
**UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
DI KANTOR KECAMATAN GEDANGAN**

Haryono
Wahyu Eko Pujianto

(Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Surabaya,
Jalan A. Yani 114 Surabaya 60231 Telp (031) 8285602,
e-mail: haryon_jiepp@yahoo.co.id; e-mail: wahyu_coe@yahoo.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kantor kecamatan gedangan. *Elektronik KTP atau e-KTP* merupakan kartu demografi dokumen yang memuat sistem keamanan/kontrol yang baik dari sisi administrasi atau teknologi informasi dengan berdasarkan database demografi nasional. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan pembuatan *e-KTP* di Sidoarjo telah dilakukan melalui realisasi dari sosialisasi pemerintah setempat yang pada proses pembuatan *e-KTP* tidak dipungut biaya. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi di Kabupaten Sidoarjo berlangsung signifikan dengan tujuan masyarakat Sidoarjo khususnya Kecamatan Gedangan dapat melaksanakan kewajiban sebagai warga negara Indonesia.

Kata kunci: Kualitas layanan, *e-KTP*, Kecamatan Gedangan

***THE EFFORT OF PUBLIC SERVICE TO OPTIMIZE QUALITY ON
ELECTRONIC ID CARD IN GEDANGAN SUB-DISTRICT OFFICE***

ABSTRACT

This study aimed to identify and describe the effort of public service to optimize quality on electronic ID card in Gedangan sub-district office. Electronic ID CARD or e-ID CARD is a document demography who loads the security system/good control of the sides of the administration of or information technology based on database demography national. Inhabitant only allowed having 1 (one) KTP that is listed number the parent demography (NIK). NIK is identity any inhabitant of and force a lifetime. The method of this study used a qualitative approach. Based on the research results showed that the optimization of the ID card services in Sidoarjo has been done through the realization of the socialization of local government in the process of making the e-ID card was free charge. This suggests that socialization in Sidoarjo Regency significantly with

community goals in Gedangan Sub-district particularly to carry out their duty as Indonesia citizens.

Keyword: Quality of Service, e-KTP, Gedangan Subdistrict

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu, *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri. Dalam menjalankan fungsi tersebut maka dibentuklah birokrasi. Birokrasi merupakan suatu sistem yang dibangun oleh pemerintah agar fungsi-fungsinya yaitu pelayanan, pembangunan, dan perlindungan, dapat berlangsung dengan efektif dan efisien. Hal tersebut senada dengan pengertian pelayanan menurut Yandianto (2000) yaitu perihal atau cara melayani, *service* jasa dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan merupakan salah satu hal utama dalam sebuah pemerintahan yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya.

Tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Masyarakat Terpadu sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Sidoarjo Nomor 31 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan-badan, Kantor-kantor di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, salah satunya tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Masyarakat Terpadu adalah "Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi kepada masyarakat dan Pelayanan Teknis/Administratif kepada Perangkat Daerah di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Masyarakat Terpadu", maka kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting karena menjadi salah satu indikator keberhasilan otonomi daerah yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu kualitas pelayanan itu semakin penting mengingat: Kantor Pelayanan Masyarakat Terpadu merupakan tempat memproduksi pelayanan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic KTP (e-KTP)* yang keberadaannya menjadi prasarat bagi setiap anggota masyarakat untuk melakukan akses ke berbagai bidang kehidupan. Pemberian pelayanan publik antara lain didasarkan pada pokok pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Pelayanan Masyarakat Terpadu sehingga proses yang terjadi akan sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan pada masyarakat lainnya.

Jenis pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Masyarakat Terpadu antara lain adalah pelayanan *e-KTP*, yang harus melayani lebih 25.000 penduduk dan rata-

rata setiap hari melayani sekitar 50 pemohon dan merupakan pelayanan yang sifatnya wajib bagi setiap penduduk yang telah memenuhi persyaratan dan keberadaannya menjadi prasarat untuk mengakses berbagai pelayanan dan urusan yang lain. Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat beberapa perumusan masalah antara lain: (1) Bagaimanakah kegiatan sosialisasi *e-KTP* pada masyarakat yang dilakukan di Kecamatan Gedangan? (2) Apa sajakah manfaat dari diselenggarakannya *e-KTP* bagi masyarakat di Kecamatan Gedangan? (3) Bagaimanakah implementasi *e-KTP* di Kecamatan Gedangan? Dari beberapa perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis terkait dengan sosialisasi *e-KTP*, manfaat *e-KTP*, dan implementasi *e-KTP* di Kecamatan Gedangan.

LANDASAN TEORETIS

Pengertian Kualitas

Kualitas dapat didefinisikan dalam berbagai macam definisi, di antaranya seperti yang didefinisikan oleh Philip B. Crosby. Dia berpendapat bahwa mutu/kualitas berarti kesesuaian terhadap persyaratan, seperti jam tahan air, sepatu tahan lama, atau dokter yang ahli. Crosby juga mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang pada proses dalam organisasi. Pendekatan Crosby merupakan proses *top down* (Suardi, 2003). Kualitas menurut ISO didefinisikan sebagai derajat atau tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan. Arti derajat/tingkat menandakan bahwa selalu terdapat peningkatan setiap saat. Sedangkan, karakteristik pada istilah tersebut berarti hal-hal yang dimiliki produk, yang dapat terdiri dari berbagai macam, antara lain sebagai berikut (Suardi, 2003):

- a) Karakteristik fisik (elektrikal, mekanikal, biologikal), seperti *handphone*, mobil, rumah.
- b) Karakteristik perilaku (kejujuran, kesopanan), seperti rumah sakit dan perbankan.
- c) Karakteristik sensori (bau, rasa), seperti minuman dan makanan.

Kualitas merupakan kemampuan sebuah produk atau jasa untuk memuaskan kebutuhan atau tuntutan dari pelanggan. Meningkatkan kualitas produk atau jasa merupakan tantangan dari kompetitif kritis yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak di era pasar global ini. Ditinjau dari pandangan konsumen, secara subyektif kebanyakan orang mengatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera, yaitu mempunyai kecocokan penggunaan bagi dirinya. Pandangan lain mengatakan bahwa kualitas adalah barang atau jasa yang dapat menaikkan status pemakai.

Seperti telah banyak diketahui setiap produk mempunyai tingkatan-tingkatan kualitas atau kelas-kelas tertentu, misalnya untuk kain batik memiliki kualitas yang halus, sedang, dan kasar. Kualitas/kelas mana yang akan dipilih tergantung dari kebutuhan dan kesanggupan, yang hal ini sebenarnya tidak terlalu penting. Sebab yang terpenting adalah kemampuan bersaing dengan kualitas tertentu terhadap pesaing yang ada. Mengenai arti dari kualitas ini dapat berbeda-beda tergantung dari rangkaian perkataan, dan kalimat di mana istilah kualitas ini dipakai serta siapa orang yang memakainya.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka yang diartikan kualitas dalam hal ini dibatasi pada pengertian kualitas suatu produk saja, maka produk tersebut mempunyai sifat-sifat yang paling berhubungan dengan mutu. Sedang sifat-sifat tersebut meliputi: kekuatan, dimensi, tata warna, ukuran dan bentuk. Produsen harus menyesuaikan produknya dengan kegunaannya, artinya kita tidak dapat mengatakan bahwa suatu kualitas itu baik/buruk, karena hal itu tergantung pada pasar di mana produk itu berada. Suatu barang dikatakan kualitasnya baik, buruk, atau sedang itu menyatakan tingkat kegunaan, tingkat kecocokan dan tujuan pemakaiannya. Sementara itu Hansen & Mowen (2003) mendefinisikan kualitas sebagai berikut ... *degree or grade of excellence, quality is a relative measure of goodness*. Dengan demikian kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Pengertian Pelayanan

Parasuraman et.al (1998) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Selanjutnya, Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Zeitham dan Bitner, 1998) melakukan penelitian khusus terhadap perusahaan manufaktur dan berhasil mengidentifikasi 9 (sembilan) faktor utama yang menentukan pelayanan konsumen. Kesembilan faktor tersebut meliputi:

1. *Reliability*, mencakup 2 (dua) hal pokok, yaitu konsisten (*consistent*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat saat pertama (*right the first time*).
 2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
 3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
-

4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemukan, berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah terjangkau, waktu melayani yang tidak terlalu lama saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
9. *Understanding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dan jasa (misalnya kartu kredit plastik)

Dalam perkembangan selanjutnya, Tjiptono (1998) mengemukakan bahwa kesepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi 5 (lima) dimensi pokok begitu juga Philip Kotler (2000). Kelima dimensi pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bukti langsung/Berwujud (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, akses dan sarana komunikasi.
 2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
 3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.
 4. Keyakinan/Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan/kemampuan, kesopanan, kecakapan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
 5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memberikan kenyamanan dan perhatian pribadi serta memahami kebutuhan para pelanggan.
-

Pelayanan menurut Yandianto (2000) adalah perihal atau cara melayani, *service* jasa dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Adapun yang dimaksud dengan publik atau umum berarti orang banyak, orang ramai. Jadi pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

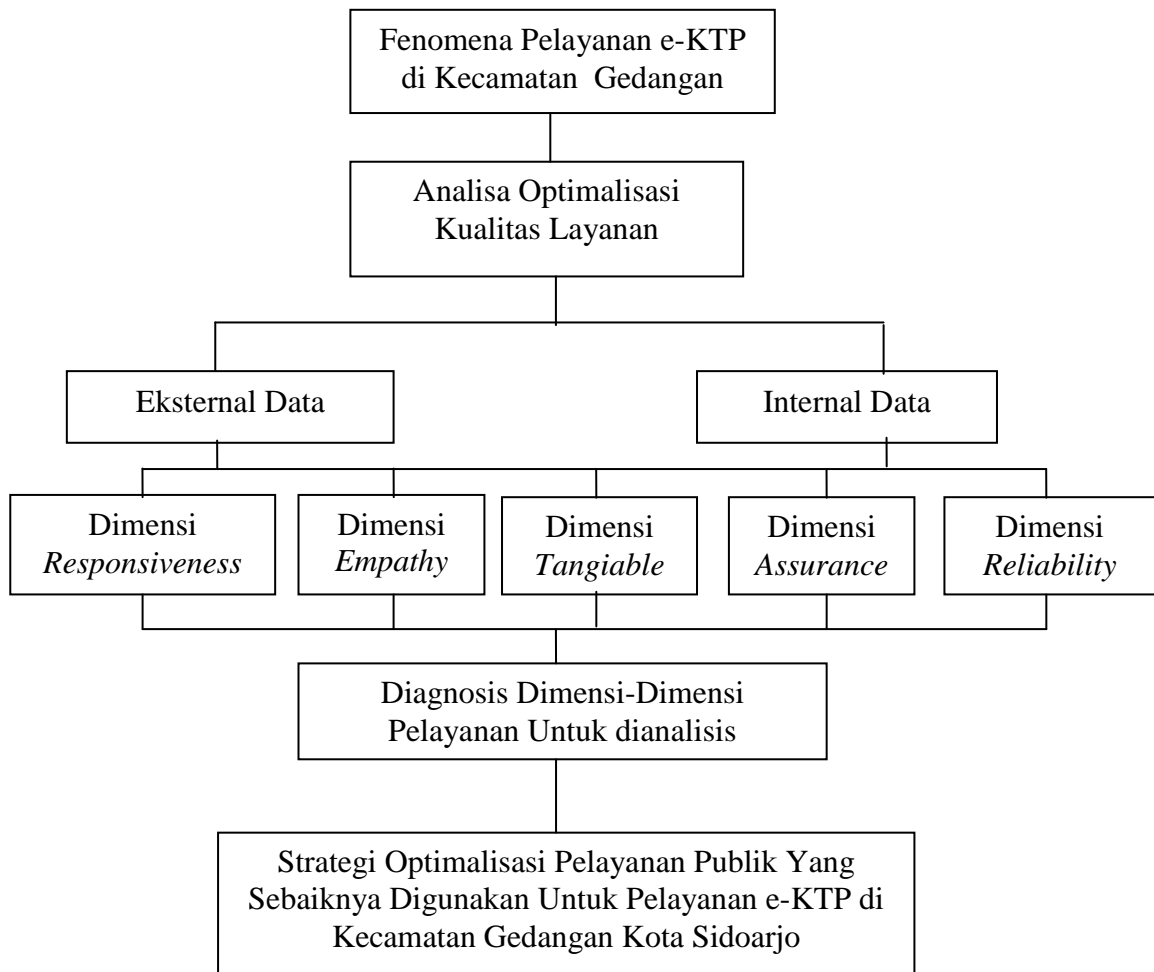
Dalam konteks sistem administrasi negara kita sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mempunyai pengertian segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut pengertian ini pelayanan merupakan kewajiban atau tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah baik ada permintaan maupun tak ada permintaan masyarakat. Karena pada prinsipnya birokrasi pemerintahan itu dibentuk untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, termasuk pelayanan masyarakat. Untuk keterlibatan pemerintah dalam kegiatan pelayanan masyarakat hendaknya tanpa keinginan untuk mendapat keuntungan, namun lebih didasarkan pada pertimbangan sosial. Dari sini dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan suatu tugas yang harus dikerjakan dengan lebih baik oleh aparatur pemerintah untuk meningkatkan kepuasan publik.

Penyelenggaraan *e-KTP* menurut PERDA Nomor 4 tahun 2003 tersebut diatur sebagai berikut:

1. Setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*)
 2. Bentuk dan warna Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*) ditetapkan oleh Bupati sesuai dengan Standart Nasional.
 3. Dalam Kartu Tanda Penduduk elektronik (*e-KTP*) dicantumkan antara lain:
 - a) Nomor *e-KTP*
 - b) Nama Lengkap
 - c) Jenis Kelamin
 - d) Tempat/Tanggal lahir
 - e) Agama
 - f) Kawin /Tidak Kawin
 - g) Pekerjaan
 - h) Pendidikan
 - i) Alamat
 - j) RT, RW
 - k) Kelurahan
 - l) Kantor Pelayanan Masyarakat Terpadu
 - m) Pas Foto
 - n) Masa Berlaku *e-KTP*
 4. Kartu Tanda Penduduk ditanda tangani Camat atas nama Bupati dan ditanda tangani pemilik *e-KTP* atau cap jempol bagi penduduk yang tidak bisa menulis.
-

5. Setiap masyarakat yang mencari *e-KTP* akan langsung mendapat nomor induk kependudukan (NIK) sesuai dengan nomor induk yang ada di kartu susunan keluarga standar nasional.
6. Biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan blangko *e-KTP* dan Kartu Susunan Keluarga (KSK) beserta surat keterangan penduduk musiman:
 - 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik (*e-KTP*):
 - a) Warga Negara Indonesia Rp 10.000,00 (Sepuluh ribu rupiah)
 - b) Warga Negara Asing Rp 12.000,00 (Dua belas ribu rupiah)
 - c) Kartu Indentitas Penduduk Musiman (KIPEM) Rp 10.000,00 (Sepuluh ribu rupiah)
 - 2) Kartu Susunan Keluarga (KSK)
 - a) Warga Negara Indonesia Rp 6.000,00 (Enam ribu rupiah)
 - b) Warga Negara Asing Rp 10.000,00 (Sepuluh ribu rupiah)

Gambar 1.
Kerangka Pemikiran

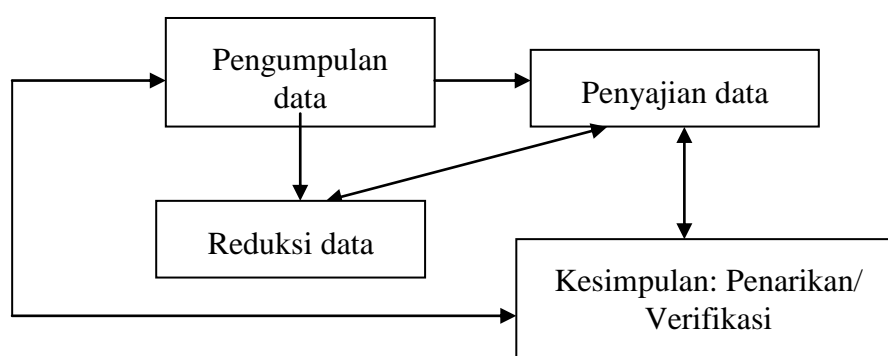


METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan bercorak kualitatif, tidak dimanipulatif, lebih rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian, di mana dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara jelas, rinci, mendalam, dan akurat tentang proses upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gedangan. Sebagai pelengkap diperlukan data yang bersumber dari dokumen yang berasal dari pelaksanaan Pelayanan dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik selama ini. Selain itu dalam proses penelitian ini akan diperoleh data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku dari orang-orang (subjek/informan) itu sendiri.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah: *observasi, dokumentasi, dan wawancara*. Analisis data dilakukan selama maupun sesudah kegiatan lapangan, artinya selama peneliti berada di lapangan tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga melakukan klasifikasi data, mengolah dan menulis laporan sementara penelitian. Mempertimbangkan pendekatan dan karakteristik penelitian ini, maka dipergunakan model interaktif (*interactive of analysis*). Model interaktif analisis ini terdiri dari 3 (tiga) tahapan analisis, yaitu: (1) reduksi data (*data reduction*), (2) menyajikan data (*data display*), dan (3) menarik kesimpulan (*conclusion drawing*). Sistem kerja teknik analisis data model interaktif tersebut dapat disajikan dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 2.
Model Interaktif Analisis Data



Sumber: Sugiyono (2008)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Singkat Obyek Penelitian

Kabupaten Sidoarjo, merupakan sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ibukotanya adalah Sidoarjo. Kabupaten ini berbatasan dengan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik di utara, Selat Madura di timur, Kabupaten

Pasuruan di selatan, serta Kabupaten Mojokerto di barat. Sidoarjo dikenal sebagai penyangga utama Kota Surabaya, dan termasuk kawasan Gerbangkertosusila. Wilayah Kabupaten Sidoarjo berada di dataran rendah. Sidoarjo dikenal dengan sebutan *Kota Delta*, karena berada di antara dua sungai besar pecahan Kali Brantas, yakni Kali Mas dan Kali Porong. Kota Sidoarjo berada di selatan Surabaya, dan secara geografis kedua kota ini seolah-olah menyatu.

Wilayah Kecamatan Gedangan dengan luas kurang lebih 24,03 km^2 . Kecamatan Gedangan terdiri atas 15 Desa, antara lain: (1) Desa Bangah, (2) Desa Ganting, (3) Desa Gedangan, (4) Desa Gemurung, (5) Desa Karangbong, (6) Desa Keboananom, (7) Desa Keboansikep, (8) Desa Ketajen, (9) Desa Kragan, (10) Desa Punggul, (11) Desa Sawotratap, (12) Desa Semambung, (13) Desa Sruni, (14) Desa Tebel, dan (15) Desa Wedi. Jumlah penduduk Kecamatan Gedangan sampai bulan Desember 2009 tercatat sebesar 105.708 jiwa dengan perincian, laki-laki: 53.475 jiwa dan perempuan 52.233 jiwa.

Sosialisasi *e-KTP*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik (*e-KTP*) secara nasional dilakukan tahun 2011, yang merupakan tindak lanjut dari KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan atau NIK, diselenggarakan di Aula Gedangan, Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Penerapan *e-KTP* tersebut disosialisasikan oleh Tim Supervisi Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Sosialisasi *e-KTP* ini diikuti oleh seluruh pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), kepala wilayah kecamatan (camat) dan para lurah se-Kecamatan Gedangan. Penerapan *e-KTP* atau KTP elektronik secara nasional tahun 2011 ini merupakan tindak lanjut dari KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dari pemerintah daerah telah menyiapkan peralatan, sumber daya manusia (SDM) dan pembiayaannya.

Kebijakan dari Pemerintah Kabupaten (PEMKAB) Sidoarjo bahwa pembuatan *e-KTP* di wilayah Sidoarjo tidak dipungut biaya, yang hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi di Kabupaten Sidoarjo berlangsung sangat signifikan agar masyarakat Sidoarjo khususnya Kecamatan Gedangan dapat melaksanakan kewajiban sebagai warga negara Indonesia.

Manfaat *e-KTP*

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Peraturan Presiden (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 yang berbunyi:

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
2. Rekaman elektronik berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam *database* kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: Untuk Warga Negara Indonesia (WNI), dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana;
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Implementasi *e-KTP* di Kecamatan Gedangan

Hasil dari pengamatan lapangan menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) meluncurkan mobil pelayanan KTP keliling. Mobil KTP keliling itu sudah diluncurkan sejak bulan Januari 2011 lalu. Selain mempermudah dalam pelayanan bagi mereka khususnya kaum lanjut usia (lansia) dan warga yang sibuk pada aktivitasnya, pelayanan mobil KTP keliling juga berfungsi untuk alternatif program *e-KTP* jika belum selesai. Jumlah penduduk di seluruh Kecamatan yang ada di Sidoarjo sudah melakukan pelaksanaan *e-KTP* berjumlah tujuh puluh ribu lebih.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Sosialisasi penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik secara nasional tahun 2011, yang merupakan tindak lanjut dari KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan atau NIK, di selenggarakan di Aula Gedangan, Kecamatan Gedangan. Pembuatan *e-KTP* di wilayah Sidoarjo tidak dipungut biaya, hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi di Kabupaten Sidoarjo sangat

signifikan berlangsung agar masyarakat Sidoarjo khususnya Kecamatan Gedangan dapat melaksanakan kewajiban sebagai warga negara Indonesia.

2. Saran

Pemerintah setempat hendaknya mengencar-gencarkan sosialisasi *e-KTP* khususnya di wilayah perdesaan. Dikarenakan masyarakat disana sebagian banyak tidak mengetahui fungsi ataupun kegunaan dari *e-KTP* tersebut. Alternatif lain yaitu dengan menggunakan mobil yang khusus untuk pembuatan *e-KTP* yang dapat menjangkau perdesaan di mana masyarakat di sana masih sedikit yang mengetahui fungsi dari *e-KTP*.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 31 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Pelayanan KTP di Kabupaten Sidoarjo.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Hansen and Mowen. (2003). *Management Accounting*. Australia.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management Millenium Edition*. Prentice Hall Inc. New Jersey.
- Parasuraman, Leonard L. Berry. (1998). *Delivering Quality*. New York: The Free Press.
- Suardi, Rudi. (2003). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000: Penerapannya untuk Mencapai TQM*, Edisi 2. Jakarta: Penerbit PPM.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (1998). *Manajemen Jasa*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Andi Offset..
- Yandianto.(2000). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Bandung: M2S.
-

Zeithaml, V. A. and M. J. Bitner. (1998). *Services Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
