

**STANDAR KUALITAS PELAYANAN DI DALAM  
PENGURUSAN E-KTP DI KECAMATAN  
BESITANG KABUPATEN LANGKAT**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**DIANA SRI DEWI TARIGAN  
NPM. 13.851.0002**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPEREMINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

**STANDAR KUALITAS PELAYANAN DI DALAM  
PENGURUSAN E-KTP DI KECAMATAN  
BESITANG KABUPATEN LANGKAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Akhir  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**

**DISUSUN  
OLEH:**

**DIANA SRI DEWI TARIGAN  
NPM. 13.851.0002**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DIANA SRI DEWI TARIGAN**

NPM : 13.851.0002

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat”**.

Adalah benar merupakan hasil kerja saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Semua sumber data dan informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkandalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka bagian akhir skripsi ini.

Saya yang bertanda tangan

Diana Sri Dewi Tarigan  
NPM : 13.851.0002

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat**

Nama Mahasiswa : **DIANA SRI DEWI TARIGAN**

No. Stambuk : 13.851.0002

Bidang : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

  
Prof. Dr. Arif Nasution, MA

Pembimbing II

  
Drs. H. Irwan Nasution, MAP

Mengetahui  
Dekan



  
Prof. DR. M. Arif Nasution. MA

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DIANA SRI DEWI TARIGAN**

NPM : 13.851.0002

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat”**. Adalah benar merupakan hasil kerja saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Semua sumber data dan informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkandalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka bagian akhir skripsi ini.

Saya yang bertanda tangan



Diana Sri Dewi Tarigan  
NPM : 13.851.0002



## Abstrak

### Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat

Oleh :

DIANA SRI DEWI TARIGAN

Kantor Kecamatan Besitang menerapkan program e-KTP bertujuan untuk mencegah terjadinya peluang tersebut. E-KTP ini memiliki sebuah *chip* yang memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data diri seseorang. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pasfoto, tanda tangan, sidik jari, dan iris (foto retina) penduduk. Pemerintah Pusat telah menetapkan 5 (lima) tahapan agar menjamin keakuratan data dari setiap warga sehingga e-KTP tersebut tidak dapat diperbanyak atau digandakan. Berikut 5 (lima) tahap dalam pembuatan e-KTP

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Standar Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat.

Proses Pelayanan Publik dalam pelaksanaan kebijakan *e-KTP*, berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan bahwa terdiri dari *transmission* (penyampaian informasi), *clarity* (kejelasan), dan *consistency* (konsisten). Mekanisme yang digunakan dalam komunikasi kebijakan oleh aparatur Disdukcapil Kecamatan Besitang apabila dijalankan dengan baik maka akan membawa perubahan pada akselerasi pelaksanaan kebijakan *e-KTP*, dengan layanan yang baik tersebut maka aparatur dapat mengetahui nilai-nilai dalam proses pelayanan tersebut. Pelayanan dalam pelaksanaan kebijakan *e-KTP* ini mempunyai beberapa tahapan pertama adalah Kepala Disdukcapil dibantu dengan Kasi Proyeksi dan Pengembangan untuk memberikan sosialisasi kepada seluruh Desa. Kemudian kedua adalah aparatur Kecamatan memberikan sosialisasi kembali kepada elemen-elemen pemerintahan Desa dengan elemen penggerak Desa lainnya memberikan sosialisasi kepada masyarakat untuk berpartisipasi melaksanakan kebijakan *e-KTP* dengan mengikuti proses perekaman data *e-KTP* yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kecamatan Besitang.

Kecamatan Besitang lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap hampir memuaskan dalam proses pelayanan khususnya dalam pembuatan e-KTP. masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan. Hendaknya Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Desa kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di Kecamatan Besitang. Mampu Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Besitang, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.

Kata Kunci : Standart Kualitas Pelayanan Dan Pengurusan e-KTP

## *Abstract*

### *Quality Service Standards In the Management of e-ID card In Besitang Sub-District Langkat*

*By:*

*DIANA SRI DEWI TARIGAN*

*District Office Besitang implementing e-KTP program aims to prevent the occurrence of such opportunities. E-ID card features a chip containing the security code and electronic recording as a means of verification and validation of the data oneself. The electronic records contain biographical data, photograph, signature, fingerprints, and iris (photographs of the retina) of the population. The Central Government has set five (5) stages in order to ensure the accuracy of the data of every citizen so that the e-ID card can not be reproduced or duplicated. Here are five (5) stages in the creation of e-ID card*

*Based on the background of the problems that have been described, the authors formulate the problem as follows: How Standards Service Quality Management In The e-ID In District Besitang Langkat.*

*The process of Public Service in implementation of e-ID, based on a mechanism that has been set that consists of transmission (delivery information), clarity (clarity), and consistency (consistent). Mechanisms used in communications policy by the District Besitang Disdukcapil apparatus when executed properly it will bring changes to the acceleration of the implementation of the policy of e-ID card, with a good service that the apparatus can determine the values in the service process. Services in implementation of e-ID has several first stage is assisted by Kasi Disdukcapil Head Projection and Development to provide socialization to the whole village. Then the second is the apparatus of the District provide socialization back to the elements of village government with the driving element other Village provides socialization to the community to participate in implementing the policy of e-ID by following the process of recording the data of e-ID card held by the District Disdukcapil Besitang.*

*Subdistrict Besitang further improve the quality of service that is considered almost satisfactory in the service process, especially in pembuatan e-ID card. people can feel satisfied and comfortable when carrying out the service. Conducting should outreach program through the village chief to the community, to assist in the dissemination and understanding of information to the public, on matters relating to service activities in the District Besitang. Capable of Carrying service is not burdensome and difficult for people Besitang, service is simple and easy to understand.*

*Keywords: Standart Quality Service And Handling e-KTP*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, dan didorong dengan cita-cita, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut **“Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat”**.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah membantu, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Prof. DR. A.Ya’kub Matondang, MA, selaku rektor Universitas Medan Area.
- Bapak Prof. Dr. Arif Nasution, MA, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Drs. H. Irwan Nasution, MAP, selaku Kapala Program Studi Ilmu Pemerintahan.
- Bapak Prof. Dr. Arif Nasution, MA, selaku Pembimbing I.



- Bapak Drs. H. Irwan Nasution, MAP, selaku Dosen Pembimbing II.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada Kedua orang tua yang tercinta dan serta kepada seluruh keluarga atas doa dan dukungannya. Juga kepada teman teman khususnya stambuk '13 yang telah memberikan dorongan tersendiri kepada penulis sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Demikianlah penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

***Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***



Medan, 21 Februari 2017

Penulis

**DIANA SRI DEWI TARIGAN**  
NPM. 13.851.0002

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Pembatasan Masalah .....	6
1.4. Perumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Standar Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1. Konsep Kualitas.....	8
2.1.2. Dimensi Kualitas.....	13
2.1.3. Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.1.4. Standar Pelayanan Publik .....	17
2.1.5. Asas Pelayanan Publik.....	21
2.2. Pengertian E-KTP.....	22
2.2.1. Fungsi dan Kegunaan KTP Elektronik .....	24
2.2.2. Prosedur penerapan KTP Elektronik .....	24
2.3. Kerangka Berpikir .....	25
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Dan Sumber Data .....	27
3.2. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4. Analisis Data .....	29

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	30
4.2. Hasil Pembahasan .....	40
4.2.1. Kebijakan Layanan Kartu Tanda Penduduk ( <i>e-KTP</i> ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Besitang.....	40
4.2.2. Penyampaian Informasi dalam Pelaksanaan Kartu TandaPenduduk ( <i>e-KTP</i> ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Besitang.....	43
4.3. Sikap Pelaksana Dalam Pelayanan <i>Electronic</i> Kartu Tanda Penduduk( <i>e-KTP</i> ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Besitang.....	49

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Kesimpulan .....	54
5.2. Saran.....	55

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1: menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah terwujudnya Tertib *Database* Kependudukan, Tertib Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Tertib Dokumen Kependudukan, untuk mewujudkan tujuan utama penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut, perlu penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang Berbasis NIK Secara Nasional (KTP Elektronik) untuk setiap penduduk wajib KTP. Pemanfaatan e-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik.

Pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. e-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena e-KTP merupakan *electronic* KTP yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat. Pemerintah membuat kebijakan program e-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi.

Untuk itu Kantor Kecamatan Besitang agar mampu menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi negara. Penyebab data ganda dikarenakan

terindikasi pernah melakukan perekaman KTP diluar daerah lain, pengurusan Data ganda bisa diurus di Kecamatan tempat Domisili yang ditempat untuk selanjutnya di Proses di DISPENDUKCAPIL Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat. Untuk mendukung terwujudnya *data base* kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi.

Kantor Kecamatan Besitang menerapkan program e-KTP bertujuan untuk mencegah terjadinya peluang tersebut. E-KTP ini memiliki sebuah *chip* yang memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data diri seseorang. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pasfoto, tanda tangan, sidik jari, dan iris (foto retina) penduduk. Pemerintah Pusat telah menetapkan 5 (lima) tahapan agar menjamin keakuratan data dari setiap warga sehingga e-KTP tersebut tidak dapat diperbanyak atau digandakan. Berikut 5 (lima) tahap dalam pembuatan e-KTP, yaitu:

1. Pembacaan biodata; warga datang berdasarkan waktu yang telah ditentukan dengan membawa surat pengantar yang telah diberikan oleh pihak RT/RW setempat.
2. Foto; Warga diharuskan melakukan foto diri terlebih dahulu. Foto yang dilakukan sebaiknya memakai pakaian yang rapi, karena foto e-KTP ini hanya dilakukan satu kali saja dan tidak bisa diganti dalam jangka waktu 5 (lima tahun) kecuali kartu tersebut rusak atau hilang sebelum masa perpanjangan.
3. Perekaman tanda tangan; Warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam ke dalam komputer dan disimpan untuk identitas warga.
4. *Scan* sidik jari; *Scan* sidik jari ini dilakukan dengan kelima jari warga, jika warga mengalami kecacatan pada jari, maka dapat dilakukan dengan jari yang ada saja.
5. *Scan* retina mata; Tahap ini dilakukan untuk menjamin keakuratan dari warga tersebut karena scan jari tidak dapat menjamin keakuratan e-KTP, bisa saja ketika dilakukan tahap scan jari, warga tersebut memakai jari orang lain. Untuk itu dilakukan *scan* retina karena retina mata tidak dapat digantikan oleh orang lain. (sumber: Sosialisasi Penerapan e-KTP Tingkat Kecamatan Besitang, 2016).

Yang menjadi latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah dengan semakin berkembangnya eksistensi pelayanan di Kantor Kecamatan Besitang, muncul pula berbagai masalah dalam pelayanan Kecamatan Besitang terhadap masyarakat seperti pelayanan administrasi kependudukan/kartu tanda penduduk. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui media masa kadangkala mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat. Kinerja profesionalisme birokrasi seringkali dinilai lemah, lamban, kaku, berbelit-belit, menuntut imbalan, diskriminatif, kurang ramah, disertai fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan. Hal ini merupakan fenomena dan isu yang menimbulkan kesenjangan mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan pelayanan. Keadaan ini memberikan isyarat bahwa kajian dan analisis pelayanan publik merupakan hal yang penting, relevan dan aktual.



Dari uraian dan pandangan yang dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi fokus permasalahan adalah fungsi pelayanan birokrasi. Uraian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik belum memberikan kepuasan kepada masyarakat baik menyangkut kinerja maupun penggunaan jasa pelayanan.

Dalam hubungan pelayanan birokrat/aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik maka Pemerintah Kecamatan Besitang Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menempuh kebijakan pendekatan pelayanan ke wilayah kecamatan tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yakni pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kebijakan ini untuk mengarahkan aktifitas pelayanan bagi masyarakat sebagai target group kearah pencapaian tingkat kualitas pelayanan Dengan mendekati pelayanan diharapkan antusiasme masyarakat semakin tinggi dalam melengkapi dirinya dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).Namun penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tersebut masih dihadapkan pada berbagai kendala dan belum mencapai sasaran bagi anggota masyarakat wajib E-KTP.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Rendahnya pelayanan dalam kepengurusan e-KTP di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat.
2. Hambatan-hambatan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Agar ruang lingkup masalah dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka penelitian ini terbatas di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat.

## **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Standar Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat.

## **1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui bagaimana Standar Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat.

### **1.5.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian mengenai Standar Kualitas Pelayanan dan menambah referensi khususnya bagi para mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Medan Area khususnya pada Jurusan Program Ilmu Pemerintahan.
- b. Secara praktis, dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terkait didalam penelitian dan mengukur kemampuan penulis dalam membahas dan menggali data yang berhubungan dengan Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat.

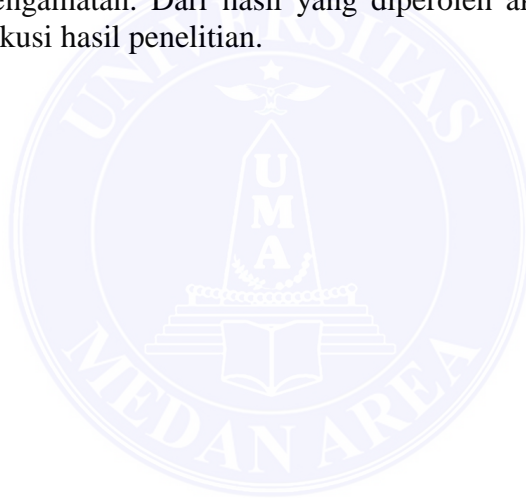


Dalam riset atau penelitian lapangan yang akan di lakukan dalam mencari data dan informasi di mana penelitian di lakukan secara langsung terjun ke lapangan dengan melakukan cara sebagai berikut :

- a. Observasi yaitu studi atau pengamatan tentang suatu permasalahan yang di lakukan secara langsung dan sistematis oleh peneliti.
- b. Wawancara (Interview) yaitu cara yang di lakukan peneliti kepada para pejabat desa yang berwenang dalam memberikan informasi dan masyarakat desa dalam menggali informasi dan data yang di perlukan terutama di Kecamatan Besitang, Kabupaten Langkat.
- c. Sumber Wawancara yaitu :
  - a. Camat
  - b. Sekretaris Camat

### **3.4. Analisa Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Kemudian untuk menganalisis data yang diperoleh melalui observasi dan pengamatan. Dari hasil yang diperoleh akan diinterpretasikan ke dalam bentuk diskusi hasil penelitian.



*yanan publik*

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Standar Kualitas Pelayanan

##### 2.1.1 Konsep Kualitas

Konsep kualitas banyak dibahas dalam studi-studi manajemen, pengertian atau makna atas konsep kualitas sendiri telah diberikan oleh banyak ahli atau pakar manajemen dengan berbagai sudut pandang sehingga menghasilkan definisi-definisi yang beragam. Berkaitan dengan konsep kualitas, Tjiptono (2012 : 51) mengemukakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk barang atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran tentang seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan. Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2012 : 51) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mengamati kedua definisi tersebut terlihat bahwa walaupun terdapat perbedaan, namun secara implisit juga terdapat kesamaan. Kesamaan tersebut terletak pada konsepsi kualitas sebagai kondisi yang dapat memenuhi apa yang seharusnya. Hanya saja oleh Tjiptono apa yang seharusnya tersebut disebut sebagai memenuhi persyaratan atau spesifikasi tertentu.

Menurut Vincent Gaspersz (2011 : 4) yang mendefinisikan kualitas dari aspek konvensional dan aspek strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis menyatakan bahwa kualitas adalah segala yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Dengan mengacu pada kedua definisi tersebut maka Gaspersz (2010 : 5) mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan, mengelompokkan pengertian kualitas dalam lima perspektif yang menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berada dalam situasi yang berbeda pula. Kelima macam perspektif kualitas tersebut adalah :

- a. *Transcendental Approach*, yang mengandung kualitas sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisi dan dioperasionalkan.
- b. *Product Based Approach*, yang menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur.
- c. *User Based Approach*, yang memandang bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan menurut preferensi seseorang merupakan produk yang paling berkualitas paling tinggi.
- d. *Manufacturing Based Approach*, yang memandang bahwa kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan.

- e. *Value Based Approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan antara kinerja dan harga.

Pendapat lain mengenai pengertian konsep kualitas dapat dikemukakan oleh Triguno (2010 : 76) yang mengatakan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk berupa barang dan jasa. Dengan demikian berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat. Selain itu menurut Trilestari (2010 : 5) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara satu dengan yang lain yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses. Sinambela, dkk (2010 : 13) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kotler (2012 : 19) mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (LAN, 2003 : 17). J.Supranto (2011) mengemukakan kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa sangat tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.

Berkaitan dengan konsep kualitas, Tjiptono (2011 : 24) dalam Hardiyansyah (2011 : 40) yang setelah melakukan evaluasi terhadap definisi konsep kualitas dan kemudian menarik tujuh definisi yang paling dikemukakan tentang konsep kualitas yaitu :

1. Kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan atau cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang membahagiakan pelanggan.

Pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono (2010 : 25) antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan, keramahan, perhatian dan persahabatan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan dan lain-lain



- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan, fasilitas ruang tunggu dan sebagainya.

Lebih lanjut, Gasperzs dalam Sampara Lukman ( 2011 : 107) menjelaskan lima karakteristik dasar dari sistem kualitas modern sebagai berikut :

1. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan. Produk-produk desain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar, kemudian diproduksi dengan cara-cara yang baik dan benar sehingga produk yang dihasilkan memenuhi spesifikasi desain (memiliki konformasi yang tinggi), serta pada akhirnya memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak (top management) dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus.
3. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
5. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup (*way of life*).

### **2.1.2 Dimensi Kualitas**

Terdapat beberapa dimensi pokok yang menjadi pertimbangan dalam menentukan suatu perencanaan strategi serta sebagai bahan analisis. Ada delapan dimensi kualitas menurut Garvin dalam Lovelock (2010 : 14) antara lain:

1. Kinerja (*performance*)  
Menyangkut karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya kecepatan, kapasitas, kemudahan, dan kenyamanan.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*) Yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Misalnya perlengkapan interior dan eksterior.
3. Keandalan (*Reliability*) Yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan atau kerusakan pada saat dioperasikan. Misalnya mobil yang sering mogok atau rusak.
4. Kesesuaian Dengan Spesifikasi (*Conformance to specification*) Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar - standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya Tahan (*Durability*) Yaitu berkaitan dengan beberapa lama suatu produk dapat terus digunakan dimensi ini mencakup teknis maupun ekonomis pengguna produk.
6. Penanganan Perbaikan (*Serviceability*) Yaitu kemudahan dalam perbaikan atau reparasi yang meliputi kompetensi, kecepatan, kenyamanan, termasuk penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika (*esthetic*) yaitu daya tarik dari suatu produk terhadap panca indera. Misalnya bentuk fisik yang menarik, model atau desain yang artistic, perpaduan warna, dan sebagainya.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*) Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri - ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersiapkan kualitasnya dari segi aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun Negara pembuatnya.

### **2.1.3 Konsep Pelayanan Publik**

Sebelum membahas lebih lanjut tentang pelayanan publik, perlu diawali dengan mengemukakan pemahaman atau konsep tentang pelayanan dan publik. Terkait dengan konsep pelayanan, dihadapkan pada istilah melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah menyuoghi dan menyediakan keperluan orang sedangkan pengertian pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2011 : 781-782). Menurut Sampara Lukman (2010 : 8) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu Sianipar (2010 : 5) mengatakan pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan Winardi dalam Pasolong (2011 : 67) mengartikan pelayanan sebagai alat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan material/spritual manusia yang terdiri dari benda dan jasa. Dalam pengertian yang lebih luas, juga disampaikan oleh David dow dan Utal dalam Sutopo (2011 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Sementara itu dalam konsep publik, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang berarti yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu Kencana Syafii dkk (2011 : 17) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep publik bermakna luas seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika, patriotisme, dan responsiveness (Frederickson, 2010 : 5) menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas. Lebih dalam lagi Frederickson (2010 : 31-52) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu :

- 1) Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis). Dalam perspektif pluralis, publik dipahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmu politik. Kepentingan (*interest*) publik disalurkan sedemikian rupa oleh sekelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun agregasi kepentingan.

- 2) Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik), perspektif ini melihat publik sebagai pelanggan (*customer*) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik.
- 3) Publik sebagai warganegara, perspektif ini melihat publik sebagai warganegara. Sebagai warganegara, seseorang tidak hanya mewakili kepentingan individu namun juga kepentingan publik.

Berbicara tentang konsep pelayanan publik, pada hakekatnya merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Inu Kencana dalam L.P.Sinambela dkk (2012 : 5) mengartikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan bahwa pelayanan publik dilaksanakan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif. Mengenai pelayanan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen antara lain akta kelahiran, kartu tanda penduduk dan sebagainya.

Menurut Supriatna (2011 : 140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Kemudian Sadu Wasistiono (2011 : 51) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pendapat lain mengenai konsep pelayanan publik dikemukakan oleh Pamudji (2010 : 21) mendefinisikan konsep pelayanan publik yaitu berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa. penjelasan yang diberikan pamudji ini menegaskan bahwa konsepsi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Saefullah (2012 : 5) berpendapat bahwa pelayanan umum merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan. Sedangkan menurut Moenir (2011 : 26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

#### **2.1.4 Standar Pelayanan Publik**

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan diperlukan prinsip-prinsip esensial sebagai standar pelayanan. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003 dalam Sutopo, 2009:19) adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah

melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan pelayanan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan pelayanan :
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan : proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan maka penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan dapat dijadikan sebagai kriteria pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Sedangkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 memiliki standar pelayanan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain :

1. Dasar Hukum : Peraturan perundang – undangan sebagai dasar pelayanan publik
2. Persyaratan yang harus di penuhi dalam pengurusan pelayanan
3. Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan
4. Jangka waktu penyelesaian

5. Biaya / Tarif pelayanan
6. Produk / hasil pelayanan sesuai ketentuan yang ditetapkan
7. Fasilitas pelayanan
8. Kompetensi pelaksana : Kemampuan pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, termasuk perilaku pelaksana
9. Pengawasan internal yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana , tersediannya pelaksana sesuai beban kerja
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian dan keamanan/keselamatan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Dengan mengacu pada prinsip dan standar pelayanan diatas, maka untuk kebutuhan analisis penulis menggunakan indikator-indikator yaitu :

1. Kesederhanaan pelayanan
2. Kejelasan pelayanan
3. Kepastian waktu
4. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
5. Sarana dan prasarana pelayanan
6. Akurasi produk pelayanan

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian untuk tujuan tersebut diperincikan sebagai berikut : menentukan pelayanan publik yang disediakan apa saja macamnya, memperlakukan penggunaan pelayanan sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna layanan sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas, menyediakan cara-cara bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berdasarkan pengertian dan penjelasan tentang pelayanan publik di atas, pelayanan publik disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat serta organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

#### **2.1.5 Asas Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang asas pelayanan publik yaitu :

- a. Transparansi : bersifat terbuka dan mudah serta dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas : dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.



- c. Kondisionan : sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi : mendorong peran masyarakat dalam pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak : tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban : pemberi dan penerima pelayanan.  
Selanjutnya berdasarkan undang-undang RI No 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :
  - a. Kepentingan umum : pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
  - b. Kepastian hukum : jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
  - c. Kesamaan hak : pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
  - d. Keseimbangan hak dan kewajiban : pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
  - e. Keprofesionalan : pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
  - f. Partisipatif : peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
  - g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif : setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
  - h. Keterbukaan : setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
  - i. Akuntabilitas : proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2.2 Pengertian E-KTP**

Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-undang No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa Pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selanjutnya setiap penduduk Indonesia wajib KTP harus memiliki KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus sebagaimana dimaksud dalam peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional. Penerapan KTP elektronik dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP Konvensional yang memungkinkan seseorang dapat memiliki KTP ganda . Program penerapan KTP Elektronik

yang berbasis NIK Nasional tersebut dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal dan mempermudah mendapatkan pelayanan dari lembaga Pemerintah maupun swasta .

Menurut peraturan Presiden RI No. 67 tahun 2011 sebagai perubahan terhadap peraturan Presiden No. 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK, dinyatakan bahwa : KTP berbasis NIK yang selanjutnya disebut KTP elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana .

Setiap penduduk hanya diperbolehkan mempunyai satu Kartu Tanda Penduduk dan dipergunakan sebagai bukti pelayanan publik pada instansi Pemerintah dan lembaga swasta. Oleh karena itu, Instansi Pemerintah, Pemerintah daerah, Lembaga Perbankan dan Swasta wajib memberikan pelayanan kepada penduduk atas dasar e-KTP dengan tidak mempertimbangkan tempat penerbitannya .

### **2.2.1. Fungsi dan Kegunaan KTP Elektronik**

- a. Sebagai identitas jati diri
- b. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin dan sebagainya.
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

### **2.2.2. Prosedur penerapan KTP Elektronik**

Sesuai dengan prosedur standar operasi penerapan e-KTP secara masal Tahun 2011/2012 secara garis besar sebagai berikut :

- a. Pembentukan Kelompok Kerja (Pokja) yang berkedudukan dipropinsi, kabupaten/kota dan kecamatan. Yang dilengkapi dengan susunan tim pokja dan uraian tugas.
- b. Sosialisasi dengan sasaran instansi terkait guna peningkatan pelayanan publik dan kepada penduduk untuk memberi pemahaman sebagai wajib KTP.
- c. Penyiapan tenaga teknis pelayanan yang terdiri dari:
  - 1) Operator yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data penduduk dan proses pelayanan pengambilan e-KTP.
  - 2) Tenaga pendukung pelayanan yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data dan pengambilan e-KTP.
  - 3) Petugas supervisi teknis yang melakukan koordinasi dengan pokja ditempat pelayanan dan instansi teknis.
- d. Penyiapan fasilitas dan tempat pelayanan.
- e. Pendistribusian perangkat e-KTP di tempat pelayanan didinas kependudukan catatan sipil kabupaten/kota dan di kecamatan.
- f. Pemasangan perangkat jaringan komunikasi data.
- g. Pelaksanaan bimbingan teknis bagi operator dan selalu dibimbing oleh tenaga pendampingan teknis.
- h. Mobilisasi penduduk wajib e-KTP untuk mendatangi tempat pelayanan sesuai jadwal.

- i. Pelayanan verifikasi data dan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris penduduk di tempat pelayanan e-KTP.
- j. Personalisasi blangko e-KTP dan Pendistribusian ke Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri.
- k. Pelayanan pengambilan e-KTP kepada penduduk wajib e-KTP.
  - a. Merujuk pada uraian diatas tentang e-KTP disimpulkan bahwa penerapan e-KTP merupakan program nasional yang harus dimulai dengan pemutakhiran data untuk mendapatkan data penduduk yang valid dan telah memiliki Nomor Induk Kependudukan. KTP Elektronik sebagai identitas dan bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik pada lembaga pemerintah dan non pemerintah.

### **2.3. Kerangka Berpikir**

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Ini berarti pelayanan yang diberikan pemerintah (birokrat) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip catalytic government (pemerintahan katalis) yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Jadi pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.1.1. Jenis Penelitian**

Nawawi (2010) Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan cara menggunakan deskriptif analisis pada setiap variabelnya serta dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent).

#### **3.1.2. Sumber Data**

Nawawi (2010) Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### **3.2 Waktu Dan Lokasi Penelitian**

#### **3.2.1. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan mulai bulan September sampai dengan November 2016.

#### **3.2.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada di Kecamatan Besitang, Kabupaten Langkat yang beralamat di Jalan Jend. Sudirman No. 105 Besitang.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Nawawi (2010) Dalam melakukan penelitian ini, adapun teknik yang akan dilakukan dalam proses pengumpulan data adalah :

1. Library Research (Penelitian Kepustakaan)

Penelitian kepustakaan ini dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu cara dalam proses pengumpulan data dengan membaca buku – buku dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan di teliti.

2. Field Research (Penelitian Lapangan)



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Sosial: Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi IV). Jakarta: Rineka Cipta.
- Ikhwan Susila dan Fatchurrahman. 2012. “*Service Value: Sebuah Variabel Pemediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli*” *Empirika*, Vol. 17, No.1 Juni 2012.
- Fandy Tjiptono. 2010. *Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia Publising.
- Hadari, Nawawi. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Penerbit : UGM Press, Yogyakarta:
- J. Supranto, Prof, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan*, Penerbit: Rineka Cipta. Jakarta
- Lukman Hakim, 2011, *Prinsip-prinsip Pelayanan*, Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Lukman, Sampara. 2011. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.



Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P. (2012). *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

### **Peraturan Perundang Undangan**

Undang-undang No.23 tahun 2006 tentang *administrasi kependudukan bahwa Pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukann (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkannya dalam setiap dokumen kependudukan.*

Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyatakan *pela*

