

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KTP  
ELEKTRONIK (E-KTP) PADA KANTOR  
KECAMATAN PADANG HILIR  
KOTA TEBING TINGGI**

**TESIS**

OLEH

**HUSNI FADLI HASIBUAN  
NPM. 111801010**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2013**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Analisis Pelayanan Publik Terhadap KTP Elektronik (E-KTP)  
pada Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi**

**Nama : Husni Fadli Hasibuan**

**NPM : 111801010**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



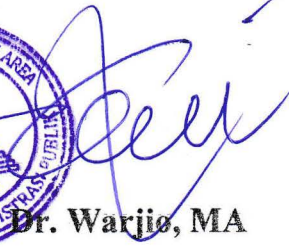

**Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**

**Pembimbing II**





**Drs. Done Ali Usman, MAP**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**

**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

## **PERNYATAAN KEORISINILAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Husni Fadli Hasibuan**

**NPM : 111801010**

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini dengan judul :

“Analisis Pelayanan Publik Terhadap KTP Elektronik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi”

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila di kemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinal dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia di cabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Mei 2013

Yang menyatakan,



**Husni Fadli Hasibuan**

## ABSTRAK

### ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KTP ELEKTRONIK (E-KTP) PADA KANTOR KECAMATAN PADANG HILIR KOTA TEBING TINGGI

Oleh

**Husni Fadli Hasibuan**  
NPM. 111801010

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik terhadap KTP elektronik (E-KTP) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Tebing Tinggi kepada warga masyarakat/ penduduk kota Tebing Tinggi. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban Pemerintah untuk selalu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga berbagai keluhan yang datang dari masyarakat semakin waktu semakin berkurang.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan survey (kuantitatif), sedangkan penentuan sampel dengan menggunakan teknik sampel secara kebetulan (*accidentally*). Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 150 orang responden, yang secara kebetulan datang untuk mendapatkan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi pada bulan Maret 2013. Adapun pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dan dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh diolah dengan menggunakan teknik yang berpedoman pada Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 (untuk menentukan kualitas pelayanan publik E-KTP) dan teknik koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (untuk mengetahui hubungan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi yang diukur dari 12 unsur pelayanan, bahwa secara umum adalah baik. Kualitas pelayanan publik E-KTP tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan-keterampilan, dan faktor sarana pelayanan. Adapun faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP dalam hal ini adalah faktor kesadaran, sedangkan faktor yang paling kecil pengaruhnya adalah faktor pendapatan.

Kata kunci : Pelayanan Publik E-KTP

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE OF ELECTRONIC IDENTITY CARD AT PADANG HILIR DISTRICT OFFICE TEBING TINGGI CITY

By

**Husni Fadli Hasibuan**  
**NPM. 111801010**

Public service is activity or activity network in accomplishing service needs that according to regulation for each of citizens and residents to goods, service, and/ or administrative service that provided by public service organizer. Public service of electronic identity card is one of public service forms that given by Government of Tebing Tinggi City to Tebing Tinggi residents. Therefore, it becomes government obligation to be always to improve public service quality so that various of sighs that come from residents is decreasing by the time.

This research is aimed to get description of public service quality of electronic identity card at Padang Hilir District Office Tebing Tinggi City and to know the factors that influencing public service quality of electronic identity card at Padang Hilir District Office Tebing Tinggi City.

The research method that used is descriptive method with survey approach (quantitative), while in sample determination is using accidentally sampling technique. The amount of sample in this research is 150 respondents, that accidentally coming to get the service of electronic identity card at Padang Hilir District Office Tebing Tinggi City in March 2013. Gathering data is done by questioner filling and documentation. Next, the obtained data is processed by using technique guidancing to Decision of Minister of Country Officer Empowering Number 25 Year 2004 (to determine public service quality of electronic identity card) and correlation coefficient technique of Pearson Product Moment (to know the relation of the factors that influencing public service quality of electronic identity card).

The result of this research shows that public service quality of electronic identity card at Padang Hilir District Office Tebing Tinggi City that measured from 12 service elements, in general is good. The public service quality of electronic identity card is influenced by some factors, like awareness factor, regulation factor, organization factor, earnings factor, ability-skill factor, and service facility factor. The factor that influences the public service quality of electronic identity card so much is awareness factor, while the factor that having lowest influence is earnings factor.

Key word : public service of electronic identity card

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis sampaikan ke hadirat Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam, atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian (tesis) dengan judul “Analisis Pelayanan Publik terhadap KTP Elektronik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi”. Adapun maksud penyusunan penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan yang terdapat di dalamnya, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca sekalian guna memperbaiki penelitian ini agar di kemudian hari dapat lebih bermanfaat dan berguna, terutama bagi penulis sendiri.

Terwujudnya penelitian ini adalah tak lepas berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu sudah sepantasnya-lah penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Bapak Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Done Ali Usman, M.AP selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktu

dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan penelitian (tesis) ini.

5. Walikota Tebing Tinggi, yang telah memberikan kesempatan izin belajar kepada penulis untuk mengikuti kuliah S-2 pada Universitas Medan Area.
6. Bapak FERRY FERNANDO LUBIS, S.STP, M.Si, selaku Camat Padang Hilir dan Bapak SUDARTO, selaku Lurah Damar Sari yang telah memberi izin kepada penulis untuk mengikuti kuliah S-2 pada Universitas Medan Area.
7. Para responden dalam penelitian ini, yang telah memberikan masukan berupa data jawaban tertulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
8. Para Dosen Tenaga Pengajar di Universitas Medan Area.
9. Seluruh staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
10. Keluarga tercinta, ayah, ibu, adik-adik, yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis selama mengikuti kuliah di UMA.
11. Sdri. ADELIA RISA PANJAITAN, yang turut memberikan do'a dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan pascasarjana di Universitas Medan Area.
12. Para rekan mahasiswa-mahasiswi MAP UMA sekalian.

Akhirnya, penulis mengharapkan semoga penelitian ini ada manfaatnya bagi kita semua. Amin.

Medan, Mei 2013

Penulis,

HUSNI FADLI HASIBUAN

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
1.5. Kerangka Pemikiran .....	12
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	13
2.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik .....	18
2.3. Karakteristik Pelayanan Publik .....	22
2.4. Masyarakat sebagai Pelanggan .....	23
2.5. Standar Pelayanan .....	25
2.6. Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	26
2.7. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) .....	30
2.8. Faktor Pendukung Pelayanan Umum .....	34



### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
3.2. Bentuk Penelitian .....	38
3.3. Populasi dan Sampel .....	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional .....	40
3.6. Teknik Analisis Data .....	45

### BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
4.1.1. Lokasi dan Keadaan Geografis .....	49
4.1.2. Keadaan Demografis Kecamatan Padang Hilir ....	51
4.1.3. Organisasi Pemerintah Kecamatan Padang Hilir ..	53
4.1.4. Kelompok Kerja Penerapan E-KTP Kecamatan ...	56
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	58
4.2.1. Karakteristik Responden .....	58
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	60
4.2.3. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	72

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	86
5.2. Saran .....	87

DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN .....	92

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1.	Realisasi Pelaksanaan Perekaman Data E-KTP Kota Tebing Tinggi pada Bulan Juli – Oktober 2012 .....	8
Tabel 1.2.	Realisasi Pelaksanaan Pendistribusian KTP Elektronik Kecamatan Padang Hilir (per 18 Januari 2013) .....	9
Tabel 2.1.	Pelayanan Publik .....	14
Tabel 3.1.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	46
Tabel 3.2.	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	47
Tabel 4.1.	Luas Lahan Kelurahan Menurut Penggunaan di Kecamatan Padang Hilir Tahun 2011 .....	50
Tabel 4.2.	Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk di Kecamatan Padang Hilir Menurut Kelurahan Tahun 2011 .....	51
Tabel 4.3.	Jumlah Penduduk di Kecamatan Padang Hilir Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2011 .....	52
Tabel 4.4.	Penduduk Kecamatan Padang Hilir Menurut Kelurahan yang Bekerja Menurut Lapangan Usaha Utama Tahun 2011 .....	53
Tabel 4.5.	Realisasi Pelaksanaan Pendistribusian KTP Elektronik Kecamatan Padang Hilir (per tanggal 27 Maret 2013) ....	57
Tabel 4.6.	Distribusi Responden Menurut Umur .....	58
Tabel 4.7.	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.8.	Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.9.	Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Utama .....	60
Tabel 4.10.	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan ....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarga-negaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi sejak tahun 2010, diharapkan dapat terselenggaranya administrasi

kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib (Hasibuan, 2011:2). Administrasi kependudukan itu sendiri diarahkan untuk :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
4. Memenuhi perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tersebut memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan. Salah satu hal penting adalah pengaturan mengenai penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah identitas penduduk Indonesia dan merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Sebagai kunci akses dalam pelayanan kependudukan, NIK dikembangkan ke arah identifikasi tunggal bagi setiap penduduk. NIK bersifat unik atau khas, tunggal, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia dan berkait secara langsung dengan seluruh dokumen kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Anonim., 2008, *Operasionalisasi Pelayanan Prima: Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV*, LAN RI, Jakarta.
- Anonim., 2011, *Rencana Kerja 2012 Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi*, tidak diterbitkan.
- Anonim., 2012, *Kecamatan Padang Hilir dalam Angka 2012*, BPS Kota Tebing Tinggi dan Bagian Administrasi Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, Tebing Tinggi.
- Fachry, Muhammad., 2012, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tebing Tinggi*, tesis, tidak diterbitkan.
- Hasibuan, Husni Fadli., 2011, *Rencana Kerja Peningkatan Kinerja Aparatur Seksi Pemerintahan dalam Rangka Pengefisienan Jangka Waktu Pembuatan KK dan KTP Berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SLAK) Melalui Pelaksanaan Workshop Administrasi Kependudukan di Kelurahan Damar Sari Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi*, Kertas Kerja Perseorangan (KKP), Diklat PIM TK. IV, tidak diterbitkan.
- Lubis, Zulkarnain., 2010, *Penggunaan Statistika dalam Penelitian Sosial*, Perdana Publishing, Medan.
- Masyhuri dan Zainuddin., 2008, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Refika Aditama, Bandung.
- Moenir, H.A.S., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nazir, Moh., 2005, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ndraha, Taliziduhu., 2008, *Kybernologi dan Kepamongprajaan*, Sirao Credentia Center, Tangerang.
- Setiyono, Budi., 2012, *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*, Nuansa, Bandung.
- Siswadi, Edi., 2012, *Birokrasi Masa Depan: Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif dan Prima*, Mutiara Press, Bandung.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Sutopo dan Adi Suryanto., 2006, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.

Turnip, Kaiman., 2012, *Prokontra dan Resistensi ICT/ E-Gov: Perspektif Psikologi Birokrasi*, Paradigma Indonesia, Yogyakarta.

Wahyudhi, Muhammad., 2003, *Hubungan Kontrol Sosial dengan Kinerja Anggota DPRD di Kota Tebing Tinggi*, tesis, tidak diterbitkan.

Wibawa, Samodra., 2012, *Mengelola Negara: Panduan untuk Bupati, Gubernur, dan Presiden*, Gava Media, Yogyakarta.

## **B. Peraturan Perundangan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmenpan Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Walikota Tebing Tinggi Nomor 477/2385 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kelompok Kerja Penerapan E-KTP Kota Tebing Tinggi dan Kelompok Kerja Penerapan E-KTP, Operator E-KTP Kecamatan di Kota Tebing Tinggi Tahun 2012.

## **C. Sumber lain**

Internet, [http://id.m.wikipedia.org/wiki/Kartu\\_Tanda\\_Penduduk\\_elektronik](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik) (diakses pada Desember 2012).

Internet, <http://beritasore.com/2012/07/04/kota-tebingtinggi-louning-e-ktp/> (diakses pada Februari 2013).

Internet, [m.tribunnews.com/2013/05/16/kemendagri-masyarakat-dapat-fotokopi-e-ktp](http://m.tribunnews.com/2013/05/16/kemendagri-masyarakat-dapat-fotokopi-e-ktp) (diakses pada Mei 2013).

Internet, [m.tribunnews.com/2013/05/15/bppt-tegaskan-e-ktp-bisa-difotokopi-berulang-kali](http://m.tribunnews.com/2013/05/15/bppt-tegaskan-e-ktp-bisa-difotokopi-berulang-kali) (diakses pada Mei 2013).

Internet, [www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/](http://www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/) (diakses pada Mei 2013).

Internet, [www.bppt.go.id/index.php/lain-lain/46-umum/848-e-ktp-identitas-penduduk-yang-unik-dan-otentik](http://www.bppt.go.id/index.php/lain-lain/46-umum/848-e-ktp-identitas-penduduk-yang-unik-dan-otentik) (diakses pada Mei 2013).

Dokumen arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tebing Tinggi., 2012, *Realisasi Pelaksanaan Perekaman Data E-KTP Kota Tebing Tinggi tanggal 30 Oktober 2012*, tidak diterbitkan.

Dokumen arsip Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi., 2013, *Realisasi Pelaksanaan Pendistribusian KTP Elektronik Kecamatan Padang Hilir tanggal 18 Januari 2013*, tidak diterbitkan.

Dokumen arsip Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi., 2013, *Realisasi Pelaksanaan Pendistribusian KTP Elektronik Kecamatan Padang Hilir tanggal 27 Maret 2013*, tidak diterbitkan.





## II. Materi Kuesioner

Petunjuk : Lingkarilah jawaban yang dipilih !

### Pendapat Responden tentang Pelayanan Publik KTP Elektronik (E-KTP)

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?</p> <p>a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?</p> <p>a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?</p> <p>a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.</p>	<p>1 2 3 4</p>



# PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi : Magister Administrasi Publik – Magister Agribisnis  
Magister Ilmu Hukum – Magister Psikologi  
Jalan Setia Budi No. 79-B Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331 Medan 20120

Nomor : 808 Wadir.Ak/PPS-UMA/2013  
Temp. : -  
Hal : IZIN Penelitian

Medan, 16 Februari 2013

Yth. Camat Kecamatan Padang Hilir  
Kota Tebing Tinggi  
di -  
Tebing Tinggi

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir mahasiswa Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan Saudara memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : Husni Fadli Hasibuan  
NPM : 111801010  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Tesis : Analisis Pelayanan Publik Terhadap KTP Elektronik (e-KTP) Pada Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi

Untuk melaksanakan Pengambilan data di instansi yang Saudara pimpin sebagai bahan melengkapi tugas-tugas penulisan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

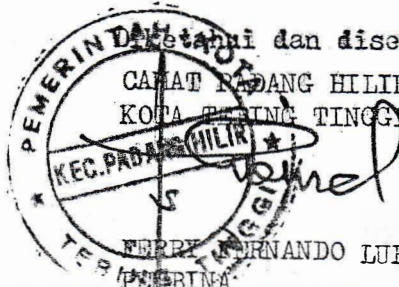


Nakil Direktur Bidang Akademik,

Erwin Pane, MS

- Tembusan :
1. Ka. Prodi MAP PPs UMA
  2. Mahasiswa Ybs.
  3. Peringgal.

UNIVERSITAS MEDAN AREA



dan disetujui oleh :

CAMAT PADANG HILIR  
KOTA TEBING TINGGI

FERRY NURNANDO LUBIS, S.STP, M.SI



# PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI

## BADAN KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jl. Gunung Agung – Tebing Tinggi 20615  
Telepon ☎ 0621 – 325515 No. Fax. 0621 – 325342

### R E K O M E N D A S I

Nomor : 070/ *001* /BKBPPM/2013

1. Sehubungan Surat Wakil Direktur Bidang Akademik Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area Nomor : 308/Wadir.Ak/PPS-UMA/2013, tanggal 16 Februari 2013, hal Izin Penelitian yang ditujukan kepada Camat Padang Hilir yang selanjutnya diketahui dan disetujui oleh Camat Padang Hilir yang dilakukan oleh :

**N a m a** : Husni Fadli Hasibuan  
**NPM** : 111801010  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Judul Penelitian** : Analisis Pelayanan Publik Terhadap KTP Elektronik (e-KTP) pada Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi.  
**Penanggung Jawab** : Ir. Erwin Pane, MS (Wakil Direktur Bidang Akademik)

2. Menindaklanjuti maksud surat tersebut, bahwa pihak kami tidak menaruh keberatan atas penelitian dimaksud, sepanjang memenuhi ketentuan sebagai berikut :
  - a. Mentaati segala Peraturan dan Ketentuan yang berlaku tentang penelitian.
  - b. Menjaga Keamanan dan ketertiban Masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
  - c. Tidak dibenarkan mengadakan penelitian diluar judul yang diajukan.
  - d. Melaporkan segala hasil penelitian kepada Pemko Tebing Tinggi Cq. Kepala Badan Kesbang Pol dan Linmas Kota Tebing Tinggi paling lambat 7 (tujuh) hari setelah selesai penelitian.
  - e. Rekomendasi ini dengan sendirinya batal jika tidak mengindahkan ketentuan diatas, dan dengan berakhirnya kegiatan tersebut, selanjutnya rekomendasi ini dinyatakan tidak berlaku lagi.
3. Demikian Rekomendasi ini diperbuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Tebing Tinggi  
Pada tanggal : 22 Maret 2013

KEPALA BADAN KESBANG POL DAN LINMAS  
KOTA TEBING TINGGI



*ntus*  
AMAS MUDA, SH  
KOMBINA TK. I

NIR. 9520921 199111 1 001

Tembusan : UNIVERSITAS MEDAN AREA

Yth. Walikota Tebing Tinggi

(sebagai Laporan)



# PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI KANTOR KECAMATAN PADANG HILIR

Jalan H. Syech Baringin No. 47 Telp. (0621) 327393 Tebing Tinggi 20635

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 346 / PHR / 2013

Sehubungan dengan Surat Wakil Direktur Bidang Akademik Program Pascasarjana Universitas Medan Area Nomor : 308/Wadir.Ak/PPS-UMA/2013 tanggal 16 Februari 2013 perihal Izin Penelitian, maka yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : FERRY FERNANDO LUBIS, S.STP, M.Si  
NIP : 19761019 199703 1 001  
Pangkat/Gol. Ruang : Pembina / (IV/a)  
Jabatan : Camat Padang Hilir Kota Tebing Tinggi

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : HUSNI FADLI HASIBUAN  
NPM : 111801010  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Tesis : Analisis Pelayanan Publik terhadap KTP Elektronik (e-KTP)  
pada Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi

telah selesai melaksanakan pengambilan data/ penelitian di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi dari tanggal 22 s.d. 31 Maret 2013.

Denikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tebing Tinggi, April 2013

CAMAT PADANG HILIR  
KOTA TEBING TINGGI



FERRY FERNANDO LUBIS, S.STP, M.Si  
PEMBINA  
NIP. 19761019 199703 1 001