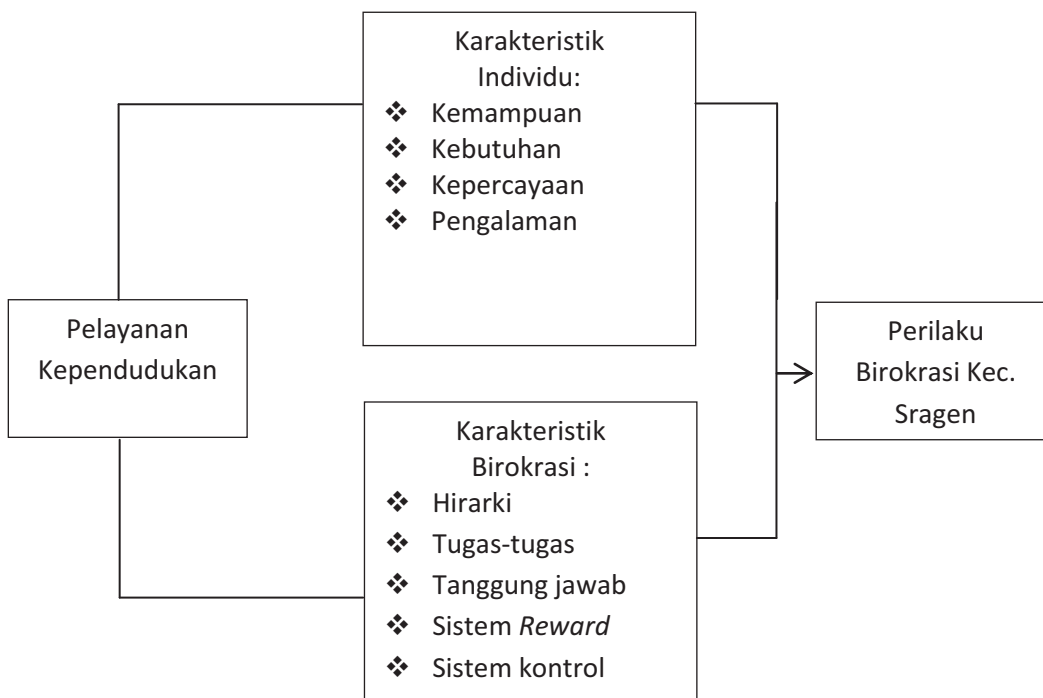
Sumber : Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (2009)

Kerangka Dasar Pemikiran

Kondisi yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan kelancaran pelayanan yang diberikan oleh pemerintah salah satunya adalah pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi pemerintahan harus mengakomodasikan, menyalurkan dan memperjuangkan kepentingan rakyat melalui berbagai kebijakan yang tetap terpotong pada nilai-nilai budaya bangsa, sehingga perilaku birokrasi yang sesuai dengan nilai kultural dan kepentingan umum harus bersifat integral.

Dalam kaitan dengan fenomena-fenomena perilaku birokrasi, maka kedudukan, peran dan fungsinya tidak dapat dipisahkan dari individu selaku aparat yang mempunyai persepsi, nilai, motivasi dan pengetahuan dalam melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab sosial dalam pelayanan publik.

Perilaku birokrasi pemerintah merupakan interaksi antara individu dalam organisasi dengan lingkungannya. Oleh karena itu struktur birokrasi pemerintah banyak diwarnai oleh karakteristik dari kapabilitas dan kapasitas individu atau aparat selaku abdi Negara atau pemerintah dan pelayan masyarakat yang secara hirarki sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab dalam tata administrasi pemerintahan.



Sumber : Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (2009)
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menghasilkan data deskriptif karena bermaksud untuk mendalami dan menghayati suatu objek. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 1999:3), Penggunaan metode kualitatif dilaksanakan sesuai karakteristik yang ada yaitu secara langsung terlibat di lokasi penelitian. Penelitian kualitatif menekankan proses daripada obyek penelitiannya (Muhadjir, 1998:29).

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus kajian atau analisis penelitian di Kecamatan Sragen, yaitu :

- a. Fokus kajian pada aspek karakteristik individu pegawai meliputi beberapa indikator pelayanan.
- b. Fokus kajian pada aspek karakteristik birokrasi ,mencakup aspek, maupun indikator tersebut di atas dapat disusun dalam matrik sebagai berikut :

Tabel 3.1 Matrik Fokus Penelitian

Fokus kajian	Dimensi	Indikator
Faktor-faktor Pelayanan	Karakteristik Individu	a. Kemampuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi. b. Kebutuhan yang mengemuka dalam pelayanan KTP. c. Kepercayaan atas kemampuan. Aparat dalam melaksanakan tugas. d. Pengalaman kerja yang dimiliki.
	Karakteristik Borokrasi	a. Kejelasan tata jenjang jabatan dalam susunan hirarki. b. Pembagian tugas. c. Pembagian kewenangan. d. Pembagian tanggung jawab. e. System reward atau imbalan f. System pengendalian dan kontrol.

Sumber : Reformasi Brikorasi Dalam Pelayanan Publik (2009)

Lokasi dan Obyek Penelitian

Lokasi penelitian ini di Kecamatan Sragen Kabupaten Sragen. Obyek penelitian ini adalah aparatur birokrasi yang terkait dengan pelayanan Kartu Tanda Penduduk serta

masyarakat luas selaku pemohon dan penerima jasa layanan, termasuk pihak-pihak yang menjadi perantara jasa.

Teknik Penentuan Informan

Pemilihan informasi dilakukan dengan teknik “*purposive sampling*” atau sampling bertujuan, yaitu dengan memilih sumber data kepada informan yang dianggap mengetahui secara mendalam tentang konstelasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk di lokasi penelitian

Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang digali untuk memperoleh informasi melalui wawancara dan observasi.
- b. Data sekunder berupa dokumen dan data-data yang diterbitkan oleh instansi resmi utamanya yang berkaitan dengan pelayanan Kartu Tanda Penduduk.

Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

- a. Teknik Wawancara
- b. Teknik Pengamatan
- c. Dokumentasi

berupa peraturan-peraturan yang terkait dengan kebijakan pelayanan KTP, data pemohon, data monografi maupun arsip-arsip laporan.

Teknik Analisa Data

- a. Metode Analisa Data

Analisa data pada penelitian yang bersifat kualitatif berlandaskan pada penggunaan keterangan secara lengkap dan mendalam dalam menginterpretasikan data tentang variable, bersifat non-kuantitatif dan dimaksudkan untuk melakukan eksplorasi mendalam dan tidak meluas terhadap fenomena. Dalam penelitian ini, penulis sejalan dengan pendapat Miles dan Huberman (dalam Moleong, 1999:16-20) yang menjelaskan bahwa : “metode yang dipilih untuk menganalisa data adalah metode analisa interaktif, yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan”.

b. Validitas Data

Dalam penelitian ini pengujian keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu *check*, *recheck* dan *cross check* terhadap data yang diperoleh. Menurut Arikunto (1998:214) triangulasi adalah “pengecekan terhadap kebenaran data dan penafsirannya”.

Hasil Penelitian

Memperhatikan uraian di atas maka dapat diperoleh informasi bahwa penggunaan perantara jasa sudah berlangsung sejak lama, dengan berbagai alasan, diantaranya adanya titipan dari warga yang ingin mengajukan pembuatan KTP baru maupun memperpanjang KTP. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan dengan oleh Coffey dan Appley (1964: 10) bahwa “ perilaku manusia didorong oleh keinginan untuk memenuhi kebutuhannya”.

Gambaran bahwa nuansa “*red tape*” yang berlangsung di lokasi penelitian ternyata banyak mewarnai proses pelayanan kependudukan. Hal tersebut dipicu oleh adanya sinergi kebutuhan dan kepentingan di antara pihak-pihak yang terkait, baik dari unsur birokrasi pelayanan, pengguna jasa maupun dari mediatornya, yakni perantara jasa, sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya masing-masing.

Terjadinya “*red tape*” ini dapat terus bertahan karena ternyata kerugian atau munculnya eksploitasi tidak dirasakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Masing-masing pihak justru merasa mendapatkan benefit dari kerjasama dan saling pengertian di antara mereka, meski secara nyata terjadi “*red tape*”. Yang lebih mengemuka adalah *bargaining* atau *simbiosis mutualisme* di antara pihak-pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan Surat Bupati Sragen Nomor : 141/234/199 tarif peberbitan ditetapkan sebesar Rp 5000,00 (Lima ribu rupiah), namun dari penuturan informan kenyataannya tarif yang diberlakukan saat pembuatan KTP yang dilimpahkan kepada perantara jasa pembuatan KTP/ calo dapat lebih tinggi dari tarif yang ditetapkan, yaitu berkisar antara Rp 10.000 sampai Rp15.000/KTP.

Jalinan kerjasama antara perantara jasa dengan agen dalam struktur birokrasi pelayanan KTP telah menimbulkan dampak lanjutan berupa munculnya ketidakakuratan data yang tertera dalam sebagian KTP. Merujuk beberapa keterangan

yang disampaikan para informan, ketidakakuratan data yang dimaksud khususnya adalah pada data umum dan status marital. Dalam hal ini, bisa terjadi sulap-menyulap atau manipulasi data, misalnya data umur yang tertulis dalam KTP biasa lebih muda atau lebih tua dari umur yang sebenarnya. Kemudian status seseorang yang sebenarnya sudah menikah bisa berubah menjadi bujangan.

Dari perspektif antara perantara jasa dan pengguna jasa, maka keberadaan “red tape” fungsional bagi mereka, yakni untuk melancarkan urusannya karena mereka sudah dipercaya oleh pemakai jasanya untuk menguruskan KTP. Oleh karena itu kelancaran dan keberesan urusan KTP yang ditandai dengan terbitnya KTP. Dan bagi perantara jasa, maka profesi mereka dapat bermanfaat bagi masyarakat yang membutuhkan jasa mereka.

Penutup

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Para petugas pelayanan KTP memiliki kemampuan yang memadai melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan KTP.
2. Pelayanan KTP terdapat adanya kejelasan tata jenjang jabatan secara hierarkhis yang diikuti dengan pembagian tugas, otoritas dan tanggung jawab pada masing-masing aparatur.
3. Sistem *reward* juga memiliki mekanisme yang telah di atu, namun hal itu ikut memicu munculnya fenomena “red tape” yang berlangsung secara sistematis dan berkelanjutan yang didukung pula dengan kurang optimalnya kontrol dan pengendalian.
4. Pelayanan kependudukan dalam penerbitan KTP di Kecamatan Sragen dapat berjalan secara efektif. Namun demikian masih muncul beberapa permasalahan teknis dan administratif yang menghambat proses pelayanan, yaitu pemadaman listrik oleh PLN, stok blanko KTP, keterbatasan perangkat komputer, serta kekuranglengkapan data administratif pemohon.

Saran

1. Insentif atau kompensasi bagi petugas pelayanan KTP di tingkat kecamatan perlu ditingkatkan untuk mereduksi atau bahkan mengeliminasi terjadinya “red tape”

2. Pungli atau uang jasa dihapuskan agar tidak meresahkan masyarakat.
3. Pelayanan berkualitas yang dapat diwujudkan oleh institusi tidak disikapi oleh para petugas/aparatur dengan berpuas diri, namun hal tersebut hendaknya dipandang sebagai cambuk untuk mewujudkan serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
4. Perlu dilakukan reformasi pelayanan KTP yang berorientasi pada pelayanan prima dengan prinsip dasar ; transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Daftar Pustaka

- Azwar, Saifuddin., 1998, *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar;
- Arikunto, Suharsimi., 1998, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek Edisi IV*, Jakarta, Rineka Cipta;
- Kast, Freme E., 1995, *Organisasi dan Manajemen*, (Terjemahan), Jakarta : Bumi Aksara;
- Mar'at 1984, *Sikap Manusia, Perubahan Serta Pengukurannya*, Ghalia Indonesia;
- Maloeng, Lexy J, 1999, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung* , PT. Remaja Rosda Karya;
- Muhadjir, h Noeng., 1998, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi III*, Yogyakarta, PT. Bayu Indra Grafika;
- Ndraha, 1997, *Teori Budaya Org* 84 Jakarta, BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-UNPAD;
- Sears, David O., 1988, *Psikolog Sosial* (Terjemahan), Jakarta, Erlangga;
- Thoha, Miftah., 1995, *Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid III)*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada;
- Tjiptono, Fandy., 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi;
- Winardi, J., 2001, *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo , 2001, *Bunga rampai Manajemen Pelayanan Publik, PPSUB dan PPS UNMER.Malang*.
- BAWASDA.(2004).*Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*, Jakarta : BAWASDA