

# **Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kantor Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali**

oleh

Rohmad Dwi Errin Saputro

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
Rohmaddwi52@gmail.com

## ***Abstract***

*Strategic Boyolali Regency conducts Integrated District Administrative Services, abbreviated as PATEN, that is, conducting administrative services carried out at the local District Office starting from the request to the issuance of documents by submitting the required documents. The purpose of this research is to describe & analyze the performance of organizations in providing services for making Electronic Resident Identity Cards (KTP-el) in the Nogosari District Office in Boyolali Regency. This research uses Agus Dwiyanto Performance Indicator Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, Accountability. Primary and secondary data types. Data collection techniques are interviews, observation, documentation. Descriptive qualitative analysis method. Data analysis Data collection, data condensation, data presentation, conclusion drawing and verification. The results of the Productivity indicators and presponsiveness were good, Service Quality, Responsiveness and Accountability were not good. Suggestions, Service Quality for review, feasibility improvement, and additional facilities and infrastructure. Responsiveness of service providers increases discipline, courtesy, and hospitality. Accountability provides a guarantee of the time from 6 months to 12 months, but if the documents are 12 months before the documents are ready. so, then the service provider provides information to the applicant.*

**Keywords:** *Organizational Performance, Services, Electronic Identity Cards (KTP-el)*

## **LATAR BELAKANG**

Salah satu permasalahan yang dihadapi negara Indonesia adalah Pelayanan keadministrasian yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti kurang optimalnya hasil produk layanan publik, masih rendahnya akses layanan publik bagi masyarakat yang

berkebutuhan khusus, dan kualitas pelayanan yang belum maksimal. Begitu pula sama halnya dengan permasalahan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang mana dikarenakan kasus korupsi, sehingga menghambat kepemilikan dokumen tersebut. Selain itu banyak ditemukan adanya Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (KTP-el) yang tercecer, tertimbun dengan jumlah yang banyak, pemalsuan dokumen, ketersediaan blangko yang terbatas, adanya pungutan liar, dan masih terbatasnya jaringan internet di sejumlah daerah sehingga menghambat proses verifikasi hingga validasi data.

Strategis Kabupaten Boyolali yaitu dengan mengadakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat dengan PATEN yakni, mengadakan pelayanan keadministrasian yang bisa dilaksanakan di Kantor Kecamatan setempat mulai dari permohonan sampai penerbitan dokumen dengan menyerahkan berkas persyaratan di loket yang telah tersedia dan selanjutnya akan diproses oleh pihak kantor kecamatan sampai penerbitan dokumen yang ajukan jadi. Adapun dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan paduan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali dengan Kantor Kecamatan Nogosari. Maksud terselenggaranya PATEN yaitu adanya pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Camat untuk mengurus kegiatan administrasi warganya, dengan demikian Kantor Kecamatan menjadi lebih tanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Bahwa di Kantor Kecamatan Nogosari sudah melaksanakan pelayanan PATEN pada tahun 2015, dengan adanya PATEN diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam kebutuhan masyarakat seperti perijinan tempat usaha, ijin perdagangan, termasuk juga pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) agar lebih efektif dan efisien.

Adapun dokumen administrasi kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia, antara lain Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian. Dokumen administrasi kependudukan tersebut merupakan dokumen penting yang dimiliki oleh setiap warga Indonesia karena dapat berpengaruh pada kepemilikan dokumen lainnya. Salah satu kasus pelayanan yang dinilai kurang efisien yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), seperti tidak tepat waktu dalam pembuatan dokumen asli, sehingga pemberi layanan hanya membuat surat keterangan pengganti dokumen asli dan pemohon diberikan waktu 6 bulan dokumen asli jadi.

Melihat permasalahan yang terjadi, maka peneliti ingin mendeskripsikan & menganalisis lebih lanjut tentang kinerja yang diberikan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Untuk memudahkan serta memperjelas metode penelitian peneliti, maka dalam hal ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan eksplanasinya (tingkat kejelasan) penelitian deskriptif. Yaitu peneliti mengolah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar, untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

## **Lokasi / Obyek Penelitian**

Untuk membatasi cakupan pembahasan agar dibahas secara mendalam, peneliti berfokus pada mendeskripsikan Kinerja Organisasi di Kantor Kecamatan Nogosari berkaitan dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) terhadap masyarakat, dengan indikator pengukuran kinerja organisasi dari Agus Dwiyanto yaitu : Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

## **Teknik Penentuan Informan**

Peneliti menggunakan teknik *purpose sampling* yaitu menentukan informan berdasarkan kelengkapan dan jenis data atau pertimbangan lain untuk menjawab pertanyaan yang dirumuskan. Informan yang dipilih dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. *Key Informan* yaitu Camat dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali
- b. *Informan* yaitu Staf Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Nogosari, Kasi Identitas Penduduk Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali dan Masyarakat.

## **Jenis Data dan Sumber Data**

### **a. Jenis Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informasi untuk memperoleh data. Data terbagi menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder.

- 1) Data primer merupakan data yang didapat langsung melalui informan disini wawancara langsung di Kantor Kecamatan Nogosari.

- 2) Sedangkan data sekunder merupakan data yang didapat melalui dokumen-dokumen. Disini buku – buku literatur panduan skripsi, Peraturan Perundang-Undangan, dan dokumen yang lain.

### **b. Sumber Data**

Dalam penelitian ini tidak menggunakan istilah populasi tetapi manamakannya sebagai informan, partisipan, atau narasumber. Informan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Camat, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali, Staf Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Nogosari, Kasi Identitas Penduduk Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali dan masyarakat.

Berkaitan dengan Informan Camat, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali disini tidak memberikan interview karena telah mendisposisikan kewenangan kepada Staf di Kantor Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali terkait penelitian yang merujuk pada Kinerja pada Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali. Selain itu narasumber masyarakat dalam hal ini menurut peneliti yaitu masyarakat yang dianggap mampu memberikan keterangan terkait pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali secara valid yang sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

## **Teknik Pengumpulan Data**

- 1) Wawancara

Suatu bentuk komunikasi untuk mencari informasi dengan sistematis berdasar pada masalah, tujuan, dan penyelesaian masalah.

2) Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat dengan sistematis obyek yang diteliti.

3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh data atau dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian dan mengabadikan suatu moment yang dijadikan sebagai pendukung dalam melakukan penelitian.

### Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, pada pandangan ini analisis data kualitatif merupakan sebuah keberlanjutan yang saling mengikuti satu sama lain, metode ini berupa jenis data berbentuk tulisan yang sifatnya bukan angka, sumber Matthew B.Milles, A.Michael Huberman dan Johny Saldana, yang mengatakan bahwa analisis data deskriptif kualitatif terdiri dari beberapa langkah-langkah dalam penelitian.

Di bawah ini terdapat gambar analisis data beserta keterangannya, sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (*Data collection*), adalah data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Kondensasi data (*Data Condensation*), adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-

dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

3. Penyajian data (*Data Display*), adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi.
4. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*), alur ketiga dari aktifitas analisis yaitu pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

Dari penjelasan diatas bahwa data kualitatif merupakan analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

### Validitas dan Reliabilitas Data

Keabsahan data dilakukan untuk memberikan pembuktian apakah peneliti yang melakukan penelitian secara ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Agar penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan ketepatannya maka perlu diuji sebagai berikut :

1. *Credibility*

Uji credibility adalah kepercayaan data terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check*.

2. *Transferability*

Merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil

### 3. *Dependability*

Dimana dalam hal ini untuk memastikan apakah peneliti lain dalam mengadakan penelitian mendapatkan hasil yang sama pula. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meng audit penelitian. Mislanya auditor mengaudit peneliti mulai peneliti menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahandata, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

### 4. *Confirmability*

Peneliti dikatakan obyektif apabila hasil penelitian disepakati oleh orang banyak. *Confirmability* berarti menguji hasil penelitian dengan proses yang dilakukan.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang diperoleh peneliti sama dengan data yang diperoleh peneliti sebelumnya sesuai dengan obyek yang diteliti, sehingga dengan itulah dapat diambil keabsahan atau ketepatan peneliti dalam melakukan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk dapat mendeskripsikan & menganalisis kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kantor Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali, dalam pembahasan ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yaitu : Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Terkait hasil penelitian sebagai berikut :

1. Kinerja organisasi diukur dari Produktivitas yang dapat dinilai dari adanya jaminan waktu berkaitan dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), sesuai dengan

keinginan pemohon, ada pembagian kerja di Kantor Nogosari berkaitan dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa dari segi adanya jaminan waktu bahwa jaminan waktu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari sudah baik. Namun masih didapati yang lebih dari jaminan waktu yang telah ditentukan dokumen belum jadi, sehingga harus memperpanjang surat keterangan sebagai pengganti dokumen asli. Dari segi kesesuaian dengan keinginan pemohon, bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari dirasa masih kurang optimal, karena belum sesuai dengan keinginan pemohon. Dikarenakan kepingan terbatas yang disebabkan karena kasus korupsi di jajaran pemerintah pusat, meskipun dari pihak kecamatan juga selalu meminta kabupaten untuk segera mengirim. Sedangkan dari segi pembagian kerja antar pegawai, bahwa pembagian kerja antar pegawai sudah baik, terlihat setiap pegawai bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari sudah memiliki rasa tanggungjawab melayani masyarakat yaitu sesuai dengan bidang masing-masing.

2. Kinerja organisasi diukur dari Kualitas Layanan yang mencakup adanya jaminan biaya atau tarif dari pengajuan sampai penyelesaian dokumen, kemudahan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), kelengkapan sarana dan

prasarana yang didapat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari. Dari segi adanya jaminan biaya atau tarif pembuatan dokumen sudah baik, bahwa seluruh pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Nogosari tidak dipungut biaya termasuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), sehingga masyarakat dapat mengurus keperluan dokumen kependudukan tanpa mengeluarkan biaya. Namun masih ada juga oknum yang menyalahgunakan hal tersebut untuk mencari uang. Dari segi kemudahan dalam proses, bahwa di Kantor Kecamatan Nogosari berkaitan dengan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sudah baik, karena masyarakat merasa mudah dan tidak dipersulit dengan melihat alur pelayanan yang sudah jelas. Termasuk kemudahan akses menuju kantor ini mudah karena berada di pinggir jalan raya. Dari segi Kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari kurang merasa bahwa ruangan kurang nyaman, no antrian elektronik yang rusak, tempat duduk terbatas, kendala ac mati, parkir panas, kebersihan ruangan dan toilet serta tidak adanya mushola di Kantor Kecamatan Nogosari.

3. Kinerja organisasi diukur dari Responsivitas yang mencakup adanya respon pemberi layanan terhadap setiap keluhan pemohon, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat dan media penerima kritikan, saran, masukan atau keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari. Dari segi adanya respon pemberi layanan terhadap setiap keluhan pemohon, menunjukkan hasil bahwa respon terhadap pemohon dalam melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) masih dirasa kurang optimal. Terlihat masih didapati pegawai yang kurang fokus akan tugasnya dan sibuk sendiri. Dari segi pemberian pelayanan cepat, tepat, dan cermat dalam melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari kurang baik, terbukti dari pegawai sering salah ketik, meskipun langsung diperbaiki. Selain itu masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan terlalu terburu-buru. Dari segi media penampung kritikan, saran, masukan atau keluhan masyarakat berkaitan dengan hal ini di Kantor Kecamatan Nogosari sudah baik dibuktikan dengan adanya untuk media yang bisa diakses dari Kantor Kecamatan yaitu untuk WEB: [nogosarikec.bojolalikalab.go.id](http://nogosarikec.bojolalikalab.go.id), Twiter: NOGOSARI00443587, Facebook: [kecnogosari52@yahoo.com](mailto:kecnogosari52@yahoo.com), Instagram : [kecamatannogosari52](https://www.instagram.com/kecamatannogosari52), No. Hp. 081991996969, sedangkan media langsung ada kotak saran yang terpampang di pintu masuk kantor. Namun karena letaknya kurang strategis sehingga jarang dibaca oleh masyarakat.

4. Kinerja organisasi diukur dari Responibilitas yang mencakup petunjuk prosedur layanan dan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan penyedia layanan. Dari segi petunjuk prosedur layanan sudah baik, berkaitan dengan hal ini sudah terpapar dengan baik termasuk pelayanan Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (KTP-el) sudah mudah dan tidak dipersulit karena alur pelayanan yang sudah jelas, namun karena letaknya kurang strategis, sehingga masyarakat jarang membaca informasi tersebut. Dari segi kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan penyedia layanan diketahui hasil untuk kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat kurang baik dan masih harus ditingkatkan karena terkadang masih terdapat pegawai yang sikapnya kurang ramah saat melayani masyarakat, kurang disiplin, kurang sopan seperti menggunakan sandal, baju dibuka, kurang senyum, dan kurang ramah dalam melayani masyarakat.

5. Kinerja organisasi diukur dari Akuntabilitas yang mencakup keberhasilan pelaksanaan program, dan jaminan tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan pemberi layanan. Dari segi keberhasilan pelaksanaan keberhasilan program di kurang baik, terbukti masih adanya belum sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dikarenakan jumlah kepingan yang terbatas. Dari segi jaminan tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan pemberi layanan dirasamasih kurang optimal, karena masih didapati masyarakat yang dokumen aslinya belum jadi dan tidak sesuai dengan jaminan waktu yang telah diberikan sehingga harus memperpanjang surat keterangan pengganti dokumen asli.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka mendapat hasil bahwa kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan

Nogosari dirasa masih kurang optimal dikarenakan hal diantaranya kasus korupsi pengadaan logistik bahan kepingan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) oleh jajaran pemerintah pusat, sehingga program tersebut tersendat dan mempengaruhi terwujudnya kebutuhan masyarakat di daerah untuk mendapatkan dokumen tersebut. Berikut ini 5 indikator yang dijadikan indikator pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut :

1. Dari dimensi Produktivitas bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari sudah adanya jaminan waktu, sudah adanya pembagian kerja antar pegawai, namun dari segi sesuai dengan keinginan pemohon, bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari belum sesuai dengan keinginan pemohon. Dikarenakan jumlah kepingan terbatas maka pemberi layanan memberikan waktu penyelesaian 6 bulan dan sebagai gantinya maka dibuatkan surat keterangan pengganti dokumen asli.
2. Dari dimensi Kualitas Layanan bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari sudah adanya jaminan biaya atau tarif pembuatan dokumen, seluruh pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Nogosari tidak dipungut biaya termasuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari bahwa masyarakat merasa belum puas dengan fasilitas yang disediakan di Kantor tersebut, terbukti masih banyak yang

merasa ruangan kurang nyaman, no antrian elektronik yang rusak, tempat duduk terbatas, kendala ac mati, parkir panas, kebersihan ruangan dan toilet serta tidak adanya mushola di Kantor Kecamatan Nogosari.

3. Dari dimensi Responsivitas berkaitan dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari dari segi adanya respon pemberi layanan terhadap setiap keluhan pemohon, menunjukkan hasil bahwa respon terhadap pemohon dalam melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) masih dirasa kurang baik, terbukti masih didapati pegawai yang kurang fokus akan tugasnya dan sibuk sendiri. Dari segi memberikan pelayanan cepat, tepat, dan cermat dalam melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari belum baik, ditunjukkan bahwa pegawai sering salah ketik, meskipun langsung diperbaiki. Selain itu masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan terlalu terburu-buru. Sedangkan dari segi media penerima kritikan, saran, masukan atau keluhan masyarakat berkaitan dengan hal ini di Kantor Kecamatan Nogosari sudah baik, dibuktikan dengan media yang bisa di akses link dari Kantor Kecamatan yaitu untuk

WEB:nogosarikec.bojolalikalib.go.id,T  
witer:NOGOSARI00443587, Facebook  
: kecnogosari52@yahoo.com,  
Instagram : kecamatannogosari52, No.  
Hp. 081991996969, sedangkan media  
langsung ada kotak saran yang

terpampang di pintu masuk kantor, namun letaknya kurang strategis sehingga jarang dibaca oleh masyarakat.

4. Dari dimensi Responibilitas bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari sudah adanya petunjuk prosedur layanan, berkaitan dengan hal ini sudah terpapar dengan baik, namun karena letaknya kurang strategis masyarakat jarang membaca informasi tersebut. Dari segi kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan penyedia layanan diketahui hasil untuk kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat kurang baik dan masih harus ditingkatkan karena terkadang masih terdapat pegawai yang sikapnya kurang ramah saat melayani masyarakat, kurang disiplin, kurang sopan seperti menggunakan sandal, baju dibuka, kurang senyum, dan kurang ramah dalam melayani masyarakat.
5. Dari dimensi Akuntabilitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Kecamatan Nogosari dari segi keberhasilan pelaksanaan program di rasa kurang berhasil, dikarenakan jumlah kepingan yang terbatas sehingga belum sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Dari segi pertanggungjawaban organisasi dengan penyelesaian masalah yang ada di lapangan dirasa kurang berhasil, terlihat masih ada masyarakat yang harus menunggu 6 bulan bahkan lebih namun dokumen belum jadi, sehingga harus memperpanjang surat keterangan pengganti dokumen asli.



## **DAFTAR PUSTAKA**

- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* : Cetakan Pertama. Yogyakarta : Penerbit BPFY-Yogyakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA : Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohindi, UI-Press.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS.

