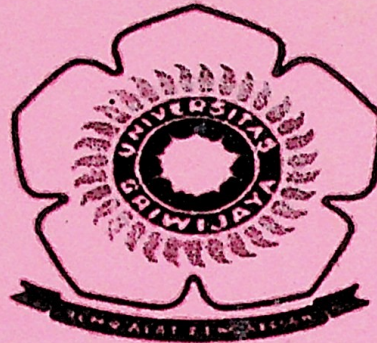


**SIKAP MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN
ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP)
DI DESA TANJUNG SETEKO KECAMATAN INDRALAYA
KABUPATEN OGAN ILIR**



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S1 Ilmu Sosiologi

Disusun Oleh :

WAHYUNI

07071002090

JURUSAN SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

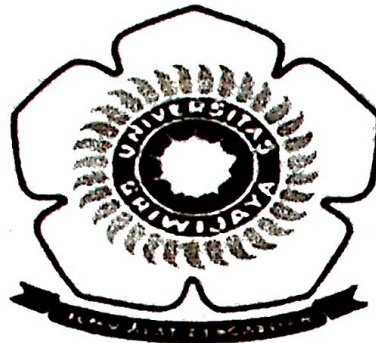
2013

R 21544
22008

S
307.07
wah
3
C/1 → 131122
2013

C/1

**SIKAP MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN
ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP)
DI DESA TANJUNG SETEKO KECAMATAN INDRALAYA
KABUPATEN OGAN ILIR**



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S1 Ilmu Sosiologi

Disusun Oleh :

WAHYUNI

07071002090

JURUSAN SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2013

LEMBAR PENGESAHAN

**SIKAP MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN
ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP)
DI DESA TANJUNG SETEKO KECAMATAN INDRALAYA
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk mengikuti
ujian komprehensif dalam memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-1 Sosiologi
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**

Diajukan Oleh

WAHYUNI

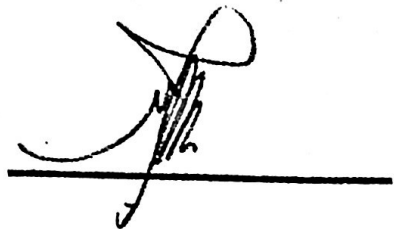
(07071002090)

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal . Maret 2013

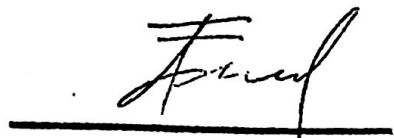
Dosen Pembimbing 1

**Drs. Tri Agus Susanto, MS
NIP. 195808251982031003**



Dosen Pembimbing II

**Faisal Nomaini, S.Sos, M.si
NIP. 198411052008121003**



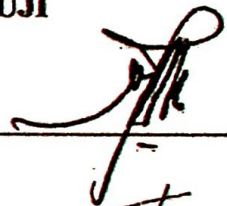
**SIKAP MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN
ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP)
DI DESA TANJUNG SETEKO KECAMATAN INDRALAYA
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

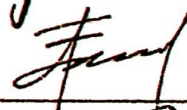
**Telah Dipertabankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
dan Dinyatakan Berhasil untuk Memenuhi Sebagian Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosiologi
pada Tanggal, 27 Maret 2013**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

**Drs. Tri Agus Susanto, M.S
Ketua**



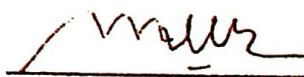
**Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si
Anggota**



**Dra. Rogaiyah, M.Si
Anggota**



**Mery Yanti, S.Sos., M.A
Anggota**



**Indralaya, April 2013
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**


**Dekan,
Dra. Dyah Hansari, ENH, M.Si
NIP: 19601002 199203 2 001**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- *Tidak ada impian yang bisa dicapai tanpa tindakan.*
- *Kesulitan bukan berarti hal itu tidak dapat dihadapi.*
- *Tidak ada sesuatu yang mudah di dunia ini, tapi jika kita punya Niat, Tekad & Usaha, maka semuanya akan terasa mudah.*
- *Kita memang tidak bisa mengubah masa lalu tapi kita bisa mengubah masa depan dengan melihat masa lalu.*

SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN KEPADA:

- *Ayahandaku tercinta dan Ibundaku tercinta.*
- *Adik-adikku tersayang*
- *Kakek dan Nenekku Tersayang*
- *Sahabat dan rekan-rekan seperjuanganku sosiologi angkatan 2007.*
- *Almamaterku yang selalu kubanggakan.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat hidayah, ridho dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Sikap Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir”** sebagai persyaratan dalam mencapai derajat Pendidikan Strata I Sosiologi. Penulisan skripsi ini ternyata tidak terlepas dari bantuan bimbingan dan dukungan moril maupun materil, serta motivasi dalam bentuk semangat dari berbagai pihak. Melalui kesempatan yang baik ini, dengan segala kerendahan hati, saya sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Badia Parizade, M.B.A selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Dra. Dyah Hapsari, ENH, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Zulfikri Suleman, MA., selaku ketua Jurusan Ilmu Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Merry Yanti, S.Sos., M.A., selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Sosiologi FISIP Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Tri Agus Susanto.MS Selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, memeriksa, saran, nasehat

dan pengarahan serta bantuan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal penulisan hingga akhir penyusunan.

6. Bapak Faisal Nomaini. S.Sos, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memeriksa, memberikan bimbingan, saran, nasehat dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan karyawan FISIP Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan bantuan selama perkuliahan di kampus FISIP Universitas Sriwijaya. Terima kasih yang sebesar-besarnya dan tidak terhingga kepada bapak dan ibu yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Kepada kedua orang tuaku tercinta (Wasono dan Ngatini) terima kasih telah memberikan support, semangat, motivasi, nasehat, bantuan moril dan materil dengan kasih sayang dan do'a yang tiada henti. Terima kasih bapak dan mama yang telah menjadi sandaran hidupku, semoga Allah SWT selalu melimpahkan kasih sayang dan kebahagiaan untuk kalian. Amin.
9. Adik-adik ku tersayang Randi Desmanto dan Muhammad Yopi.
10. Nenek dan Kakekku Tersayang.
11. Sahabat-sahabatku, okky, tiwi, sefta, mamad, aris, didi, erick terima kasih atas bantuan, kekompakan, dan kerjasama selama ini. Tetaplah menjadi unik, ceria, dan asyik.
12. Buat M. Ali Ramadhan, terima kasih telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangatnya serta bersedia direpotkan.

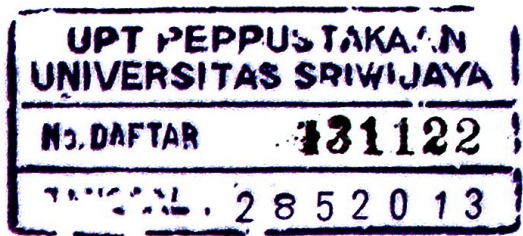
13. Teman seperjuangan dalam ujian komprehensif Efran, Titiek, Mb'Eka, Maria, dan Syawaludin
14. Mahasiswa Sosiologi angkatan 2007 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas kerja samanya selama ini.
15. Para informan terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk partisipasinya dalam wawancara maupun telah bersedia memberikan izin sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin untuk memperoleh hasil yang terbaik, namun penulis menyadari keterbatasan pengetahuan, kemampuan, kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan dan perbaikan skripsi ini.

Kiranya segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan pahala, kebaikan dan limpahan kasih sayang dari Allah S.W.T. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin ya Robbal A"lamin.

Penulis

Wahyuni



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
ABSTRAK	xiv
 I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Tinjauan Pustaka	11
1.6 Kerangka Pemikiran	14
1.6.1 Sikap	14
1.6.2 Komponen Sikap	20
1.6.3 Macam-Macam Sikap	21
1.6.4 Ciri-Ciri Sikap	22
1.6.5 Teori Pembentukan Sikap	23
1.6.6 Pelayanan Pembuatan E-KTP	27
1.7 Metode Penelitian	30
1.7.1 Jenis Dan Sifat Penelitian	30
1.7.2 Lokasi Penelitian	30

1.7.3 Definisi Konsep	31
1.7.4 Unit Analisis Data.....	32
1.7.5 Informan Penelitian	32
1.7.6 Data dan Sumber Data	33
1.7.7 Teknik Pengumpulan Data	33
1.7.7.1 Observasi	34
1.7.7.2 Wawancara Mendalam	34
1.7.8 Teknik Analisis Data	34
1.7.9 Teknik Triagulasi	36
1.8 Sistematika Penulisan	37

BAB II DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

2.1 Kecamatan Indralaya	38
2.1.1 Sarana Pendidikan	40
2.1.2 Sarana Kesehatan	42
2.1.3 Sarana Infrastruktur Wilayah.....	43
2.2 Desa Tanjung Seteko	43
2.2.1 Demografi Desa	43
2.2.2. Keadaan Geografi Dan Topografi	44
2.2.3 Kondisi Kependudukan Desa	44
2.2.4 Keadaan Penduduk	45
2.2.5 Mata Pencanharian Penduduk	46
2.2.6 Pendidikan	46
2.2.7 Sarana dan Prasarana.....	47
2.2.8 Pemerintah Desa	48
2.3 Deskripsi Informan	50

BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

3.1 Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir	55
--	----

3.1.1 Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir Berdasarkan Komponen Kognitif (Pengetahuan)	57
3.1.2 Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir Berdasarkan Komponen Afektif (Perasaan).....	60
3.1.3 Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir Berdasarkan Komponen Konatif (Perilaku).....	61
3.2 Faktor yang Mempengaruhi Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir	64
3.2.1 Faktor Internal yang Mempengaruhi Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.....	64
3.2.2 Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.....	66
3.2.2.1 Tahap Sosialisasi yang Mempengaruhi Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.....	67
3.2.2.2 Proses Pelaporan yang Mempengaruhi Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di	

Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.....	69
3.2.2.3 Fasilitas yang Mempengaruhi Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir	71
3.2.2.4 Hasil yang Mempengaruhi Sikap Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir	73
3.3 Sikap Masyarakat yang Mendukung Dan Menolak terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir	74
3.3.1 Sikap Masyarakat yang Mendukung terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.....	75
3.3.2 Sikap Masyarakat yang Menolak (tidak Mendukung) terhadap Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir	79

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	83
4.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Desa Tanjung Seteko yang wajib KTP pada tahun 2012	6
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Desa Tanjung Seteko yang KTP Seumur Hidup pada tahun 2012	6
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin yang Membuat E-KTP di Kecamatan Indralaya	40
Tabel 2.2 Jumlah Sarana Sekolah, Jumlah Murid, dan Guru Dikecamatan Indralaya Tahun 2012	41
Tabel 2.3 Sarana Prasarana Kesehatan yang ada di Kecamatan Indralaya Tahun 2012	42
Tabel 2.4 Jumlah Tenaga Kesehatan yang ada di Kecamatan Indralaya Tahun 2012	42
Tabel 2.5 Jumlah Penduduk Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Tahun 2012	45
Tabel 2.6 Jenis Mata Pencaharian Penduduk Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Tahun 2012	46
Tabel 2.7 Tingkat pendidikan Penduduk Desa Tanjung Seteko Tahun 2012	47
Tabel 2.8 Daftar Informan Berdasarkan Nama, Umur, Jenis kelamin, Status Perkawinan, dan Pekerjaan Penduduk Desa Tanjung Seteko tahun 2012	53

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Bagan 2.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Tanjung Seteko	50

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Sikap Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir”. Penelitian ini mengkaji permasalahan mengenai Bagaimana Sikap masyarakat dalam pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Sikap masyarakat dalam pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan unit analisis masyarakat Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya. Dalam penentuan informan digunakan purposive dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendetail sesuai dengan permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Teknik analisis data digunakan adalah dengan beberapa tahapan yaitu reduksi data, tahap penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap merupakan representasi suka atau tidak sukanya (mendukung atau tidak mendukung) Masyarakat memiliki persepsi yang positif dalam pelayanan pembuatan E-KTP tersebut. Menjelaskan bagaimana masyarakat memilih perilaku yang harus dilakukan, maka yang bersangkutan akan memilih alternatif perilaku yang akan membawa manfaat yang sebesar-besarnya bagi dirinya. Dengan kemampuan memilih berbagai faktor berfikir berperan dalam menentukan pilihannya sebagai bahan pertimbangan, dalam kepentingan pribadi yang menonjol tetapi dalam berperilaku kepentingan pribadi disingkirkan. Jadi sikap masyarakat berdasarkan komponen tersebut menyangkut masalah emosional subjektif masyarakat terhadap suatu objek sikap (pelayanan pembuatan E-KTP), apabila masyarakat percaya bahwa E-KTP tersebut membawa dampak yang baik/positif, maka akan terbentuk persaan suka atau mendukung dalam diri masyarakat terhadap pelayanan pembuatan E-KTP. Sikap Masyarakat yang menolak dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Indralaya terjadi permasalahan yang disebabkan banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk Kecamatan Indralaya yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP di Kecamatan Indralaya.

Kata Kunci : Sikap, Masyarakat, Pelayanan



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melakukan aktifitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktifitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. (Moenir, 2010:27)

Aktifitas pelayanan yang dilaksanakan aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi pemerintah, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang bersifat langsung diantaranya dapat berupa pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti halnya dalam pembuatan

E-KTP. Sedangkan pelayanan yang bersifat tidak langsung yaitu rasa tanggung jawab dalam menangani dan merealisasikan aspirasi rakyat.

Pelayanan umum yang sering kali menimbulkan masalah adalah pelayanan yang berlangsung secara orang perorangan. Hal ini dapat dipahami secara individual, masing-masing orang mempunyai karakteristik yang berbeda, sehingga sikap terhadap pelayanan yang diberikan bisa berbeda satu sama lain. Perbedaan karakteristik inilah yang mungkin mempengaruhi dalam penilaian terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Demikian pula karakteristik yang dimiliki aparat pemberi pelayanan yang akan berpengaruh terhadap sikapnya dalam memberikan pelayanan.

Ketergantungan manusia akan informasi semakin bertambah maka kualitas informasi harus selalu di tingkatkan. Beberapa faktor penentu kualitas informasi adalah keakuratan, ketepatan waktu, relevansi dan kemudahan untuk memperolehnya. Untuk memenuhi beberapa faktor tersebut, maka tidak cukup kalau pengelolaan data hanya mengandalkan fisik ditambah dengan peralatan bantu sekedarnya, melainkan dibutuhkan alat bantu yang berkecepatan tinggi dan sangat akurat dalam memproses data-data tersebut.

Dengan pertambahan jumlah penduduk di suatu daerah yang sangat pesat sistem layanan publik secara tradisional tidak dapat lagi memadai. Dengan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah sedemikian pesatnya, baik dari segi infrastruktur, perangkat keras dan lunak. Diharapkan dapat membantu untuk mengatasi sistem pelayanan publik yang lebih

baik. Sumber daya manusia yang ada dapat lebih maksimal kinerjanya dengan adanya bantuan sistem perangkat lunak.

Komputer merupakan alat bantu pengolah data yang dapat diandalkan. Tidak hanya kecepatannya, melainkan juga keakuratan dan daya tahannya untuk melakukan pemrosesan data dalam jumlah besar. kini komputer telah dijadikan teknologi pokok dalam pengolahan data dan penyajian informasi. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan kartu tanda penduduk atau KTP di kecamatan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah nama resmi kartu identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia di atas 17 tahun. KTP berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali. KTP berisi informasi mengenai sang pemilik kartu, termasuk: nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (N.I.K.), alamat, tempat dan tanggal lahir, agama, golongan darah, kewarganegaraan, foto, tanda tangan atau cap jempol.

Dalam melakukan pelayanan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah menggunakan komputer dalam pembuatannya atau yang lebih dikenal dengan E-KTP. E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang di buat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi dengan

menerapkan sistem komputerisasi. Sistem kependudukan melalui E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan cara baru yang akan ditempuh oleh pemerintah untuk memberikan identitas kepada masyarakat. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam Pasal 64 Ayat (3) UU No. 23 Tahun 2006, disebutkan bahwa dalam KTP harus disediakan ruang untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan. Hal ini dijabarkan dalam Perpres No. 26 Tahun 2009 bahwa di dalam rekaman elektronik KTP tersimpan biodata, pas photo, dan sidik jari tangan penduduk dan penerbitan dokumen identitas lainnya yang tercantum pada Pasal 13 ayat 2 Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

E-KTP memang merupakan cara jitu yang dilakukan pemerintah untuk membangun database kependudukan secara nasional. Dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik E-KTP dapat terhubung kedalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan 1 KTP saja. KTP elektronik menggunakan sistem biometrik atau sidik jari, sehingga setiap warga hanya membutuhkan satu KTP saja yang dapat dihubungkan dengan database nasional.

Proyek E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya

Untuk mengatasi duplikasi tersebut sekaligus menciptakan kartu identitas multifungsi, digagaslah E-KTP yang menggunakan pengamanan berbasis biometrik. Penggunaan sidik jari E-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi).

KTP elektronik sebagaimana KTP kertas memiliki masa berlaku 5 tahun. KTP selalu dibawa dan digunakan oleh penduduk dalam kondisi dan cuaca yang beragam serta berbagai aktifitas seperti pertanian, perdagangan, perjalanan dan perkantoran dengan frekuensi penggunaan yang tinggi. Keadaan ini memerlukan ketahanan fisik kartu dan komponennya dalam penggunaan yang sering dan jangka waktu yang lama.

Pada tanggal 14 Oktober 2011 Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Indralaya di Lounching, Dengan dilauncingnya E-KTP otomatis berlaku dan dimulainya pembuatan E-KTP secara gratis. Realisasi perekaman E-KTP di Kabupaten Ogan Ilir ini berdasarkan data di Provinsi Sumsel, ternyata telah berhasil menduduki peringkat ke-5 dari 15 kabupaten/kota. Program pembuatan elektronik KTP yang digalakan oleh pemerintah bertujuan untuk melakukan pendataan tunggal jumlah dan identitas penduduk agar tidak terjadi kegandaan dalam pendataan penduduk.

Jumlah penduduk Desa Tanjung Seteko pada tahun 2012 yang wajib KTP kerana sudah cukup umur (17 Tahun) dan sadar karena sebagai warga negara Indonesia wajib memiliki KTP ada 2258 jiwa yang terdiri dari 1084 jiwa untuk laki-laki dan 1174 jiwa untuk jenis kelamin perempuan.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Desa Tanjung Seteko yang wajib KTP
Pada Tahun 2012

No	Usia	Jenis kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	17-24 Tahun	360	370	730
2	25-32 Tahun	225	229	454
3	33-40 Tahun	161	178	339
4	41-48 Tahun	170	226	396
5	49-55 Tahun	168	171	339
Total		1084	1174	2258

Sumber : Profil Desa Tanjung Seteko, 2012

Tabel 1.2
Jumlah Penduduk Desa Tanjung Seteko yang KTP Seumur Hidup
Pada Tahun 2012

No	Usia	Jenis kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	56-60 Tahun	95	97	192
2	61-65 Tahun	81	82	163
3	66-70 Tahun	27	27	54
4	70-75 Tahun	29	31	60
5	Lebih dari 75 Tahun keatas	18	19	37
Total		250	256	506

Sumber : Profil Desa Tanjung Seteko, 2012

E-KTP yang pada intinya adalah sebuah perubahan, yang tadinya orang tidak punya KTP nasional, maka dia berubah menjadi punya KTP nasional. Yang tadi datanya tidak akurat berubah menjadi lebih akurat. Bahkan yang tadinya orang bisa memiliki lebih dari satu KTP berubah menjadi hanya satu KTP saja.

Bahkan suatu saat nanti yang hanya untuk satu manfaat maka menjadi banyak manfaat.

Dalam pelaksanaan program E-KTP di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya masih ada masyarakat yang belum memahami pentingnya E-KTP, pada observasi awal ada yang berpendapat bahwa E-KTP bikin repot saja karena sebagian dari masyarakat tersebut baru saja mendapatkan KTP baru malah disuruh buat lagi. Pembuatan E-KTP di kecamatan Indralaya mulai dari pukul 08.00 pagi sampai pukul 10.00 malam. Sebagian datang untuk betul-betul mau mematuhi aturan pemerintah, tapi ada pula yang datang, mereka sekedar ingin tahu bahkan ada yang belum memahami maksud sebenarnya dari kegiatan ini.

Masyarakat yang berbondong-bondong membuat E-KTP, sadar maupun tidak, bahwa mereka telah ikut mewarnai makna perubahan yang terjadi. Mereka telah berani membawa sikap positif terhadap perubahan. Mungkin sebagian mereka berpikir, agar diakui oleh pemerintah kewarganegaraannya dengan ber-KTP nasional bahkan mereka ingin mengikuti dan merasakan perkembangan zaman. Merekalah yang dengan segala keterbatasannya rela menghilangkan pikiran negatif terhadap perubahan yang terjadi. Tapi bagi mereka yang acuh, terhadap perubahan ini, harus siap dengan yang masalah yang timbul dari perubahan ini. Mungkin urusan administrasi kependudukan, terutama data mereka menjadi tersendat dalam prosesnya, dibanding dengan yang sudah memiliki E-KTP. Atau mereka tidak mendapatkan beberapa layanan dari pemerintah dan swasta dikarenakan data pribadi yang sudah tidak tersistem di database nasional. Inilah sebuah perubahan yang dilakukan oleh pemerintah. Perubahan tidak dapat

dihindari, tetapi perubahan harus dihadapi, untuk dibuat menjadi sesuatu yang berarti.

Program pembuatan E-KTP ini memunculkan banyak pro kontra di masyarakat. Banyak masyarakat yang mendukung terkait dengan digalakkannya program ini oleh pemerintah. Tapi ada juga yang mengkritik program ini karena proses administrasi pembuatannya yang dianggap rumit dan memakan waktu. Ini juga dikarenakan kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap masyarakat tentang E-KTP ini juga tentang pereliasian E-KTP yang sulit.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah. Proyek E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Kecamatan Indralaya menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Indralaya. Pada pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Indralaya terjadi permasalahan yang disebabkan banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk Kecamatan Indralaya yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP di Kecamatan Indralaya.

Selain itu, kinerja pegawai kurang maksimal dikarenakan sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan alat pembuatan E-KTP, hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal. Kemampuan pegawai dilihat dari pegawai yang kurang menguasai bidang dan tugasnya masing – masing. Selain itu pula dijumpai para pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi yang ada walaupun sebagian fasilitas sudah cukup tersedia. Para pegawai kurang serius dan sungguh – sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan yang diharapkan instansi tersebut tidak akan maksimal.

Kurangnya jiwa profesionalisme dan belum tumbuhnya kesadaran dan pentingnya tujuan instansi yang berorientasi pada hasil sehingga pada hasil sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Keberadaan pegawai dalam organisasi merupakan kunci utama potensi yang menjalankan manajemen, baik pada perusahaan swasta maupun publik. Suatu organisasi membutuhkan pegawai yang handal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, dapat berinteraksi dengan pelanggan, dan mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka perlu diadakan penelitian mengenai Sikap Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah tersebut adalah Bagaimana Sikap Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir ?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Sikap Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Dengan melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bersifat kualitatif dan dapat dijadikan bahan acuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan bagi kalangan akademis bidang sosial khususnya Sosiologi dan sebagai masukan bagi ilmu sosiologi agar dapat dikembangkan dalam upaya menambah wawasan keilmuan sosiologi.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat mengenai pelayanan pembuatan E-KTP .

- b. Dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan mengenai permasalahan tentang pelayanan pembuatan E-KTP.
- c. Sebagai bahan informasi atau pengetahuan tambahan di bidang Sosiologi khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Sikap masyarakat dalam pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

1.5. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Rany Septiani pada tahun 2010 yang berjudul **“Sikap Nasabah Shar-E dalam Memperoleh Jasa Layanan PT.Bank Muamalat Indonesia, TBK. Kantor Cabang Palembang”**. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan pengalaman, persepsi, pemahaman, dan penafsiran nasabah Shar-E Bank Muamalat Indonesia membentuk sikap puas dan tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Sikap tersebut dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal.

Penelitian yang dilakukan oleh Mafaramid tahun 2012 yang berjudul **“tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP”**. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah metode deskriptif. Dimana peneliti akan menyajikan hasil penelitian terkait

dengan fenomena yang diteliti secara gamblang melalui gambaran yang jelas. Pada penelitian ini penulis akan meneliti sebuah fenomena yakni program E-KTP sehubungan dengan pendapat dan tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik ini. Kemudian peneliti akan mengaitkannya dengan teori yang digunakan yakni teori Parasuraman et.al (1985) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expective service* (Pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (Pelayanan yang diterima).

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Safri pada tahun 2009 yang berjudul **“Pelaksanaan Program Kegiatan Tentang Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Gratis Di kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo”** Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive* dan *aksidental sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif. Pengujian validitas dilakukan dengan teknik *triangulasi data*. Hasil penelitian menunjukkan masih kurang lancarnya komunikasi antara aparat dengan masyarakat sehingga terjadi kesalahpahaman masyarakat terhadap pelayanan ini. Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa Program Pembuatan KTP gratis ini, dilaksanakan melalui tiga tahap, yakni tahap sosialisasi, pelaksanaan pelayanan dan tahap pelaporan. Tahap sosialisasi, tahap penyebaran informasi tentang program, pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP dan proses pelaporannya telah dapat dilaksanakan cukup baik di Kecamatan Bulu. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih diperlukan adanya perbaikan-perbaikan. Hal ini disebabkan karena, walaupun pelaksanaannya sudah cukup baik tetapi

tidak menutup kemungkinan masih ada beberapa masalah yang harus segera ditangani. Oleh karenanya, mengesankan pelayanan pembuatan KTP, masih dipungut biaya. Selain hal itu, ketidakmampuan aparat untuk membatasi bantuan pelayanan/intervensi pihak lain dalam pelayanan juga merupakan hambatan dalam pelaksanaan program sehingga muncul beberapa kegiatan pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan yang salah satunya adalah terjadinya praktek pelayanan KTP sebagai sarana kampanye dan praktek pencaloan oleh para perangkat Desa.

Penelitian yang dilakukan oleh Daniel Andry Oktavianto Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro pada tahun 2008 yang berjudul **“Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus (Studi Kasus Layanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Periode Bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2007”**. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan tehnik wawancara dan kuesioner. Tehnik pengambilan sampel dengan aksidental sampling. Analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian Secara prosedural, kinerja aparat dalam memberikan pelayanan cukup inovatif, hal itu ditunjukkan oleh adanya upaya untuk menyederhanakan pola pelayanan melalui satu ruang, sehingga proses pelayanan tidak berbelit-belit, namun dengan adanya kemudahan tersebut, belum meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus pembuatan KTP.

1.6. Kerangka Pemikiran

1.6.1 Sikap

Istilah sikap yang dalam bahasa Inggris disebut attitude pertama kali digunakan oleh Herbert Spencer (1862), yang menggunakan kata ini untuk menunjuk suatu status mental seseorang. Kemudian pada tahun 1888 Lange menggunakan konsep ini dalam suatu eksperimen laboratorium. Kemudian konsep sikap secara populer digunakan oleh para ahli sosiologi dan psikologi. Bagi para ahli psikologi, perhatian terhadap sikap berakar pada alasan perbedaan individual. Mengapa individu yang berbeda memperlihatkan tingkah laku yang berbeda di dalam situasi yang sebagian besar gejala ini diterangkan oleh adanya perbedaan sikap. Sedang bagi para ahli sosiologi sikap memiliki arti yang lebih besar untuk menerangkan perubahan sosial dan kebudayaan.

Kita telah mengetahui bahwa orang dalam berhubungan dengan orang lain tidak hanya berbuat begitu saja, tetapi juga menyadari perbuatan yang dilakukan dan menyadari pula situasi yang ada sangkut pautnya dengan perbuatan itu. Kesadaran tidak hanya mengenai tingkah laku yang sudah terjadi, tetapi juga tingkah laku yang mungkin akan terjadi. Kesadaran individu yang menentukan perbuatan nyata dan perbuatan-perbuatan yang mungkin akan terjadi inilah yang dinamika Sikap. Jadi sikap ialah suatu hal yang menentukan sifat, hakikat, baik perbuatan sekarang maupun perbuatan yang akan datang.

Menurut Thurstone memandang sikap sebagai suatu tingkatan afeksi baik yang bersifat positif maupun negatif dalam hubungannya dengan objek-objek psikologis (Walgito, 2002 :109).

Menurut Azwar. S sikap adalah bentuk evaluasi atau perasaan seseorang terhadap suatu objek yaitu perasaan mendukung atau memihak (favorable) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (unfavorable) pada objek tersebut.

Dari pendapat tersebut dapatlah ditarik kesimpulan bahwa sikap itu merupakan pendapat, keyakinan seseorang mengenai objek atau situasi yang relatif, yang disertai adanya perasaan tertentu dan memberikan dasar kepada orang tersebut untuk membuat respon dalam cara yang tertentu yang dipilihnya.

Sikap yang dimaksud disini ialah suatu bentuk aktifitas akal pikiran yang ditujukan pada objek tertentu yang sedang dihadapi. Hasil dari aktifitas tersebut yaitu suatu pilihan atau ketetapan hati terhadap objek itu, senang, tidak senang, menerima, menolak, ragu, masa bodoh dan sebagainya. Oleh karena itu sikap itu ditujukan pada objek tertentu maka ia cenderung berubah sesuai dengan perubahan objek. Bahkan terhadap objek yang sama tetapi dalam waktu yang berbeda orang dapat menunjukkan sikap yang berbeda. Jadi sikap adalah relatif sangat tergantung pada situasi situasi dan objeknya.

Oskamp (1991) mengemukakan bahwa sikap dipengaruhi oleh proses evaluatif yang dilakukan individu. Oleh karena itu, mempelajari sikap berarti

perlu juga mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi proses evaluatif, yaitu:

a. Faktor-faktor Genetik dan fisiologik

Sebagaimana dikemukakan bahwa sikap dipelajari, namun demikian individu membawa ciri sifat tertentu yang menentukan arah perkembangan sikap ini. Di lain pihak, faktor fisiologik ini memainkan peranan penting dalam pembentukan sikap melalui kondisi- kondisi fisiologik, misalnya usia, atau sakit sehingga harus mengkonsumsi obat tertentu. Misalnya waktu masih muda, individu mempunyai sikap negatif terhadap obat-obatan, tetapi setelah menderita sakit sehingga secara rutin harus mengkonsulsi obat-obatan tertentu. Contoh lain semasa muda, individu suka music rock & roll yang suaranya keras, namun setelah tua lebih suka musik klasik. Dalam kaitannya dengan penggunaan komputer, seseorang dapat secara drastis berhenti menggunakan komputer semenjak mengalami sakit migraine.

b. Pengalaman Personal

Faktor lain yang sangat menentukan pembentukan sikap adalah pengalaman personal atau orang yang berkaitan dengan sikap tertentu. Pengalaman personal yang langsung dialami memberikan pengaruh yang lebih kuat daripada pengalaman yang tidak langsung. Menurut Oskamp, dua aspek yang secara khusus memberi sumbangan dalam membentuk sikap. Pertama adalah peristiwa yang memberikan kesan kuat pada individu (salient incident), yaitu peristiwa traumatik yang merubah secara

drastis kehidupan individu, misalnya kehilangan anggota tubuh karena kecelakaan. Kedua yaitu munculnya objek secara berulang-ulang (repeated exposure). Contoh yang sangat bagus untuk aspek ini adalah iklan kaset musik. Semakin sering sebuah musik diputar di berbagai media akan semakin besar kemungkinan orang akan memilih untuk membelinya. Contoh lain adalah tingginya frekuensi dua orang berjumpa dan bekerjasama, kemungkinan akan tumbuh rasa suka antara satu dengan lainnya, atau dikenal juga dengan pepatah dalam bahasa Jawa witing tresno jalaran soko kulino.

c. Pengaruh orang tua

Orang tua sangat besar pengaruhnya terhadap kehidupan anak-anaknya. Sikap orang tua akan dijadikan role model bagi anak-anaknya. Contoh peristiwa yang dapat digunakan untuk menjelaskan hal ini adalah orang tua pemusik, akan cenderung melahirkan anak-anak yang juga senang musik. Orang tua yang dalam kehidupan sehari-hari banyak menggunakan komputer, dapat menjadi model bagi anak-anaknya.

d. Kelompok sebaya atau kelompok masyarakat memberi pengaruh kepada individu.

Ada kecenderungan bahwa seorang individu berusaha untuk sama dengan teman sekelompoknya (Ajzen menyebutnya dengan normative belief). Seorang anak nakal yang bersekolah dan berteman dengan anak-anak santri kemungkinan akan berubah menjadi tidak nakal lagi. Seorang

karyawan yang selama ini tidak pernah menggunakan komputer untuk berkomunikasi, dipindah tugaskan ke kantor yang sudah menerapkan lingkungan kantor tanpa kertas (paperless office). Semua komunikasi dilakukan dengan fasilitas teknologi IT sehingga individu terpaksa mempelajari, menggunakan, dan akhirnya merasakan nyaman menggunakannya.

e. Media massa

Adalah media yang hadir di tengah tengah masyarakat. Berbagai riset menunjukkan bahwa foto model yang tampil di media masa membangun sikap masyarakat bahwa tubuh langsing tinggi adalah yang terbaik bagi seorang wanita. Demikian pula halnya dengan iklan makanan yang dihadirkan di media sangat mempengaruhi perilaku makan masyarakat. Oleh karena itu, media massa banyak digunakan oleh partai politik untuk mempengaruhi masyarakat dalam pemilihan umum. Iklan yang mencantumkan bahwa laptop dijinjing oleh seorang eksekutif di depan sebuah bangunan kantor yang megah, membangun sikap positif masyarakat terhadap komputer, karena komputer merupakan ciri hidup seorang eksekutif. Demikian juga pencantuman alamat email dari para bintang dan berbagai program televisi, memberikan kesan positif terhadap pemanfaatan teknologi komunikasi ini.

Dengan demikian, dalam konsep sikap terdapat beberapa hal penting, yaitu:

- a) Keterkaitan ide dengan emosi yang mengawali tindakan terhadap situasi sosial tertentu.
- b) Predisposisi yang dipelajari untuk merespon secara konsisten dengan sesuai atau tidak sesuai terhadap objek yang ditentukan.
- c) Kecenderungan psikologis yang diekspresikan dengan mengevaluasi entitas tertentu dengan derajat suka atau tidak suka.

Definisi-definisi tersebut di atas menunjukkan bahwa secara garis besar sikap terdiri dari komponen kognitif (ide yang umumnya berkaitan dengan pembicaraan dan dipelajari), perilaku (cenderung mempengaruhi respon sesuai dan tidak sesuai), dan afeksi (menyebabkan respon-respon yang konsisten).

Dalam penelitian tentang sikap ini peneliti menggunakan salah satu teori dalam Psikologi Sosial yaitu Pendekatan Tri-komponen, yang memandang sikap sebagai kombinasi reaksi afeksi (reaksi yang berupa tindakan dan pernyataan afeksi), kognitif dan perilaku (reaksi perseptual dan pernyataan mengenai perilaku) dan Kognitif (reaksi perseptual dan pernyataan mengenai apa yang diyakini) terhadap suatu objek. Dalam hal ini sikap dipandang tri-komponen, dimana sikap masyarakat Desa Tanjung Seteko mengenai pelayanan pembuatan E-KTP adalah berupa gambaran afeksi mendukung atau tidak mendukung.

1.6.2 Komponen Sikap

Menurut Mann (dalam Azwar,2002)Pengukuran sikap pada dasarnya tidak bisa dilihat secara langsung, guna mengetahui sikap seseorang terhadap objek sikap tertentu dapat dilihat melalui tiga komponen sikap yaitu pengetahuan (kognisi), perasaan (afeksi), dan perilaku (konasi). Ketiga komponen tersebut saling menunjang :

a. Komponan kognitif (Pengetahuan)

Berisi persepsi dan stereotipe yang dimiliki individu terhadap sesuatu hal. Apabila individu memiliki persepsi yang negatif terhadap suatu objek sikap maka individu juga akan bersikap negatif terhadap objek sikap tersebut. Menjelaskan bagaimana individu harus memiliki perilaku yang harus dilakukan maka yang bersangkutan akan memilih alternatif perilaku yang akan membawa manfaat yang sebesar-besarnya bagi yang bersangkutan.

b. Komponen Afektif (Perasaan)

Menyangkut masalah emosional subjektif seseorang terhadap suatu objek. Apabila individu percaya bahwa objek sikap tersebut membawa dampak yang tidak baik maka akan terbentuk perasaan tidak suka dalam diri individu terhadap objek sikap tersebut dan sebaliknya.

c. Komponen Konatif (Perilaku)

Menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada dalam diri individu berkaitan dengan objek sikap yang dihadapinya.

Keterkaitan ketiga komponen tersebut harus saling menunjang dan selaras agar bisa memunculkan suatu sikap tertentu. Dengan kata lain apabila dihadapkan pada suatu objek sikap yang sama maka ketiga komponen tersebut harus mempolakan arah sikap yang sama. Misalnya : sikap masyarakat yang mendukung program E-KTP. Seseorang yang mempersepsikan program E-KTP bahwa dengan adanya E-KTP ini maka tidak akan ada lagi pengandaan identitas penduduk, yang tadinya orang tidak punya KTP nasional, maka dia berubah menjadi punya KTP nasional. Yang tadi datanya tidak akurat berubah menjadi lebih akurat. Bahkan yang tadinya orang bisa memiliki lebih dari satu KTP berubah menjadi hanya satu KTP saja.

1.6.3 Macam-macam Sikap

Hugo F. Reading mengatakan sikap dapat dibedakan berdasarkan sifatnya yaitu sikap positif dan sikap negatif. Sikap positif adalah sikap yang baik terhadap sesuatu, orang atau kelompok dan menunjukkan tanda-tanda menerima, mengakui, menyetujui, serta melaksanakan norma yang berlaku dimana orang itu berada. Sedangkan sikap negatif adalah sikap yang tak baik terhadap sesuatu, orang atau kelompok menunjukkan penolakan atau tidak menyetujui terhadap norma-norma yang berlaku dimana individu itu berada. Pada dasarnya setiap sikap seseorang terhadap suatu objek mempunyai tiga komponen yang saling terkait yaitu komponen kognitif, afektif dan perilaku. Komponen kognitif merupakan keseluruhan fakta dan pengetahuan tentang objek tertentu yang dimiliki seseorang. Komponen afektif merupakan keseluruhan perasaan atau

emosi yang memberikan penilaian tertentu objek yang yang diketahui. Komponen ketiga adalah perilaku yang merupakan reaksi atau kecenderungan untuk bertindak terhadap objek tersebut sesuai dengan penilaian (afeksi) yang diberikan.

1.6.4 Ciri-ciri Sikap

Sikap merupakan faktor yang ada dalam diri manusia yang dapat mendorong atau menimbulkan perilaku tertentu. Walaupun demikian sikap mempunyai segi-segi perbedaan dengan pendorong-pendorong lain yang ada dalam diri manusia. Adapun ciri-ciri sikap itu antara lain :

- a. Sikap itu tidak dibawa sejak lahir.

Ini berarti bahwa manusia pada waktu dilahirkan belum membawa sikap-sikap tertentu terhadap suatu objek. Karena sikap tidak dibawa sejak individu dilahirkan, ini berarti sikap itu terbentuk dalam perkembangan individu yang bersangkutan. Oleh karena itu sikap dibentuk dan terbentuk, maka sikap itu dapat dipelajari dan karenanya sikap dapat berubah.

- b. Sikap itu selalu berhubungan dengan objek sikap

Oleh karena itu sikap selalu terbentuk atau dipelajari dalam hubungannya dengan objek-objek tertentu, yaitu melalui proses persepsi terhadap objek tertentu. Hubungan yang positif dan negatif antara individu dan objek tertentu, akan menimbulkan sikap tertentu pula dari individu terhadap objek tersebut.

- c. Sikap dapat tertuju pada satu objek saja, tetapi juga dapat tertuju pada sekumpulan objek-objek. Bila seseorang mempunyai sikap negatif pada

seseorang, orang tersebut akan mempunyai kecenderungan untuk menunjukkan sikap negatif pula kepada kelompok dimana seseorang tersebut tergabung didalamnya. Disini terlihat adanya kecenderungan untuk menggeneralisasikan objek sikap.

d. Sikap itu dapat berlangsung lama dan sebentar

Kalau sesuatu sikap telah terbentuk dan telah merupakan nilai dalam kehidupan seseorang, secara relatif sikap itu akan lama bertahan pada diri orang yang bersangkutan, sikap tersebut akan sulit berubah dan walaupun dapat berubah akan memakan waktu yang relatif lama. Tetapi sebaliknya bila sikap itu belum begitu mendalam ada dalam diri seseorang, maka sikap tersebut secara relatif tidak bertahan lama, dan sikap tersebut akan mudah berubah.

e. Sikap itu mengandung faktor perasaan dan motivasi

Ini berarti bahwa sikap terhadap sesuatu objek tertentu akan selalu diikuti oleh perasaan tertentu yang dapat bersifat positif (yang menyenangkan) tetapi juga dapat bersifat negatif (yang tidak menyenangkan) terhadap objek tersebut. Disamping itu sikap juga mengandung motivasi, ini berarti bahwa sikap itu mempunyai daya dorong bagi individu untuk berperilaku secara tertentu terhadap objek yang dihadapinya (Walgito, 1999, hal.131)

1.6.5 Teori Pembentukan Sikap

Sikap setiap orang sama dalam perkembangannya, tetapi berbeda dalam pembentukannya (Azwar, 1995) hal ini menyebabkan adanya perbedaan sikap

seseorang individu dengan sikap temannya, familinya, dan tetangganya. Banyak hal yang harus kita ketahui untuk mengetahui karakteristik sikap. Umpamaannya, jika kita meramalkan tingkah laku seseorang dalam waktu tertentu atau jika kita ingin mengontrol tindakannya, kita harus mengetahui cara sikap itu berkembang dan berubah.

Ada berbagai faktor yang mempengaruhi proses pembentukan sikap seseorang:

1. Adanya akumulasi pengalaman dari tanggapan-tanggapan tipe yang sama
2. Pengamatan terhadap sikap lain yang berbeda. Seseorang dapat menentukan sikap pro atau anti terhadap gejala tertentu.
3. Pengalaman baik atau buruk yang dialaminya.
4. Hasil peniruan terhadap sikap lain (secara sadar atau tidak sadar). (Alex Sobr, 2003)

Dalam pandangan Alex, perubahan suatu sikap bergantung pada karakteristik sistem sikap, kepribadian individu, dan aviliasi individu terhadap kelompok.

Pembentukan sikap tidak terjadi dengan sendirinya tetapi senantiasa berlangsung dalam proses belajar sosial terbentuk dari interaksi sosial. Dalam interaksi sosial, individu membentuk pola sikap tertentu terhadap berbagai objek psikologis yang dihadapinya. Diantara berbagai faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap antara lain pengalaman pribadi atau faktor emosi dalam diri, keluarga, norma, media massa, orang yang dianggap penting, lembaga, dan kebudayaan (Azwar, 1995).

Sikap juga merupakan hasil proses belajar dan bukan dibawa sejak lahir, sehingga pembentukan sikap dan perubahannya selalu berlangsung dalam interaksi manusia dengan objek tertentu diluar dirinya. Pembentukan dan perubahan sikap dapat terjadi kearah positif atau negatif tergantung dari kondisi yang mempengaruhinya.

Sikap mempunyai dimensi-dimensi, bahwa dimensi sikap dapat dilihat dari :

a) Dimensi objek yang dikenal

1. Sikap bukan dibawa sejak lahir, melainkan dibentuk sepanjang perkembangan.
2. Sikap itu berubah-ubah, karena dapat dipelajari orang lain atau masyarakat.

b) Sikap inklusif dari objek

Sikap itu tidak berdiri sendiri melainkan senantiasa mengandung relasi tertentu terhadap suatu objek.

c) Sentralisasi psikologi objek dari individu

1. Objek sikap merupakan suatu hal tertentu, tetapi dapat merupakan kumpulan hal-hal tersebut.
2. Mempunyai segi motivasi dan segi peranan.

d) Sikap sosial dari objek

sikap mempunyai arah dan tujuan. Indikasi dari sikap menurut Pasaribu dan B.Simanjuntak, adalah :

- Perasaan
- Keyakinan
- Kecenderungan bertindak.

Sikap terbentuk dalam perkembangan individu, karenanya faktor pengalaman individu mempunyai peranan yang sangat penting dalam rangka pembentukan sikap, namun pengaruh luar belum meyakinkan untuk dapat

tidak favorable dalam jumlah yang seimbang. Dengan demikian pernyataan yang disajikan tidak semua positif dan tidak semua negatif yang seolah-olah isi skala memihak atau tidak mendukung sama sekali obyek sikap (Azwar, 2005).

1.6.6 Pelayanan Pembuatan E-KTP

Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan pemerintah, walau tidak bertujuan untuk mencari keuntungan (profit) namun tidaklah harus mengabaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah melalui aparat pemerintah tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat.

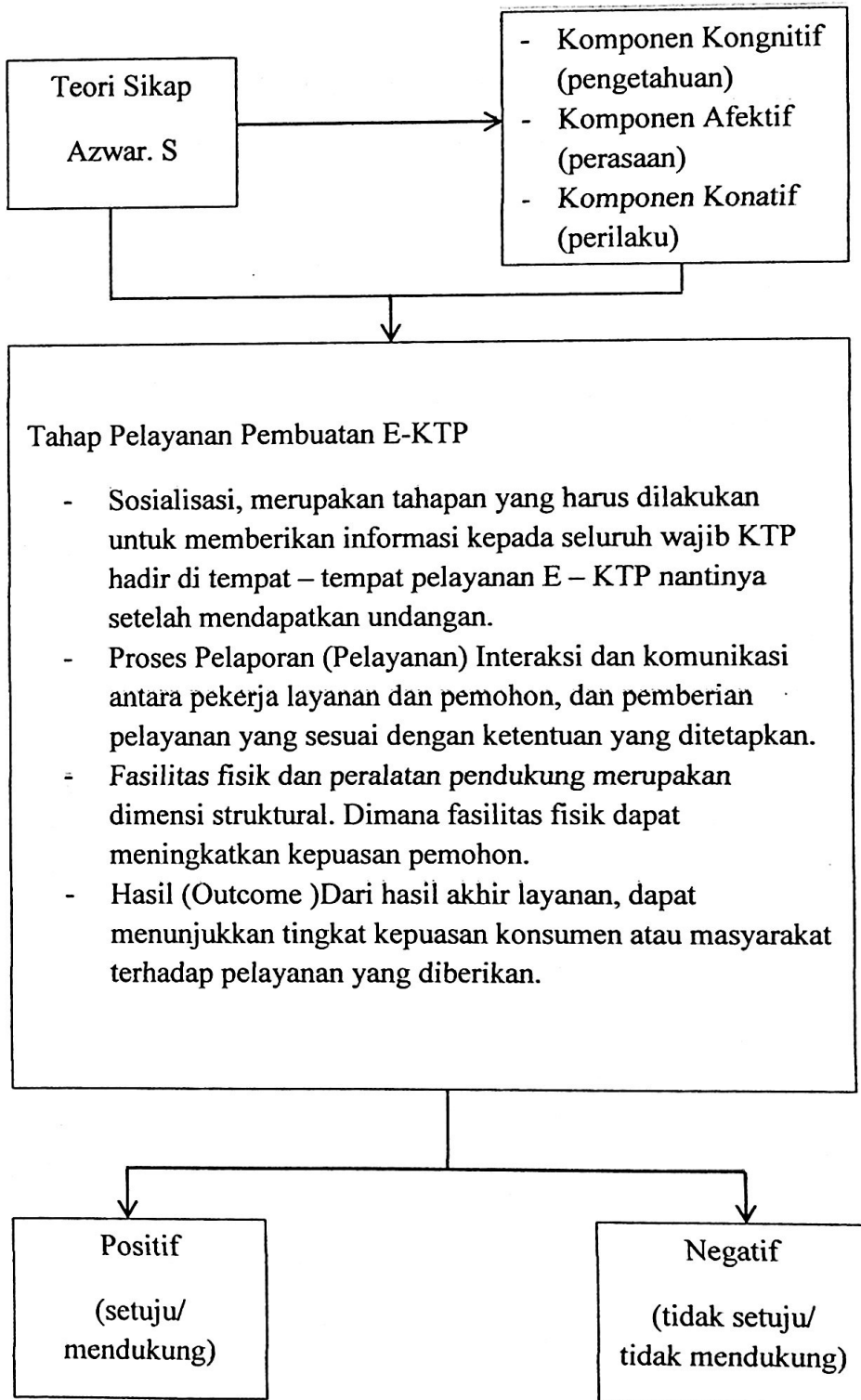
Aparat pemerintah sebagai unsur pemerintah (melayani) terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku serta vehicle aparat pemerintah akan menjadi suatu ukuran keberhasilan pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan, dan masyarakat akan merasa puas serta tidak mengeluh.(<http://2frameit.blogspot.com/2011/07/landasan-teori-kualitas-pelayanan.html>).

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang

terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Kecamatan Indralaya menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Indralaya. Pada pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Indralaya terjadi permasalahan yang disebabkan banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk Kecamatan Indralaya yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP di Kecamatan Indralaya.

Selain itu, kinerja pegawai kurang maksimal dikarenakan sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan alat pembuatan E-KTP, hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal. Kemampuan pegawai dilihat dari pegawai yang kurang menguasai bidang dan tugasnya masing – masing. Selain itu pula dijumpai para pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi yang ada walaupun sebagian fasilitas sudah cukup tersedia. Para pegawai kurang serius dan sungguh – sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan yang diharapkan instansi tersebut tidak akan maksimal.

Bagan 1.1
Kerangka Pemikiran



1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan Kualitatif ini diambil karena penelitian ini memiliki pembatas secara sasaran atau objek tetapi harus digali informasi sebanyak-banyaknya sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan pelebaran objek. Pendekatan kualitatif ini dilakukan di lapangan, peneliti mencoba melakukan observasi kecil untuk menentukan permasalahan yang muncul di lapangan, kemudian barulah muncul rumusan masalah. Pengolahan data pun akan dilakukan secara langsung di lapangan dan keabsahan penelitian ini akan dicek kembali di lapangan.

Penelitian ini bersifat penelitian deskriptif yang bertujuan menggambarkan, menjelaskan, serta menguraikan suatu fenomena yang disertai dengan bukti-bukti dari berbagai sumber yang telah dinarasikan kedalam bentuk ilmiah.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. Indralaya adalah ibukota kabupaten Ogan Ilir yang terbentuk melalui undang-undang Nomor 37 tahun 2003 merupakan hasil pemekaran dari kabupaten Ogan Komering Ilir terletak sekitar 32 Km dari kota Palembang Sumatera Selatan

Alasan mengapa memilih lokasi desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir ini karena Desa Tanjung Seteko memiliki jumlah

penduduk wajib KTP paling banyak di kecamatan indralaya dibandingkan dengan Desa dan Kelurahan yang ada di Kecamatan Indralaya.

1.7.3 Definisi Konsep

Untuk mengetahui pengertian mengenai konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi konsep yang digunakan adalah sebagai berikut:

Sikap : bentuk evaluasi atau perasaan seseorang terhadap suatu objek yaitu perasaan mendukung atau memihak (favorable) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (unfavorable) pada objek tersebut. Pada saat seseorang berada dalam situasi sosial dimana ia terlihat dalam interaksi sosial, selalu saja ada mekanisme mental yang mengevaluasi, membentuk pandangan, mewarnai perasaan, dan ikut menentukan kecenderungan perilakunya terhadap manusia lain, diri sendiri dan terhadap sesuatu yang sedang dihadapi. Itulah sikap yang kemunculannya tidak hanya ditentukan oleh pengalaman-pengalaman masa lalu, situasi saat ini dan harapan seseorang terhadap masa mendatang. (Azwar, S. 1995. *Sikap Manusia dan Teori Pengukurannya* (Edisi Kedua) Pertama. Jogjakarta : Pustaka Pelajar)

Pelayanan : suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

E-KTP : Kartu Tanda Penduduk yang di buat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi dengan menerapkan sistem komputerisasi. (<http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2226563-ktp-sebagai-modernisasi-masalah-kependudukan/>)

1.7.4 Unit Analisis

Unit analisis adalah pada level mana peneliti ingin pengumpulan data, penentuan unit analisis penting agar peneliti tidak salah dalam pengumpulan data dan pengambilan simpulan nantinya saat penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini unit analisis yang diambil yakni masyarakat yang tinggal di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya dan berpartisipasi dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP. unit analisis adalah satuan-satuan yang menunjuk pada subjek penelitian unit atau kesatuan yang menjadi sasaran dalam penelitian.

1.7.5 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara, informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Teknik yang digunakan untuk menentukan informasi kunci (*key informan*) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi, dilakukan secara sengaja yaitu (*purposive*) sesuai dengan fokus penelitian (Bungin 2003 :53). Jadi penentuan informan dalam penelitian ini digunakan secara *purposive* yang ditetapkan secara sengaja dengan kriteria tertentu, adapun kriteria untuk menentukan informan adalah:

1. Masyarakat yang tinggal di Desa Tanjung Seteko.
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Masyarakat yang telah berumur 17 tahun.

1.7.6 Data dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland (1984:47) adalah kata-kata tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti data dari jurnal-jurnal penelitian, koran, majalah dan dokumen.

Data primer, yaitu sumber data utama yang berupa hasil pembicaraan dan tindakan serta beberapa informan.. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan objek penelitian. Data primer yang dicari menyangkut Sikap masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

Data skunder adalah data yang sudah jadi atau yang sudah dipublikasikan untuk umum. Sedangkan data sekunder didapat dari daftar istilah, catatan harian peneliti, foto-foto serta laporan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan ini.

1.7.7 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini dalam proses pengumpulan data akan digunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

1.7.7.1 Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada obyek penelitian. Observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang akan diteliti dimana peneliti melakukan pengamatan atau pemusatan perhatian terhadap objek dengan menggunakan alat indera (mata dan telinga). Pada penelitian ini yang akan diobservasi adalah sikap masyarakat Dalam pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung Seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

1.7.7.2 Wawancara mendalam (indepth interview)

Menurut Moleong (2002: 135) menjelaskan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Melalui teknik wawancara ini, data yang diperoleh dari sejumlah pertanyaan yang mendalam mengenai hal-hal yang menyangkut pokok permasalahan dalam penelitian tersebut, yang mana sebelumnya peneliti telah membuat pedoman wawancara tanpa menentukan urutan pertanyaan.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif yang dilakukan melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan tahap kesimpulan (Bungin, Burhan, 2001:229) :

a. Tahap reduksi data

Penelitian pada tahap ini memusatkan perhatian pada data lapangan yaang telah terkumpu, yaitu data mengenai bagaimana sikap dari masyarakat tentang pelayanan pembuatan E-KTP. data tersebut kemudian dipilih sesuai dengan tema-tema penelitian kemudian peneliti melakukan abstraksi data kasar menjadi uraian-uraian singkat.

b. Tahap penyajian data

Peneliti pada tahap ini melakukan penyajian informasi melalui bentuk teks naratif terlebih dahulu, Artinya data mengenai sikap masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP, peneliti sajikan dalam bentuk cerita yang sesuai dengan tema-tema masalah penelitian. Uraian-uraian singkat yang diperoleh dari data tersebut disajikan dalam sebuah tulisan cerita dengan menggunakan kerangka pemikiran yang ada.

c. Tahap kesimpulan

Setelah penyajian data, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dengan pencarian arti, pola-pola penjelasan konfigurasi alur sebab-akibat dari proposisi.

Dalam analisa data ini, peneliti dituntut ketajaman, kedalaman, dan keluasan wawasan peneliti agar dapat menyentuh pada akar kebenaran sesungguhnya. Artinya selain harus mampu mengungkapkan melalui pisau analisisnya pada permukaan luar dari suatu perilaku atau setting sosial subyek, juga mampu mengungkapkan aspek permukaan dalam lapisan mengapa sesuatu tersebut terjadi. Data yang menunjang fokus

penelitian akan disesuaikan kembali dengan data-data yang didapat dan juga melalui diskusi dengan informan.

1.7.8 Teknik Triangulasi

Validitas data dalam riset kualitatif digunakan dengan metode triangulasi dapat digali dari tiga sisi, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Cross check data dengan fakta sumber lain, sumber tersebut berupa sumber informan. Membandingkan dan melakukan kontras data dengan memasukkan kategori informan yang berbeda, hal ini penting untuk melakukan konfirmasi hubungan antar variabel.

2. Triangulasi Data

Meminta umpan balik dari informan yang berguna bukan saja untuk alasan etika, atau memperbaiki hasil tetapi juga memperbaiki kualitas data dan kesimpulan yang ditarik dari data tersebut.

3. Triangulasi Metode

Wawancara mendalam (*depth interview*) dan observasi dengan menelaah data sekunder. Peneliti melakukan triangulasi dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Pada metode triangulasi dapat diperoleh dengan berbagai cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi terbuka dan tertutup.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, yang membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN LOKASI PENELITIAN, yang mengurai tentang gambaran umum dan deskripsi tentang apa yang menjadi objek penelitian.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN, menguraikan tentang temuan-temuan dilapangan serta analisis sosiologi tentang sikap masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Desa Tanjung seteko Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN, Berisi tentang poin-poin kesimpulan dan saran dari pembahasan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Yogyakarta
- Aswar, S. 1995. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya* (edisi Kedua) Cetakan pertama. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Brigham, Dayaksini dan Hudiah. 2003. *Karakteristik Sikap*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisa Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologi ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Gerungan, W.A. (2002). *Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S. Moenir, Drs. 2010. "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*". Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardalis, 1989. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong Lexi J. 1998. *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ritzer, George dan Douglas J Goodman. 2007. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Kecana Prenada Media Group.
- Smartpsikologi. 2007. *Pemahaman Tetang Teori Sikap*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Sugiyono, Prof. Dr. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kaulitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2010. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Walgito, Bimo. 2001. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sumber dari Skripsi dan Jurnal

- Daniel. 2008. "*Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus (Studi Kasus Layanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Periode Bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2007*". Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Mafaramid. 2012. *Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP*". Fakultas Ilmu sosial dan ilmu Politik Universitas Sumatera utara.
- Muhammad Safri. 2009. "*Pelaksanaan Program Kegiatan Tentang Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Gratis Di kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo*". Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Septiani Rany. 2010. "*Sikap Nasabah Shar-E dalam Memperoleh Jasa Layanan PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK. Kantor Cabang Palembang*". Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Sumber Lainnya

EKTP dan Semangat Perubahan. Diakses pada tanggal 8 Mei 2012 dari <http://bangka.tribunnews.com>

Kabupaten Ogan Ilir. Diakses pada tanggal 20 Januari 2013 dari <http://www.oganilirkab.go.id>

Landasan Teori Kualitas Pelayanan. Diakses pada tanggal 22 november 2012 dari <http://2frameit.blogspot.com/2011/07/landasanteorikualitaspelayan.html>.

Mengenal Elektronik Kartu Tanda Penduduk. Diakses pada tanggal 5 Desember 2011 dari <http://www.klikunic.com/2011/06/mengenal-e-ktp-ktp-elektronik-yang-akan.html>.

Pengukuran Sikap Attitude. Diakses pada tanggal 2012 dari <http://himcyoo.wordpress.com>

Sikap Pengertian Definisi dan Faktor yang Mempengaruhi diakses pada tanggal 11 Desember 2012 dari <http://www.duniapsikologi.com>