

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BENER MERIAH PROVINSI ACEH**

T E S I S

OLEH

**YULI SANTRI ISMA
NPM. 171801012**

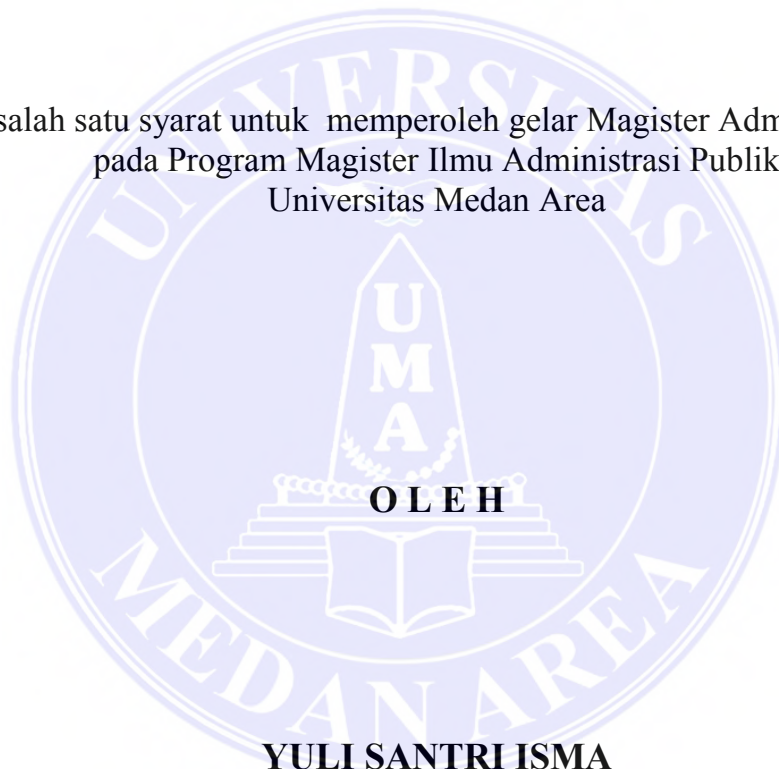


**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BENER MERIAH PROVINSI ACEH**

T E S I S

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik
Universitas Medan Area



O L E H

**YULI SANTRI ISMA
NPM. 171801012**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh

N a m a : Yuli Santri Isma

N P M : 171801012

Menyetujui

Pembimbing I



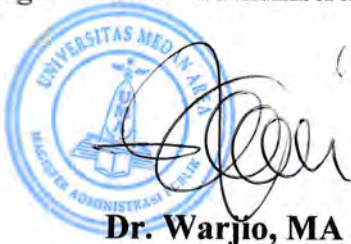
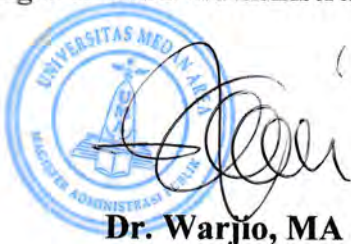
Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Pembimbing II



Dr. Abdul Kadir, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal 30 Juli 2019

N a m a : Yuli Santri Isma

N P M : 171801012



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Sekretaris : Dr. Adam, M.AP

Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Pembimbing II : Dr. Abdul Kadir, M.Si

Penguji Tamu : Dr. Warjio, MA

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, Juli 2019

Yang menyatakan,



Yuli Santri Isma

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh

Nama : Yuli Santri Isma
NPM : 171801012
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA)
Pembimbing II : Dr. Abdul Kadir, M.Si

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh dan untuk mengetahui faktor Pendukung dan Penghambat Pada Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah sebagai informan kunci, 1 orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai informan utama, dan 10 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung.

Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah dinilai masih kurang maksimal, hal itu disebabkan masih buruknya beberapa indikator dari kualitas pelayanan yaitu: (1) *Tangibles* (bukti fisik), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP kepada masyarakat. (2) *Reliability* atau kehandalan, hasil penelitian menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Namun untuk pemrosesan layanan e-KTP belum jelas waktu penyelesaiannya, karena alasan blangko yang kosong serta server yang sering bermasalah (3) *Assurance* (jaminan), jaminan pelayanan yang masih belum bisa diharapkan karena tidak adanya ketepatan waktu pelayanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, e-KTP*

ABSTRACT

Quality of Public Services in Making Electronic Resident Identity Cards (e-KTP) at the Population and Civil Registry Office of Bener Meriah Regency, Aceh Province

Name : Yuli Santri Isma
NPM : 171801012
Study program : *Masters in Public Administration*
Supervisor I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA
Advisor II : Dr. Abdul Kadir, M.Sc.

Public services are all activities carried out by an organization or agency in an effort to meet the needs of the community. This study aims to analyze the quality of public services in the making of e-KTP in the Population and Civil Registration Office of Bener Meriah Regency, Aceh Province and to determine the Supporting and Obstacles Factors in Service Quality in the Management of e-KTP at the Office of Population and Civil Registration Office of Bener Meriah Regency Aceh.

This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques are done by observation, interview, and documentation. The resource persons in this study were the Head of Population for the Population and Civil Registration Office of Bener Meriah Regency as a key informant, 1 employee in the population registration and civil registration service as the main informant, and 10 community service users as supporting informants.

The quality of public services in the Population and Civil Registry Office of Bener Meriah Regency is still considered to be less than optimal, this is due to the still poor indicators of service quality, namely: (1) Tangibles (bureaucratic), the Population and Civil Registration Office of Bener Meriah Regency has not yet met the service facilities adequate in providing quality public services in the management of e-KTP to the public. (2) Reliability, the results of the study show that the Population and Civil Registry Office of Bener Meriah Regency has delivered services quickly and on time. However, the processing time for e-KTP services is unclear, due to blank blanks and often problematic servers (3) Assurance, guarantees of service that cannot be expected due to the lack of timely service.

Keywords: *Service Quality, Public Service, e-KTP*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Tesis ini berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh”**.

Selama proses penyelesaian tesis ini penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, arahan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang tulus saya tujukan kepada:

1. Kedua orangtuaku tercinta, Ineku Maryam S. Pd dan Amaku Ismail, terimakasih atas dukungan yang telah diberikan yang selalu tiada henti memberi doa, semangat, motivasi dan kasih sayang kepada penulis. Terima kasih untuk semua nasihat, bimbingan serta kerja keras yang selama ini sudah kalian berikan untuk membesarkan penulis. Pengorbanan kalian tidak akan pernah terlupakan.
2. Kakakku drg. Marlina Isma dan dr. Rahmayani Isma yang telah banyak membantu, memberikan doa, motivasi dan nasihat dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
4. Ibu Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti K.,MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.
6. Bapak Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Bapak Dr. Abdul Kadir, M. Si, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

8. Bapak Ponidi, S. Pd selaku Kepala Bidang Kependudukan Disdukcapil Bener Meriah, yang telah memberikan banyak informasi dan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Ibu Laili Hidayati SE, staf Kependudukan yang juga sangat banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Kepada sahabatku yang selalu menemani disaat susah dan senang, Dinda Ayu Syahrani.
11. Member Rumah Orens-ku, sahabatku Siti, Kak Viani, Yessy, Widiya, Dini dan Tania yang sudah memberi banyak warna di setahun terakhir ini.
12. Bang Ricky yang sudah membantu saya selama masa perkuliahan dan masa penyusunan tesis ini. Terimakasih atas kebaikan dan kesabaran abang selama ini.
13. Teman-teman MAP angkatan 2017, terima kasih atas kebersamaannya selama kuliah, dan teman-temanku yang tidak dapat disebutkan satu per satu terima kasih atas kebersamaannya.
14. Semua pihak yang berpartisipasi dalam proses penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan tesis ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun demi tercapainya kesempurnaan tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juli 2019

Penulis

Yuli Santri Isma

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR BAGAN DAN TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Konsepsi Tentang Pelayanan Publik.....	9
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan	9
2.1.1.2 Pengertian Publik	10
2.1.1.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.1.1.4 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	12
2.1.1.5 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.1.1.6 Jenis-jenis Pelayanan	15
2.1.1.7 Penyelenggara Pelayanan Publik	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik	17
2.1.3 Proses Pelayanan e-KTP	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.2 Bentuk Penelitian	28
3.3 Informan Penelitian.....	28

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5	Teknik Analisis Data.....	30
3.6	Defenisi Konsep.....	31
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN dan HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1	Letak Geografis dan Sejarah Kabupaten Bener Meriah.....	32
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bener Meriah	34
4.1.2.1	Visi dan Misi.....	34
4.1.2.2	Struktur Organisasi	35
4.1.2.3	Tugas dan Fungsi	36
4.1.2.4	Strategi dan Arah Kebijakan	48
4.1.2.5	Tingkat Pendidikan Pegawai.....	49
4.2	Hasil Penelitian	51
4.2.1	Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah	51
4.2.2	Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah.....	60
4.2.3	Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah	62
4.3	Pembahasan.....	64
4.3.1	Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah	65
4.3.2	Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah	72
BAB V PENUTUP		75
5.1	Simpulan	75
5.2	Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN DAN TABEL

	Halaman
2.1 Bagan Kerangka Pikir	27
4.1 Data ASN dan Honorer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.....	50



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Peta Administrasi Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh	33
4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	80
Lampiran 2. Pedoman Observasi	110
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	112
Lampiran 4. Surat Penelitian	118
Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian	119



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Aparatur pemerintah dan seluruh jajarannya yang biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dan secara sederhana peranan tersebut diharapkan dapat terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah yang kuat adalah pemerintahan yang mendapat dukungan penuh dari rakyatnya dalam hal ini, rakyat sangatlah berperan penting dalam rangka menyelenggarakan kekuasaan pemerintah. Oleh karena itu sebagai wujud rasa terimakasih atas dukungan yang telah rakyat berikan terhadap pemerintah, sudah semestinya pemerintah (melalui aparat birokrasi) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat/publik.

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam melayani masyarakat pemerintah tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang professional.

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, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal

pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan. Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan baik dan profesional, pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara, dalam rangka menciptakan kesejahteraan pada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh

penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pengembangan *good governance*. Salah satu dari tugas-tugas pemerintah yaitu pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia. Sebagaimana yang dikatakan oleh Masrin (2013:68) salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk.

Semangat pelayanan publik yang tertuang pada UU No. 23 Tahun 2014 mencerminkan fungsi pemerintah daerah, sebagai penyelenggara negara. Serangkaian pokok aturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintahan Daerah disebutkan sangat gamblang dan sangat jelas yaitu pada Pasal 14 tentang urusan wajib yang harus dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten/Kota yaitu: pemberian pelayanan kependudukan dan catatan sipil, pelayanan administrasi umum pemerintahan, dan penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Kemudian diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bener Meriah merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Provinsi Aceh. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta

kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah. Pembuatan 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.

Adapun fungsi-fungsi dari pembuatan e-KTP sendiri, di antaranya adalah mencegah terjadinya pemalsuan KTP atau KTP ganda, berlaku sebagai identitas diri, berlaku secara nasional dengan begitu tak perlu khawatir membuat e-KTP secara lokal untuk pembukaan rekening bank, pengurusan izin dan sebagainya, serta terciptanya sebuah keakuratan dari data penduduk mendukung suatu program pembangunan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kabupaten Bener Meriah. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat permasalahan yang berupa keterlambatan pembuatan e-KTP, banyak warga Kabupaten Bener Meriah yang telah mengurus pembuatan e-KTP di Kecamatan masing-masing tetapi dalam kenyataan di lapangan masih banyak warga Bener Meriah yang masih belum mendapatkan bentuk asli dari e-KTP tersebut.

Pembuatan e-KTP tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi penduduk. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan e-KTP di Bener Meriah masih mengalami kendala. Kendala tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih bermasalah seperti waktu penyelesaian pencetakan e-KTP yang sering terlambat seharusnya 1-2 jam namun kenyataannya sampai berhari-hari bahkan berbulan-bulan, kurang disiplinnya jam masuk kerja pegawai

dan seringnya jaringan internet antara kabupaten ke pusat bermasalah atau terputus.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan sangat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan dan dapat terjangkau oleh semua kalangan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas atau prima, lebih khususnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah yang menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang administrasi kependudukan.

Salah satu kasus mengenai program e-KTP yang ditulis oleh lintasgayo.com, 08 Maret 2018, “susahnya mengurus KTP di Bener Meriah. Urusannya berbelit-belit. Sampai sekarang saya tidak memiliki KTP elektronik. Urusannya sudah dimulai sejak akhir tahun 2016. Mengapa sangat sulit mendapatkan KTP di Bener Meriah, padahal itu hak warga negara?” keluh Salihin Putra, warga Bener Meriah yang belum memiliki KTP elektronik. Ia mengatakan bahwa sudah menyerahkan berkas untuk pembuatan e-KTP pada tahun 2016 lalu. Petugas Disdukcapil Bener Meriah, ketika itu menyebutkan, blangko e-KTP belum ada, nanti bila sudah ada akan dicetak. Kemudian pada tanggal 08 Maret 2018 istri bapak Salihin Putra kembali mengambil e-KTP yang sudah di daftar sebelumnya. Istrinya menunjukkan bukti pengambilan e-KTP dan berharap e-KTP nya sudah selesai. Petugas terlihat sibuk mencari ditumpukkan e-KTP yang sudah dicetak sebelumnya, namun tidak menemukannya. Kemudian petugas mengatakan dengan santai, KTP kami belum selesai dan belum di cetak.

Keterbatasan blangko membuat masyarakat mengeluh karena waktu penyelesaian percetakan e-KTP tak menentu. Hal ini mengakibatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah menjadi instansi pemerintah yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat.

Kemudian, melalui media online rri.co.id Kepala Bidang Kependudukan Ponidi, S. Pd mengatakan bahwa perekaman e-KTP terkendala jaringan terputus-putus sehingga proses perekaman tidak bisa lanjutkan sampai dengan selesai, yang mana pada hari tersebut, tanggal 28 Desember 2018 sedang dilakukan program

jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah di Kecamatan Permata.

Lambatnya penyelesaian e-KTP salah satunya disebabkan karena terhambat pada jaringan internet dan keterbatasan blangko. Ketersediaan blangko sudah dijatah Kementerian Dalam Negeri. Ada yang dapat 1.000 buah, 2.000 buah, ada juga yang 500 buah. Kabupaten Bener Meriah mendapat jatah 4.000 blangko meski sudah meminta 15.000 blangko ke Kemdagri.

Berdasarkan informasi diatas pelaksanaan pembuatan e-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan e-KTP diantaranya pengurusan e-KTP memakan waktu yang lama, jaringan internet bermasalah, blangko kosong, prosedur yang berbelit-belit, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai seperti pegawai tidak berada ditempat saat jam kerja.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perception*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan (Jatmiko, 2012:4)

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat pada dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui surat pembaca maupun media lainnya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sesuai dengan yang tertuang pada Qanun Aceh nomor 8 tahun 2008 pasal 3 tentang pelayanan publik, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan

untuk: a. Terwujudnya kepastian hak, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh; b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Aceh; c. Terwujudnya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara cepat, mudah dan maksimal; d. Terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Dari berbagai permasalahan yang telah disebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang **“Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh?
2. Apa faktor Penghambat dan Upaya Mengatasi Permasalahan Pada Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

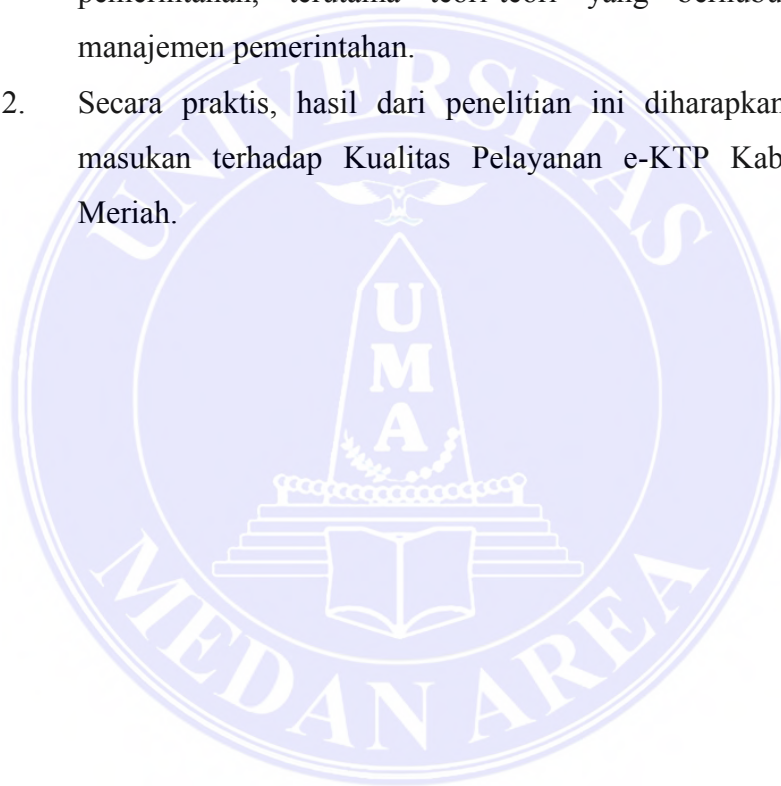
1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.

2. Untuk mengetahui faktor Penghambat dan Upaya Mengatasi Permasalahan Pada Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara akademis, hasil penelitian harus mengembangkan teori-teori pemerintahan, terutama teori-teori yang berhubungan dengan manajemen pemerintahan.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan terhadap Kualitas Pelayanan e-KTP Kabupaten Bener Meriah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsepsi Tentang Pelayanan Publik

2.1.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh proses kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan.

Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat, yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan dilakukan oleh pemerintah atau organisasi swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan menyangkut tiga hal yaitu cara melayani, memberikan pelayanan pada orang lain dan memperoleh imbalan, memberikan pelayanan sehubungan dengan jual beli jasa.

Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara, Kotler dalam Sinambela (2011:4) mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan.

Menurut Moenir dalam Ruswati (2005:5) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut beberapa ahli di atas tentang pelayanan penulis berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kinerja yang dilakukan perorangan, organisasi swasta maupun instansi pemerintah kepada pihak lain untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2.1.1.2 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Publik yang mempunyai arti umum adalah *public service* yang berarti pelayanan umum, publik yang mempunyai arti masyarakat adalah *public relation* yang berarti hubungan masyarakat, sedangkan publik yang mempunyai arti negara adalah *public authorities* yang berarti kewenangan negara (Djamaludin, 1999:47).

Sementara Syafie Inu Kencana (1999:18) mengartikan kata publik sebagai “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Publik merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap sesuatu hal. Kepentingan yang sama itulah yang mengikat anggota publik satu sama lain.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

2.1.1.3 Pengertian Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2012:14) pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmunan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Menurut Sinambela, dkk (2010:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut: “Pelayanan Publik” adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Sedangkan menurut Lewis dan Gilman (2005:22) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat di pertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau atas nama pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima dimensi pelayanan dalam mengukur kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah.

2.1.1.4 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan 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 publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan; Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal : 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan. 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian Hukum; Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.
- i. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Dari penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain

itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

2.1.1.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan dalam Kep MenPAN No. 63 Tahun 2003 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Prosedur pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya, Fitzsimmons (dalam Lijan, 2010:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *realibity* (kehandalan), yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* (berwujud), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* (ketanggapan), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance* (jaminan), yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empathy* (empati), yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.1.1.6 Jenis-jenis Pelayanan

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/ MENPAN/ 7/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.1.1.7 Penyelenggara Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh masyarakat/publik atau pihak yang menerima pelayanan, sebagaimana yang dikatakan Barata, (2010: 36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan

pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan, (Tjiptono, 2008: 71).

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2005: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2005:70) model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*). ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian SERVQUAL terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa

percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Realibility* (kehandalan): kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan): jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
5. *Empathy* (empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.1.3 Proses Pelayanan e-KTP

e-KTP berasal dari kata electronic-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat e-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem

keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Penulis menyimpulkan bahwa Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional, e-KTP dilengkapi dengan rekaman elektronik yang dilengkapi data, pas photo, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011.

Pelayanan e-KTP mempunyai syarat dan proses pembuatan yaitu:

1. Syarat Pengurusan
 - a. Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin.
 - b. Menunjukkan surat pengantar dari Kepala Desa.
 - c. Mengisi formulir F.1
 - d. Fotokopi KK.
 - e. Asli KTP lama
2. Proses Pembuatan e-KTP
 - a. Penduduk datang ke tempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan di atas.
 - b. Pemohon mengambil nomor antrian.
 - c. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian.
 - d. Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan.
 - e. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan database.
 - f. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
 - g. Pemohon membubuhkan tandatangan pada alat perekam tandatangan.
 - h. Petugas merekam sidik jari dan scan retina mata.
 - i. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
 - j. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan permasalahan yang ada di Kabupaten Bener Meriah dalam kualitas pembuatan e-KTP, maka penulis mencoba membandingkan dengan penelitian terdahulu. Berikut ini adalah penelitian terdahulu.

Penelitian Alber Tandi Limbong pada tahun 2017 dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN e-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI TIMUR”**. Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kabupaten Kutai Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Kutai Timur dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu:

Tangibles (Bukti Fisik). Hal ini ditegaskan oleh Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong 2010:135) disebutkan bahwa fasilitas yang tersedia dalam perkantoran dapat membantu memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila fasilitas yang diberikan tidak mengalami kerusakan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa fasilitas yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam pengurusan e-KTP sudah membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan yang baik dari masyarakat mengenai fasilitas yang diberikan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Dari hasil pembahasan diatas mengenai *tangible* (bukti fisik) untuk memperoleh proses pengurusan e-KTP yang baik kepada masyarakat, fasilitas yang disediakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Tanggapan yang baik dari masyarakat terhadap fasilitas yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Reliability (Kehandalan) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat. Hal ini ditegaskan oleh Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong 2010:135) disebutkan bahwa kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kehandalan untuk menyediakan jasa yang tepat dan terpercaya sangat penting untuk mengukur sejauh mana kualitas dari pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kemampuan dan kehandalan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah cukup membantu masyarakat dalam pelayanan yang diberikan. Namun prosedur persyaratan yang kurang lengkap oleh pemohon menimbulkan keterlambatan sehingga waktu yang dijanjikan oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur tidak sesuai harapan oleh masyarakat. Hasil pembahasan mengenai reliability atau kehandalan dalam proses pengurusan e-KTP diperlukan kemampuan dan kehandalan dari pegawai dalam menjanjikan jasa yang tepat dan terpercaya agar waktu penyelesaian proses pengurusan e-KTP dapat selesai tepat waktu. Hal utama keterlambatan waktu penyelesaian proses pengurusan e-KTP adalah kurang lengkapnya prosedur persyaratan yang dibawah oleh pemohon sehingga membutuhkan waktu yang lebih dalam proses penyelesaian. Namun menjanjikan jasa yang tepat dan terpercaya sangat penting karena masyarakat mengharapkan dapat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Responsivness (Daya Tanggap) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kemampuan daya tanggap oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Hal itu terlihat dari tanggap positif yang diberikan oleh masyarakat ke pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Pembahasan mengenai responsivness atau kemampuan daya tanggap merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima, biasanya yang menjadi objek adalah masyarakat, dimana masyarakat dapat menilai jelas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Kemampuan daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah baik dalam memberikan kepuasan tersendiri oleh masyarakat.

Assurance (Jaminan) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa assurance atau jaminan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Keramahan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik. Pembahasan mengenai assurance atau jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Keramahan atau sopan santun yang dilakukan pegawai untuk berusaha bersikap ramah, sopan, profesional terhadap masyarakat, namun terkadang masih ada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur yang kurang ramah terhadap masyarakat.

Empathy (Perhatian) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa empathy atau sikap perhatian yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Sikap hormat dan sopan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur memberikan tanggapan yang baik dari masyarakat. Keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Komunikasi yang berjalan dengan baik membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Pembahasan mengenai empathy atau sikap perhatian memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik. Komunikasi antar masyarakat dengan pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan

dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan dengan baik dikarenakan komunikasi dan sikap perhatian yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Salah satu ciri komunikasi yang baik adalah menjaga cara bahasa dalam menyampaikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh masyarakat.

Penelitian Sri Susanti pada tahun 2014 dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING.”** Penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu:

Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Sleman untuk Proses Pengadaan.

Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Gamping dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.

Keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir.

Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

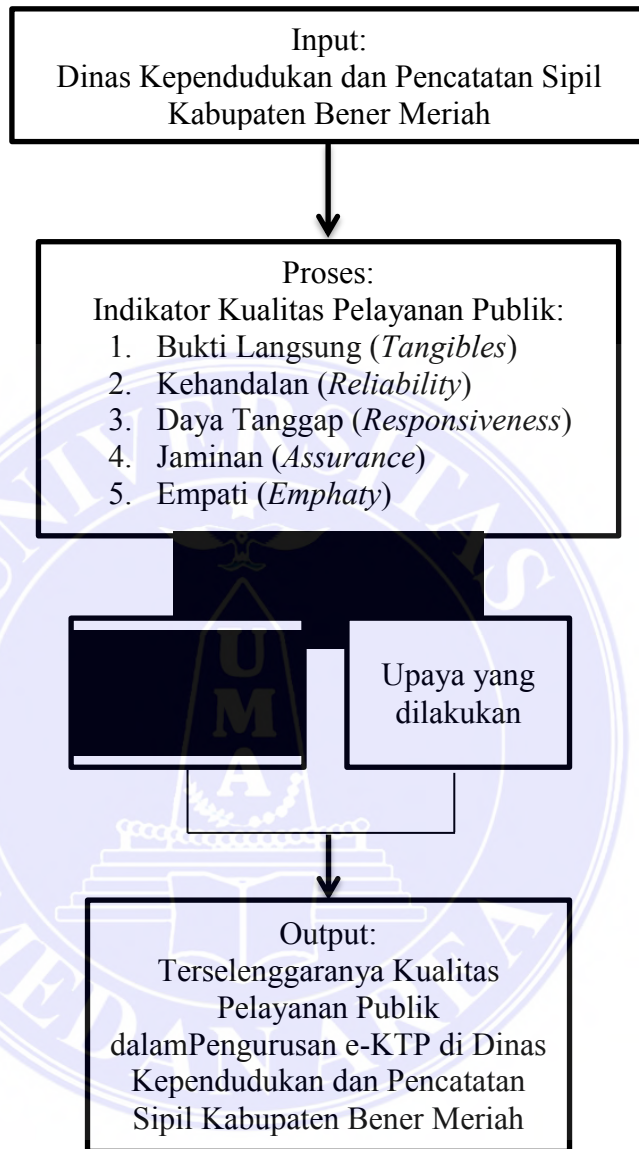
2.3 Kerangka Pemikiran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah merupakan salah satu penyedia layanan publik kepada masyarakat. Dalam observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh ada beberapa masalah yang di jumpai yaitu: Sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah masih kurang, belum memuaskannya kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah yang dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP). Selain itu juga tidak optimalnya informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah kepada masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya.

Ketiadaan jaminan pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membenarkan produk tersebut . Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bener Meriah, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Emphaty*. Berikut merupakan skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:

Gambar 2.1

Bagan Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bener Meriah yang beralamat di Jalan. Takengon – Pondok Baru (Komplek Perkantoran Pemda Bener Meriah). Adapun penelitian ini dilaksanakan pada Desember 2018 – Maret 2019.

3.2 Bentuk Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bener Meriah.

3.3 Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Untuk dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai masalah penelitian yang dibahas maka penulis mempergunakan teknik informan. Subjek penelitian yang akan memberikan berbagai informasi mengenai penelitian yang diperlukan selama proses penelitian. Menurut Bagong Suyanto informan penelitian meliputi beberapa macam yaitu:

1. Informasi kunci (*Key Informan*) adalah informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti.
2. Informan Utama adalah informan yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

3. Informan Tambahan adalah informan yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informasi kunci, informasi utama dan informasi tambahan yaitu sebagai berikut :

1. Yang menjadi informan kunci (*key informan*) yaitu Kepala Bidang Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Bener Meriah sebagai pegawai yang dianggap paling mengetahui dan memahami penyelenggaraan kegiatan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bener Meriah.
2. Yang menjadi informan utama adalah satu orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Kabupaten Bener Meriah.
3. Yang menjadi informan tambahan adalah 10 orang masyarakat sebagai pengguna layanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bener Meriah.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi serta bahan-bahan lain untuk mendukung dalam menyelesaikan penelitian, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data primer yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian secara langsung di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini akan dilakukan dengan:
 - a. Wawancara
Wawancara dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi atau data dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka. Namun, teknik wawancara dapat juga dilakukan dengan memanfaatkan sarana komunikasi lain, misalnya telepon dan internet (Suyanto, 2005).
 - b. Pengamatan (Observasi)
Pengamatan dalam kamus berarti melihat dengan penuh penelitian. Dalam hal pengamatan, apa yang diamati, siapa yang mengamati,

kesalahan-kesalahan apa saja yang sering terjadi pada waktu pengamatan perlu diketahui oleh peneliti sebelum melakukan tahap-tahapan penelitian.

2. Metode penelitian sekunder yaitu data yang tidak secara langsung dari objek penelitian yang terdiri dari:
 - a. Penelitian kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan literature seperti buku, karya ilmiah, laporan penelitian, dan sumber-sumber bacaan lainnya.
 - b. Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang menggunakan catatan-catatan dan rekaman video yang ada dilokasi penelitian atau pada sumber-sumber lain yang terkait dengan obyek penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Haberman (dalam Sugiono, 2005) terdapat beberapa langkah yang harus dilalui dalam melakukan analisis yaitu:

1. Reduksi data
Reduksi data dilakukan dengan menerangkan dan memfokuskan hal-hal yang penting tentang penelitian dengan mencari tema dengan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
2. Penyajian data
Setelah langkah pertama selesai, maka langkah selanjutnya adalah mengujikan data dalam penelitian dengan teks yang bersifat naratif sehingga memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan
Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya.

3.6 Defenisi Konsep

Menurut Singarimbun, konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi perhatian ilmu sosial. Definisi konsep memberikan batasan terhadap pembahasan dari permasalahan yang ditentukan oleh peneliti. Untuk mendapatkan batasan-batasan yang jelas dari masing-masing konsep, maka definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Indikator pelayanan:

1. *Tangible* (Berwujud). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat Kabupaten Bener Meriah terhadap kualitas pelayanan berupa sarana fisik yang ada di kantor Disdukcapil Bener Meriah.
2. *Reliability* (Kehandalan). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat Kabupaten Bener Meriah terhadap kemampuan dan keandalan pegawai di Kantor Disdukcapil Bener Meriah dalam menyediakan pelayanan yang tepercaya untuk masyarakat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat Kabupaten Bener Meriah terhadap kesanggupan pegawai di Kantor Disdukcapil Bener Meriah dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen/masyarakat.
4. *Assurance* (Jaminan). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat Kabupaten Bener Meriah terhadap kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai di Kantor Disdukcapil Bener Meriah dalam meyakinkan kepercayaan kosumen/masyarakat.
5. *Emphaty* (empati). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat Kabupaten Bener Meriah terhadap sikap tegas dan perhatian untuk masyarakat dari pegawai di Kantor Disdukcapil Bener Meriah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah dinilai masih kurang maksimal, hal itu disebabkan masih buruknya beberapa indikator dari kualitas pelayanan yaitu:
 - a. *Tangibles* (bukti fisik), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas, kamar mandi yang belum memadai, tidak adanya buku bacaan yang bisa dibaca oleh masyarakat saat menunggu antrian, kurangnya alat perekam e-KTP dan seringnya terjadi masalah pada sistem server.
 - b. *Reliability* atau kehandalan, hasil penelitian menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Namun untuk pemrosesan layanan e-KTP belum jelas waktu penyelesaiannya, karena alasan blangko yang kosong serta server yang sering bermasalah. Kemudian masih ada petugas yang kurang menguasai alat bantu pelayanan. Demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah sudah menerapkan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam proses pelayanan..
 - c. *Assurance* (jaminan), jaminan pelayanan yang masih belum bisa diharapkan karena tidak adanya ketepatan waktu pelayanan. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengalami keluhan mengenai

jaminan tepat waktu yang belum sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) khususnya dalam pelayanan e-KTP.

2. Adapun kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah adalah kualitas sumber daya manusia yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, server yang sering bermasalah, blanko yang kosong, dan sarana prasarana pelayanan yang kurang memadai.
3. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara mengikuti bimbingan teknologi, pembinaan maupun pengembangan SDM. Memaksimalkan pengadaan sarana prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, mengadakan program jemput bola sesuai dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tahun 2016. Sedangkan untuk mengatasi jaringan yang sering bermasalah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah mengupayakan dengan cara berkoordinasi dengan kantor pusat.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah, peneliti memberi saran agar:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, seperti alat pencetak e-KTP, pemindai mata, kursi di ruang tunggu serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan jenis produk lainnya.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah perlu memberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. D, (2010). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwi, Jatmiko, 2012. *Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi di Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan)*. Semarang: Universitas 17 Agustus 1945.
- Dwiyanto, Agus, 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*. Gadjah Mada Universiti Prees. Cet- pertama.
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haq, Saiful, Agus Suharsono, Suji, 2014. *Kualitas Pelayanan Pubik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*. Jember: Universitas Jember.
- Inu Kencana, Syafiie, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Lewis, Caral W., and Stuart C. Gilman, 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Greek Market*.
- Masrin, 2013. *Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*. E-Journal Integratif.
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarif Watampone.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ruswati, 2005. *Efektivitas Pelayanan Publik (Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap)*. Purwokerto.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan. Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 2012. *Metode Penelitian Survai*. PT. Pertja, Jakarta.
- Sugiono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Jakarta.

- Susanti, Sri, 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*. e-Journal.
- Suyanto, Bagong, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Tandi Limbong, Alber, 2017. *Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur*. eJournal.
- Tandjung, Djameludin, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, C, (2008). *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Buku Putih Sanitasi (BPS) Kabupaten Bener Meriah, 2018.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 Pasa 3 Tentang Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ Tahun 2016
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.
- <http://disdukcapil.benermeriahkab.go.id>. Diakses pada 18 Desember 2018.
- <https://lintasgayo.co>. Diakses pada Desember 2018.
- <https://rri.co.id>. Diakses pada Januari 2019