

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
(KTP) DAN KARTU KELUARGA (KK) DI KECAMATAN
UJUNG BATU KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**

TESIS

OLEH

**BUDI ALAMSYAH HASIBUAN
NPM. 201801071**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 28/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/22

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
(KTP) DAN KARTU KELUARGA (KK) DI KECAMATAN
UJUNG BATU KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**

TESIS

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



OLEH

**BUDI ALAMSYAH HASIBUAN
NPM. 201801071**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Padang Lawas Utara

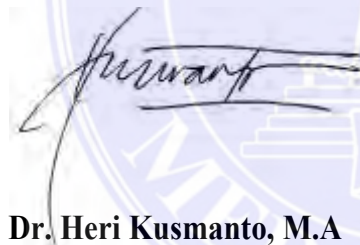
Nama : Budi Alamsyah Hasibuan

NPM : 201801071

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Heri Kusmanto, M.A



Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur



Dr. Budi Hartono, M.Si



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 19 September 2022

Nama : Budi Alamsyah Hasibuan

NPM : 201801071



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Sekretaris : Dr. Adam, MAP

Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, M.A

Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Penguji Tamu : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/22

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, September 2022

Yang menyatakan,



Handwritten signature of Budi Alamsyah Hasibuan.

Budi Alamsyah Hasibuan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Budi Alamsyah Hasibuan
NPM : 201801071
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten
Padang Lawas Utara**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan


Budi Alamsyah Hasibuan

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Padang Lawas Utara

Nama : Budi Alamsyah Hasibuan
NPM : 201801071
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, M.A.
Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan dan kendala dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Ujung Batu, Kabupaten Padang Lawas Utara. Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga merupakan dua kartu penting dalam berbagai urusan surat-menyurat di berbagai keperluan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini dilakukan karena peneliti akan memperhatikan berbagai data dalam teknik kualitatif dan kemudian akan memberikan interpretasi terhadap data yang diperoleh. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini ada dua, yaitu: data primer dan sekunder. Data primer berasal dari hasil pengamatan di lapangan dan wawancara dengan para narasumber yang tidak lain adalah para pegawai dan staf di kantor Kecamatan Ujung Batu. Sementara data sekunder diperoleh lewat buku, jurnal, dan internet yang terkait dengan tema penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator terkait kualitas pelayanan dan kendala dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Ujung Batu. Dalam kualitas pelayanan, terdapat setidaknya tiga indikator penilaian yang penulis temukan, yaitu: tingkat pendidikan, kehadiran, dan SOP surat menyurat yang ada di kantor Kecamatan Ujung Batu. Dalam hal ini, penulis menilai pelayanan kualitas pembuatan KTP dan KK di kantor Kecamatan Ujung Batu sudah baik. Sementara itu dalam hal kendala, setidaknya juga ditemukan tiga kendala utama dalam hal pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Ujung Batu, yaitu: kualitas sumber daya manusia (SDM), jarak tempuh, serta sarana dan prasarana. Dalam hal ini penulis melihat ketiga kendala tersebut yang menjadikan belum maksimalnya pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Ujung Batu.

Kata Kunci: Pelayanan; Kualitas; Kendala; Kecamatan Ujung Batu.

ABSTRACT

Quality of Service for Making Identity Cards (KTP) and Family Cards (KK) in Ujung Batu District, North Padang Lawas Regency

Name : Budi Alamsyah Hasibuan
NPM : 201801071
Advisor I : Dr. Heri Kusmanto, M.A.
Advisor II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si.

This study aims to see how the quality of service and the constraints in making the Identity Card (KTP) and Family Card (KK) in Ujung Batu District, North Padang Lawas Regency. Identity Card and Family Card are two important cards in various correspondence affairs in various community needs. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. This is done because the researcher will pay attention to various data in qualitative techniques and then will provide an interpretation of the data obtained. There are two data collected in this study, namely: primary and secondary data. Primary data comes from observations in the field and interviews with resource persons who are none other than employees and staff at the Ujung Batu District office. Meanwhile, secondary data was obtained through books, journals, and the internet related to the theme of this research. The results of this study indicate that there are several indicators related to service quality and constraints in the service of making KTP and KK in Ujung Batu District. In terms of service quality, there are at least three assessment indicators that the authors found, namely: level of education, attendance, and SOP for correspondence at the Ujung Batu District office. In this case, the authors assess the quality of service for making ID cards and family cards at the Ujung Batu District office is good. Meanwhile, in terms of constraints, at least three main obstacles were found in terms of services for making KTP and KK in Ujung Batu District, namely: the quality of human resources (HR), distance traveled, and facilities and infrastructure. In this case, the author sees the three obstacles that make the service of making ID cards and family cards not optimal in Ujung Batu District.

Keywords: *Service; Quality; Constraint; District Ujung Batu.*

KATA PENGANTAR

Terima kasih saya ucapkan atas kesempatan yang diberikan kepada saya, Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hidayahnya kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area, Sumatera Utara. Tesis ini berjudul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Padang Lawas Utara.”**

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dilihat dari gaya bahasa maupun kedalaman materinya. Hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas serta kurangnya literatur yang berhubungan dengan pembahasan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

Dalam penulisan ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu tidak ternilai harganya. Oleh karenanya dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Yang terhormat, **Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc** sebagai Rektor Universitas Medan Area
2. Yang terhormat, ibu **Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS** sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.

3. Yang terhormat, Bapak **Dr. Budi Hartono, M. Si** sebagai Ka. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
4. Yang terhormat, Bapak **Dr. Heri Kusmanto, M.A**, sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
5. Yang terhormat, Ibu **Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si** sebagai pembimbing II, yang penuh kesabaran dan pengertian telah memberikan dorongan, pengarahan dan bimbingannya sehingga selesainya tesis ini.
6. Ucapan terima kasih kepada Bapelitbang Kabupaten Padang Lawas Utara yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan yang penulis ajukan.
7. Ucapan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2019 Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik UMA.
8. Ucapan terima kasih kepada para staf Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Atas semua ini, kembali penulis menyampaikan doa kepada Tuhan YME. Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan penelitian lanjutan. Akhirnya dengan mengharapkan berkah dari YME, semoga kita memperoleh lindungan-Nya.

Medan, September 2022
Penulis



Budi Alamsyah Hasibuan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I:PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II:TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Konsep Kualitas	9
2.2. Konsep Pelayanan	10
2.2.1. Pengertian Pelayanan	10
2.2.2. Bentuk Pelayanan	11
2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	12
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2.3.2. Jenis Pelayanan Publik.....	16
2.3.3. Prinsip Pelayanan Publik	18
2.3.4. Kualitas Pelayanan Publik	22
2.4.2. Tugas dan Fungsi Kecamatan	29
2.4. Konsep Kecamatan.....	31
2.4.1. Pengertian Kecamatan	31
2.4.2. Tugas dan Fungsi Kecamatan.....	31
2.5. Penelitian Terdahulu	31
2.6. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III:METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1. Tempat Penelitian.....	38
3.2. Waktu Penelitian	38

3.3. Bentuk Penelitian	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5. Informan Penelitian.....	43
3.6. Teknik Analisis Data.....	43
3.7. Validitas Data.....	45
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Padang Lawas Utara.....	47
4.1.1. Sejarah Berdirinya Kabupaten Padang Lawas Utara.....	47
4.1.2. Visi dan Misi Kabupaten Padang Lawas Utara	50
4.2. Gambaran Umum Kecamatan Ujung Batu	55
4.2.1. Profil Kecamatan Ujung Batu.....	55
4.2.2. Demografi Kecamatan Ujung Batu.....	56
4.2.3. Penduduk dan Ketenagakerjaan di Kecamatan Ujung Batu	63
4.2.4. Struktur Organisasi Kecamatan Ujung Batu.....	72
4.3. Hasil Penelitian	80
4.3.1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Ujung Batu	80
4.3.2. Kendala dalam Pelayanan Pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Ujung Batu	98
4.4. Pembahasan.....	109
BAB V: PENUTUP	114
5.1. Kesimpulan	114
5.2. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	114

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi merupakan salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat. Untuk menunjang dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemerintah sebagai penyedia layanan harus tanggap dan mampu mengatasi berbagai tantangan dan permasalahan serta tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik kualitas maupun kuantitas.

Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Agar dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Salah satu harapan masyarakat adalah pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan pemerintah dalam menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka

meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Miftah Thoha (1994) pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum dengan memberikan kemudahan dalam segala urusan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Has Munir (1995) yang bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan landasan fungsi material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya (Ramli, 2010).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang dasar 1945 kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Keberhasilan suatu bangsa dapat dilihat dari bagaimana tercapainya tujuan pemerintahan ialah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih menemui berbagai permasalahan yang diantaranya tidak adanya prosedur yang jelas dalam pelayanan dan pelayanan yang berbelit-belit, belum adanya standar operasional prosedur

dalam pelayanan, dan masih banyaknya pegawai yang tidak berorientasi kepada tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan publik (Lijian P. Sinambela, 2006, p. 5).

Esensi pemerintahan dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Tjiptono, 2012, p. 139).

Tugas pelayanan masyarakat lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Hal ini merupakan tugas pokok seorang pelayan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2000 tentang program pembangunan nasional, perlu disusun tingkat kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (K. M. P. A. Negara, 2004). Pemerintahan modern adalah pelayanan masyarakat. Pentingnya tugas pelayanan masyarakat dalam pemerintahan modern telah mendorong pemerintah negara-negara di dunia untuk

menempatkan masyarakat sebagai pihak pertama yang harus mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintahnya. Indonesia telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai kebijakan seperti dikeluarkannya Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum dan Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (A. Dwiyanto, 2008).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan umum/publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2005). Pendapat lainnya memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardyansah, 2011).

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah itu baik atau berkualitas, maka tidak menutup kemungkinan pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan berhasil. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008).

Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain adalah: (1) Ketetapan Waktu Pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lainlain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Fandy Tjiptono, 2000).

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi,

yaitu: *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy* (Hardyansah, 2011).

Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintahan adalah untuk memberikan pelayanan sebaikbaiknya kepada masyarakat umum (publik). Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, namun hingga sekarang ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Ujung Batu masih merupakan isu yang banyak mengemuka. Tuntutan yang dilakukan masyarakat kepada birokrasi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah meningkatnya pengetahuan masyarakat dalam pengelolaan administrasi publik.

Tuntutan tersebut dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan. Disadari bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Ujung Batu khususnya dalam hal pelayanan pembuatan dan perbaharui data Kartu Tanda Penduduk (KK) dan pembuatan Kartu Keluarga (KK) mmasih dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efesien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, menyangkut birokrasi, seperti prosedur yang terkadang masih berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif terhadap masyarakat yang dilayani, sikap petugas yang kurang ramah atau kurang sopan ataupun sikap petugas yang masih membeda-bedakan

masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut, maka perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal (Hakim, Ribawanto, & Hadi, n.d., p. 520).

Permasalahan layanan pembuatan KTP dan KK sering menjadi kendala karena masyarakat selalu ingin cepat dan instan, padahal standar pelayanan tidak bisa sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Sebut saja misalnya masyarakat ingin cepat, tapi dalam hal pemenuhan persyaratan sering diabaikan, selalu menganggap persyaratan berbelit-belit dan terlalu banyak dan hal-hal lain.

Menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik” untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut yaitu dari sikap petugas, yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, dan tanggap. Selain itu bagaimana petugas membuat aturan atau tata cara dalam pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit (SOP), dan waktu yang cepat dalam memberikan pelayanan serta sarana dan prasarana yang mendukung petugas dalam memberikan pelayanan. Sehingga pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tujuan serta keinginan masyarakat. Hal ini tentu dari perspektif penerima layanan dapat dipahami sebagai dasar kajian tentang analisis kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan permasalahan yang dikemukakan di atas dapat dirumuskan masalah yang diambil yaitu **“Kualitas Pelayanan**

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Padang Lawas Utara.”

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas untuk memperoleh hasil penelitian yang tepat sesuai fokus masalah yang telah direncanakan, maka penulis membuat rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Padang Lawas Utara?
2. Apa Kendala dalam Pelayanan Pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Padang Lawas Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP dan KK Kecamatan Ujung Batu di Kabupaten Padang Lawas Utara?
2. Untuk Mengetahui Kendala dalam Pelayanan Pembuatan KTP dan KK Kecamatan Ujung Batu di Kabupaten Padang Lawas Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Sebagai media pembelajaran dan pengaplikasian lapangan dari materi yang telah di pelajari di dalam perkuliahan.
2. Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Kecamatan Ujung Batu di Kabupaten Padang Lawas Utara terkait pelayanan publik.
3. Sebagai bahan tambahan referensi bacaan dan sumber pengetahuan bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Kualitas

Menurut Nastiti (2014) kualitas suatu produk dapat memiliki peranan penting di dalam perusahaan, karena dapat memiliki simbol kepercayaan yang bernilai di mata konsumen. Usaha yang telah dilakukan perusahaan untuk mencapai nama baik perusahaan itu sendiri tergantung dari kualitas itu sendiri. Menurut Schroeder (1995) dalam Nastiti (2014), kualitas didefinisikan sebagai “kecocokan penggunaan” berarti bahwa produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan, artinya bahwa produk itu cocok dengan pengguna pelanggan yang berkaitan dengan nilai yang diterima pelanggan dan dengan kepuasan konsumen. Sedangkan menurut Sofyan Assáuri, (2004), kualitas adalah sebagian kumpulan dan sejumlah sifat-sifat yang sebagian dideskripsikan dalam bentuk produk atau jasa yang bersangkutan.

Kualitas merupakan faktor yang terdapat dalam suatu produk yang menyebabkan produk tersebut bernilai sesuai dengan maksud untuk apa produk tersebut diproduksi. Menurut Kotler (1995) dalam Talaumbanua dkk (2013) kualitas sebagai keseluruhan ciri sifat atau sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen baik yang dinyatakan maupun yang tersirat. Dalam hal ini kualitas sepenuhnya ditentukan oleh konsumen sebagai pengguna produk. Jika kualitas tidak memenuhi spesifikasi yang diinginkan oleh konsumen akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan karena konsumen tidak akan membeli atau memesan produk tersebut.

2.2. Konsep Pelayanan

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang

lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

2.2.2. Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

- a. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

- c. Layanan dengan pembuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil pembuatan atau pekerjaan

2.3. Konsep Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan kelompok organisasi, sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat (Rohman, 2010, p. 25). Monir dalam Pasolong (2007) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Pasolong, 2007, p. 128). Menurut Sinambela (2006), 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. Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan dirumuskan sebagai: *A total organizational approach that makes quality of service as perceived by the costumer, the number one driving force for the operation of the business.* Yang mana bahwa pelayanan itu pendekatan yang lengkap membuahkan kualitas pelayanan; kualitas pelayanan itu adalah persepsi dari pemberi pelayanan; pelayanan itu merupakan penggerak

utama bagi operasionalisasi kegiatan bisnis (atau organisasi pemberi pelayanan apapun nama dan jenisnya) (Ibrahim, 2008). Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Lijian P. Sinambela, 2006). Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan tugas dan pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan (Sentosa, 2008, p. 55).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat dirasakan oleh masyarakat dan dapat memberikan penilaian kepuasan masyarakat. Sementara itu, Saiful Arif (2010): mengemukakan pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Setiap negara dimanapun serta kapanpun bentuk pemerintahannya selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya (Rohman, 2010). Dengan demikian pelayanan publik merupakan upaya pemberian kepada masyarakat baik jasa maupun non jasa yang pelaksanaannya di berikan dari penyelenggara pelayanan seperti lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun sektor swasta dengan didukung oleh kelengkapan kelembagaannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang dasar 1945 kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Suatu keberhasilan suatu bangsa dapat dilihat dari bagaimana tercapainya tujuan pemerintahan saat ini ialah dengan memberikan service yang baik kepada masyarakat. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih menemui berbagai permasalahan yang sangat klasik diantaranya pelayanan yang berbelitbelit, tidak adanya kejelasan dari prosedur pelayanan di suatu instansi pemerintah, masih belum diterapkannya standar pelayanan minimal, tidak adanya kejelasan biaya yang tertera sehingga hal ini dapat menyebabkan maraknya korupsi, kolusi dan nepotisme serta masih banyaknya pegawai yang tidak berorientasi kepada tupoksinya sebagai pemberi layanan publik hingga mengabaikan masyarakat penerima layanan yang ingin mendapat informasi.

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 (Lijian P. Sinambela, 2006). Selanjutnya, pelayanan Publik (*Public Services*) adalah: *“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”* (M. P. A. Negara, 2003). Pelayanan publik merupakan salah satu cabang pembahasan yang cukup aktual dalam kajian birokrasi. Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu cermin kinerja birokrasi secara umum. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kinerja birokrasi dapat dinilai, salah satunya, dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik. Sebagai implementasi kebijakan

birokrasi di lapangan, pelayanan publik pun menarik minat tersendiri untuk dipelajari (Rohman, 2010).

2.3.2. Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan Pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan Pembangunan, adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas, yakni jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

- e. Pelayanan Kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya (Badu, 2013, pp. 30–31).

Sementara itu, pengelompokkan jenis pelayanan didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

- b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah

secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran (Pasolong, 2007).

2.3.3. Prinsip Pelayanan Publik

Sebagaimana yang ditetapkan dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun di sebutkan 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 mencakup kejelasan dalam hal: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/personal/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. *Kepastian Waktu*: Pelaksanaan pelayanan publik 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 ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. *Kelengkapan Sarana dan Prasarana*: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. *Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan*: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- i. *Kenyamanan*: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan di ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik sebagai berikut menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004:

a. Transparansi

Bersikap 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.

Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

c. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

d. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurangnya 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 pemberi 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 Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (K. P. A. Negara, 2004).

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004):

- a. Prioritas penyelesaian pengaduan
- b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
- c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
- d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian;
- f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
- g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
- h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan (Ratminto & Winarsih, 2005).

2.3.4. Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan kualitasnya, pelayanan publik memiliki beberapa standar kualitas dalam pelayanan publik, di antaranya:

- a. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima;
- b. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

- c. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- e. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- f. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- g. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Gaspersz dalam Sinambela (2006) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Selanjutnya, dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat Fitzsimmons dalam Budiman (Sinambela, 2006) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

Reliability, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *Tangible*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan *Empathy*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen (Lijian P. Sinambela, 2006).

Berbagai rumusan tentang kualitas pelayanan publik juga diuraikan dari pendapat Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan (Ibrahim, 2008). Selain itu, menurut Zeithaml dalam Sedarmayanti (2007) mengemukakan ada sepuluh dimensi tolak ukur kualitas pelayanan:

- a. Fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d. Tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
- e. Sikap atau pelaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

- f. Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko.
- h. Mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. Kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan (Sedarmayanti, 2007, pp. 266–267).

2.4. Konsep Kecamatan

2.4.1. Pengertian Kecamatan

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia, sebuah kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya). Sebuah kabupaten itu sendiri dibagi menjadi kelurahan atau desa administratif. Dalam Hal Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dibawah pimpinan Camat.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat

terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Indonesia.

Implementasi kebijakan otonomi daerah tersebut mendorong terjadinya perubahan secara struktural, fungsional dan kultural dalam keseluruhan tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial adalah yang berkenaan dengan kedudukan, kewenangan, tugas dan fungsi Camat. Camat juga berperan sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan) ini salah satu fungsi Camat, karena melaksanakan tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif dalam bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintahan di wilayah kecamatan.

Dalam hal ini mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan, serta melaksanakan tugas pemerintah lainnya yang belum dilaksanakan oleh pemerintahan desa atau kelurahan dan instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan. Yang dimaksud dengan mengkoordinasikan bertujuan untuk mendorong kelancaran berbagai kegiatan ditingkat kecamatan dan penyelenggaraan tugas pemerintahan lainnya di kecamatan.

Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan azaz desentralisasi. Kekhususan tersebut yaitu adanya suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi, dan budaya, mengupaya terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam rangka membangun integritas kesatuan wilayah. Dalam hal ini, fungsi utama Camat selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga melakukan tugas-tugas pembinaan wilayah.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Kecamatan tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, melainkan sebagai perangkat daerah. Status kecamatan kini merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang setara dengan dinas dan lembaga teknis daerah bahkan kelurahan, hal ini dinyatakan dengan jelas dalam Pasal 120 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yakni, “Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan”.

Sedangkan didalam pasal 126 ayat (3) huruf a undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, Camat memiliki kewenangan untuk membina, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat. yang dimaksud membina dalam ketentuan ini adalah bentuk fasilitasi pembuatan program kerja pemberdayaan dan fasilitas masyarakat untuk meningkatkan kinerja masyarakat. Pemerintah kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang mempunyai peranan penting dalam

pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat di kecamatan, hal ini yang kemudian menjadikan Camat sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan serta sebagian urusan otonomi yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk dilaksanakan dalam wilayah kecamatan.

Berdasarkan pada Pasal 126 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, maka tugas utama Camat adalah menyelenggarakan pemerintahan umum berdasarkan kewenangan menangani sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepadanya oleh Bupati/Walikota dan ditambah dengan tugas umum pemerintahan yang telah diuraikan dalam Pasal 126 ayat (3) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004. Artinya, tugas pokok Camat tetap melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dan disertai dengan tugas umum pemerintahan.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 ini, fungsi pokok yang diemban Kecamatan sebagai unit administrasi, diarahkan untuk melaksanakan pelimpahan tugas dan wewenang dari Pemerintah Kabupaten/Kota yang terkait dengan otonomi daerah. Selain itu, melalui Camat, Kecamatan juga dilekati dengan sejumlah fungsi umum penyelenggaraan pemerintahan seperti koordinasi, pembinaan dan pelaksanaan pelayanan masyarakat. Secara yuridis formal, fungsi ini tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pasal 126, ayat (2) dan ayat (3). Mengenai penugasan yang terkait dengan otonomi daerah, ayat (2) dari regulasi ini menyebutkan bahwa “Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh

pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.”

2.4.2. Tugas dan Fungsi Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2016 tugas Kecamatan terdiri atas:

1. Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum;
2. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
3. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;
4. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
5. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana layanan umum;
6. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan;
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan;
8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan;
9. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan;

10. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah (Bupati, 2016).

Kecamatan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Umum;
2. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
3. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;
4. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
5. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana layanan umum;
6. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan;
7. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan;
8. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan;
9. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan;
10. Pelaksanaan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati nomor 4 tahun 2013 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Bupati nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara, berikut disajikan kewenangan yang dilimpahkan kepada kecamatan.

2.5. Penelitian Terdahulu

1. Tesis yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.*” Penelitian ini dilakukan oleh Yuli Santri Isma pada tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan 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
2. Ratna Esa Kuswati, “*Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul*”, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017. Dalam skripsi tersebut lebih menekankan pada penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul dan beberapa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor

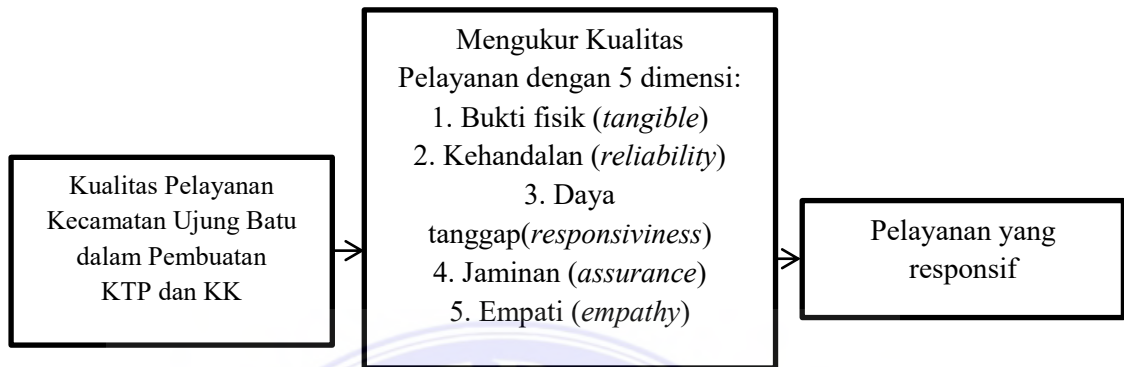
Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu masalah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa serta masih terbatasnya sarana dan prasarana. Namun yang membedakan antara penelitian tersebut dengan penelitian penulis ialah terletak dari objeknya, yaitu Kecamatan Ujung Batu. Hal ini di karenakan setiap daerah tentu terdapat kelebihan dan kekurangannya dalam pelayanan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Martilia Sari Puspa berjudul *“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.”* Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarief Kasim II, tahun 2021. Hasil penelitian dan analisa yang peneliti lakukan maka dapat diambil kesimpulan dan hal yang paling utama faktor penghambatnya adalah dikarenakan oleh jaringan. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berada pada rentang 30-39 % dengan persentase 39%, yang berarti Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tergolong kepada kategori “Cukup Setuju”.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Sofyul Hidayat dan Irwan Nasution, *“Pelayanan Pencegahan dan pemadam Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah”*, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, Vol. 1, No. 2 tahun 2013 (Hidayat & Nasution, 2013). Dalam penelitian tersebut menjelaskan tentang tantangan yang dihadapi pemerintah daerah dalam menampilkan aparatur yang profesional, dan memiliki

kemampuan sesuai kompetensi serta memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat. Hal ini dilatarbelakangi oleh keinginan masyarakat yang memerlukan aparat pemerintahan yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan ialah terletak pada objek penelitiannya penelitian, yaitu dari segi kualitas pelayanan Kecamatan Ujung Batu dalam pelayanan publik di Kabupaten Padang Lawas Utara.

5. Penelitian lain yang dilakukan oleh Agus Sugianto dan Imam Buchori, *“Analisis Kebutuhan Pos Pemadam Kebakaran Berdasarkan Tingkat Kerawanan Kawasan di Kabupaten Pati”*, *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, Vol. 16, No.1 tahun 2020 (Sugianto & Buchori, 2020). Dalam penelitian tersebut menjelaskan tentang pentingnya upaya dalam menangani kejadian kebakaran. Oleh karena itu diperlukan perlindungan terhadap bahaya kebakaran. Maka dari itu dibutuhkan sebuah pos-pos yang dapat menunjang pemadaman kebakaran supaya dapat mengantisipasi kejadian-kejadian di tempat-tempat yang rawan kebakaran. Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan adalah berkaitan dengan kualitas pelayanan pemadam kebakaran dalam menangani kebakaran, sehingga dapat terlihat dari kualitas pelayanan para aparaturnya tersebut dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

2.6. Kerangka Pemikiran



Peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di kecamatan hendaknya selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu. Mengingat tuntutan masyarakat akan kualitas layanan semakin tinggi. Maka dari itu, dalam penelitian ini akan diulas mengenai kualitas pelayanan Kecamatan Ujung Batu di Kabupaten Padang Lawas Utara dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pengukuran kualitas bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan publik di Kecamatan Ujung Batu di Kabupaten Padang Lawas Utara.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat Penelitian

Berdasarkan uraian masalah yang dijelaskan, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Padang Lawas Utara. Sehingga penelitian ini dilakukan Kecamatan Ujung Batu di Kabupaten Padang Lawas Utara sebagai lokasi utama penelitian untuk mengkaji kualitas pelayanan Kecamatan Ujung Batu dalam pelayanan publik.

3.2. Waktu Penelitian

Sementara itu waktu penelitian dilakukan antara bulan Februari sampai dengan Juni 2022.

3.3. Bentuk Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Jenis penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang bersifat deskriptif. Hal ini dilakukan karena peneliti akan memperhatikan berbagai data dalam teknik kualitatif dan kemudian akan memberikan interpretasi terhadap data yang diperoleh. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Padang Lawas Utara. Maka dari itu, pemilihan informan pada penelitian ini juga menggunakan teknik *Snowballing*, penggunaan teknik ini akan membantu peneliti untuk mendapatkan informan yang relevan terkait topik permasalahan dalam penelitian. Teknik ini akan mengantarkan peneliti dalam memperoleh data dari satu informan ke informan lainnya melalui petunjuk informan utama.

Penelitian ini dilakukan juga bertujuan untuk memahami dan menganalisis kualitas pelayanan Kecamatan Ujung Batu di Kabupaten Padang Lawas Utara dalam pelayanan publik dengan basis penelitian kualitatif (Muhadjir, 2007). Penelitian ini bekerja dengan memahami makna yang mendasari tingkah laku partisipan atau informan, mendeskripsikan interaksi serta latar yang kompleks, eksplorasi untuk mengidentifikasi tipe-tipe informasi, mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian terkait pelayanan publik (Faisal, 1990, p. 22).

Penelitian ini dilakukan di wilayah Padang Lawas Utara, khususnya di Kecamatan Ujung Batu. Karakteristik utama dari studi kasus adalah bahwa peneliti memeriksa dua atau lebih subjek, pengaturan atau penyimpanan data. Kasus yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Kecamatan Ujung Batu dalam pelayanan publik di Kabupaten Padang Lawas Utara. Data yang dikumpulkan berasal dari pengaturan alami sebagai sumber data langsung. Pemahaman data hanya dapat dilakukan jika kedalaman fakta sudah diperoleh. Penelitian ini diharapkan dapat menemukan dan mendeskripsikan data secara komprehensif dan utuh tentang pelayanan Kecamatan Ujung Batu dalam pelayanan publik di Kabupaten Padang Lawas Utara.

Penjelasan lain dikatakan bahwa studi kasus adalah meliputi tujuan penelitian dapat berupa manusia, peristiwa, latar dan dokumen, dan tujuan tersebut dikaji secara mendalam secara totalitas, sesuai dengan konteks masing-masing dengan maksud untuk memahami berbagai hubungan yang ada antar variabel (Arifin, 1996, p. 37). Pendapat lainnya mendefinisikan bahwa studi yang akan dilibatkan dalam penelitian yang lebih mendalam dan pemeriksaan secara

menyeluruh terhadap tingkah laku seseorang individu, kelompok, atau tentang subjek atau kejadian yang diteliti. Penelitian intensif, terperinci, dan mendalam tentang organisme, lembaga, atau gejala tertentu (Yin, 2002). Studi Kasus adalah penyelidikan empiris yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, ketika batas antara fenomena dan konteks tidak muncul secara eksplisit dan berbagai sumber digunakan (Silalahi, 2003, p. 62).

Kekuatan dari studi kasus adalah dapat memberikan informasi penting tentang hubungan antara variabel dan proses yang membutuhkan penjelasan dan pemahaman yang lebih luas dan juga dapat memberikan data dan temuan yang sangat berguna sebagai dasar untuk membangun permasalahan latar belakang untuk penelitian yang lebih besar dan mendalam perencanaan dalam konteks pengembangan ilmu sosial (Bungin, 2005, p. 23).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

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 diperoleh secara langsung di lapangan, yaitu dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Ujung Batu, Kabupaten Padang Lawas Utara.
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 di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2011).

Jenis penelitian kualitatif adalah peneliti turun secara langsung turun ke lapangan untuk mengumpulkan data sebanyak mungkin untuk mempermudah penelitian dengan melalui proses mendengarkan secara langsung dari narasumber, mengamati, bertanya, menganalisis dari data yang diperoleh di lapangan. Proses pengumpulan data juga melalui melalui langkah-langkah: Observasi lapangan, wawancara, telaah dokumen yang dilakukan sesuai kebutuhan.

Pertama, observasi lapangan dilakukan pada penelitian ini, dalam konteks setiap realitas kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan Kecamatan Ujung Batu dengan pihak-pihak lain dalam hal pelayanan publik. *Kedua*, pengumpulan dokumen yang dapat memperkuat penelitian. Maksudnya ialah dengan melakukan penghimpunan dokumen-dokumen tertulis yang tersedia berupa keputusan tertulis, notulen, majalah, yang masih tersisa dari rapat-rapat yang pernah dilakukan, komentar-komentar tentang berbagai keputusan dan notulen tersebut serta tulisan-tulisan lain yang berhubungan dengan itu.

Ketiga, wawancara yang dilakukan sifatnya terbuka dalam memperoleh jawaban yang mendalam. Rangkaian pertanyaan yang tersusun dalam wawancara tidak dilengkapi dengan *option* jawaban yang sudah ditentukan terlebih dahulu, tetapi jawaban yang dikehendaki lebih luas, rinci dan lengkap. Cara yang dilakukan mendapat data dengan pihak yang bekerja untuk melakukan komunikasi publik terkait isu yang sedang diteliti.

Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang mengharuskan peneliti untuk terjun langsung ke lapangan, karena peneliti adalah instrumen penelitian utama yang harus ada dalam pengumpulan data. Guba dan Lincoln menghadirkan tujuh karakteristik yang menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian berkualitas baik, yaitu responsif, adaptif, lebih holistik, kesadaran dalam konteks yang tak terkatakan, mampu memproses dengan segera, mampu mengejar klarifikasi dan mampu meringkas dengan segera, dan mampu mengeksplorasi jawaban dan mampu mengejar pemahaman yang lebih dalam. Dalam memasuki lapangan, peneliti harus berhati-hati, terutama dengan informan agar dapat menciptakan suasana yang mendukung keberhasilan dalam pengumpulan data (Mardiyah, 2012, p. 93). Meskipun demikian, peneliti dalam memasuki lapangan harus dapat segera menjalin komunikasi yang baik dengan berbagai objek, mulai dari lingkungan Kecamatan Ujung Batu, kelompok organisasi atau pihak-pihak yang bekerjasama dalam penanganan kebakaran.

Sebelum seorang peneliti turun langsung ke lapangan, peneliti terlebih dahulu harus mengurus atau meminta izin penelitian kepada instansi terkait, serta melakukan komunikasi dengan berbagai pihak, baik sebelum ke lapangan maupun ketika berada di lapangan. Sementara ketika berada di lapangan, seorang peneliti harus patuh dan taat dengan etika/norma, nilai, dan budaya yang harus dipahami dan dipelajari oleh peneliti. Interaksi peneliti dengan subyek penelitian memiliki peluang untuk munculnya minat dan konflik kepentingan yang tidak diharapkan sebelumnya. Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan ini, para peneliti memperhatikan etika penelitian (Mardiyah, 2012).

3.5. Informan Penelitian

Subjek penelitian ini adalah kualitas pelayanan Kecamatan Ujung Batu dalam pelayanan publik di Kabupaten Padang Lawas Utara. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah Camat Ujung Batu, pegawai kecamatan dan masyarakat di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Padang Lawas Utara. Informan kunci diantaranya adalah Bapak Camat Ujung Batu, Sekretaris Camat dan pegawai pelayanan. Jumlah informan sebanyak 13 orang. Berikut penulis sajikan tiga jenis informan di dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Informan Utama: Camat dan Kasubag Umum & Kepegawaian Kecamatan Ujung Batu, Kabupaten Padang Lawas Utara.
- 2) Informan Kunci: Kabid Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kecamatan Ujung Batu, Kabupaten Padang Lawas Utara.
- 3) Informan Tambahan: empat orang pegawai kantor Kecamatan Ujung Batu, serta lima orang warga Kecamatan Ujung Batu, yaitu: Doli Siregar, Zulkifli Lubis, Ismed Siregar, Aisyah Siregar, dan Aldi Syahputra Hasibuan.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dalam penelitian lapangan adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Adapun maksud dari pendekatan induktif memungkinkan temuan-temuan penelitian muncul dari keadaan umum, tema-tema dominan dan signifikan yang ada dalam data, tanpa mengabaikan hal-hal yang muncul oleh struktur metodologisnya. Tema-tema pokok sering terabaikan, keterangan ulang

atau dibiarkan tidak tampak karena adanya prakonsepsi dalam mengumpulkan data dan proses analisis data (Moleong, 2010, p. 297).

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2010). Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali (Sugiyono, 2011).

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan menyatakan dalam bukunya Sugiono bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2011).

Data-data yang ditemukan di lapangan selanjutnya dilakukan proses reduksi data, yaitu pemilahan data yang dibutuhkan dalam penelitian lapangan ini, sementara data-data yang dianggap belum dibutuhkan di kumpulkan menjadi satu bagian tersendiri, hal ini untuk membantu konstruksi data agar tidak hilang,

manakala dibutuhkan untuk jejaring data agar tidak putus. Reduksi data dimungkinkan terlaksana jika penggalian informasi dari informan fokus pada isu penelitian yang sedang dilaksanakan (Lubis, 2016).

Peneliti berangkat dari data yang ditemukan di lapangan, karena data adalah segala-galanya dalam penelitian. Oleh karena itu data harus benar-benar valid. Validitas data suatu penelitian terdapat pada alat untuk menjaring data, apakah sudah tepat, benar, sesuai dan mengukur apa seharusnya diukur. Alat untuk menjaring data penelitian kualitatif terletak pada penelitiannya yang dibantu dengan metode interview, observasi dan metode dokumentasi. Dengan demikian yang diuji ketepatannya adalah kapasitas penelitian dalam merancang fokus, menetapkan dan memilih informan, melaksanakan metode pengumpulan data dengan memperpanjang pengamatan, menganalisis dengan melakukan berbagai triangulasi dan menginterpretasikan dan melaporkan hasil penelitian yang semuanya itu perlu menunjukkan konsistensinya satu sama lain.

3.7. Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif faktor validitas data juga sangat penting. Agar mendapatkan integritas data penelitian yang telah dikumpulkan, teknik triangulasi digunakan. Menurut Moleong triangulasi adalah teknik pengecekan validitas data dan dapat memanfaatkan sesuatu selain data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh dari penggunaan teknik pengumpulan data (Moleong, 2010).

Metode Triangulasi pada penelitian kualitatif dalam uji keabsahan data penelitian ada beberapa bentuk, yaitu:

1. Triangulasi dengan peneliti. Menguji kejujuran, subjektivitas dan kemampuan merekam data oleh peneliti lapangan.
2. Triangulasi dengan sumber data; membandingkan dengan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda.
3. Triangulasi dengan metode; dilakukan untuk menguji hasil pengumpulan data dengan metode yang digunakan peneliti seperti wawancara dan observasi. Apakah hasil data wawancara sesuai dengan hasil data observasi atau sebaliknya.
4. Triangulasi dengan teori; fakta akan diperiksa derajat kebenarannya dengan menggunakan teori, dinamakan penjelasan banding.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber data. Menselaraskan hasil penelitian dengan kondisi lapangan baik secara pengakuan maupun ilmiah yang meliputi pemeriksaan keabsahan data, yaitu membandingkan data observasi dengan data wawancara dari informan, membandingkan apa yang dikatakan informan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan situasi dan perspektif informan dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain, seperti masyarakat umum dan membandingkan hasilnya dari wawancara dengan isi dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang sudah peneliti lakukan pada bab-bab sebelumnya. Oleh sebab itu peneliti ingin menyampaikan beberapa kesimpulan terkait dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Ujung Batu sudah termasuk ke dalam kategori sedang-sedang saja. Pelayanan di kantor kecamatan ini dilakukan oleh para pegawai dan staf yang memiliki kemampuan yang baik. Tingkat pendidikan, kehadiran, dan prosedur surat menyurat menjadi indikator penilaian pelayanan di kantor Kecamatan Ujung Batu yang sedang-sedang saja.
2. Kendala umum yang dihadapi kantor Kecamatan Ujung Batu dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK ialah perihal kurangnya sumber daya manusia, jarak kantor kecamatan yang jauh, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Tiga kendala tersebut merupakan tiga kendala utama yang penulis amati terjadi di kecamatan ini selama proses pembuatan KTP dan KK. Hal ini yang kemudian menghambat proses pelayanan, yang seharusnya bisa dengan cepat namun harus terhambat.

5.2. Saran

1. Bagi pemerintah, khususnya pemerintah Kecamatan Ujung Batu dan umumnya Kabupaten Padang Lawas Utara. Pelayanan publik, terutama pelayanan dalam pembuatan KTP dan KK menjadi prioritas utama penyelenggara pelayanan publik. Pasalnya kedua jenis surat tersebut menjadi dokumen penting dan sering digunakan. Selain itu, kendala-kendala yang terjadi di dalam proses pelayanan pembuatan KTP dan KK, sudah seharusnya diperhatikan dan dicarikan solusinya. Agar kendala ini tidak menghambat proses pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi masyarakat, sebaiknya melihat dan membaca bagaimana prosedur dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK. Selain itu, sebaiknya masyarakat mulai beralih ke pengurusan berkas-berkas yang menggunakan online. Hal ini karena terkadang jika mengandalkan para pegawai dan staf di kantor kecamatan akan lama dan menghambat selesainya berkas-berkas yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, I. (1996). *Penelitian Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*. Malang: Kalimasada Press.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Padang Lawas Utara. (n.d.). *Distribusi Penduduk Menurut Kecamatan (Persen), 2010-2020*.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Padang Lawas Utara. (2018). *Luas Wilayah Kabupaten Padang Lawas Utara menurut Kecamatan (km²), 2018-2020*.
- Badu, A. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi Offset.
- Bungin, B. (2005). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persadam.
- Bupati, P. *Tugas Kecamatan.*, (2016).
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Layanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Faisal, S. (1990). *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan Aplikasi*. Malang: YA3.
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Hakim, R. Y. N., Ribawanto, H., & Hadi, M. (n.d.). *Pelayanan Publik di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi (Studi pada Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan)*. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3).
- Hardyansah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, S., & Nasution, I. (2013). *Pelayanan Pencegahan dan pemadam Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah*. *Jurnal*

Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik, 1(2).

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya.*

Bandung: Bandar Maju.

Kabupaten Padang Lawas Utara Dalam Angka 2020. (2020). Medan: CV Rilis

Grafika.

Lijian P. Sinambela. (2006). *Reformasi Birokrasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Lubis, S. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi.* Medan: USU Press.

Mardiyah. (2012). *Kepemimpinan Kiai dalam Memelihara Budaya Organisasi.*

Malang: Aditya Media Publishing.

Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.

JIPSI - Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6(1).

Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja

Rosdakarya.

Muhadjir, N. (2007). *Metodologi Keilmuan: Paradigma Kualitatif, Kuantitatif,*

dan Mixed. Yogyakarta: Rake Sarasin.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik.*

Bandung: Pustaka Setia.

Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan*

Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan

Publik. Bandung: Alfabeta.

Negara, K. M. P. A. *No Title.* , Pub. L. No. KEP/25/M.PAN/2/2004 (2004).

Indonesia.

Negara, K. P. A. *Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004.* , Pub. L. No.

Nomor 63 Tahun 2004 (2004).

Negara, M. P. A. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.* , Pub. L.

No. N0.63/ KEP/M.PAN/7/2003 (2003). Indonesia.

Neglasari, K. (2012). *Pengertian, Definisi Dan Arti Kecamatan.*

Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Rakyat, D. P. *Pemerintahan Daerah.* , (2004). Jakarta.

Ramli, S. (2010). *Petunjuk Praktis Manajemen Kebakaran.* Jakarta: Dian Rakyat.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rohman, A. A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik.* Malang: Averroes Press.

Sedarmayanti. (2007). *Good Governance (Kepemerintahan yang baik dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik).* Bandung: Bandar Maju.

Sentosa, P. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance.* Bandung: Refika Adiatma.

Silalahi, G. A. (2003). *Metodologi Penelitian Kasus.* Sidoarjo: Citra Media.

Sugianto, A., & Buchori, I. (2020). Analisis Kebutuhan Pos Pemadam Kebakaran Berdasarkan Tingkat Kerawanan Kawasan di Kabupaten Pati. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 16(1).

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suyaningrat, B. (1992). *Pemerintahan Administrasi Desa dan Kelurahan.* Jakarta: Rineka Cipta.

- Tjiptono, P. F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Utara, P. D. P. L. (2014). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara Tahun 2013-2018*. Padang Lawas Utara.
- Utara, P. K. P. L. (2017). *Sejarah Padang Lawas Utara*.
- Walangitan, O. F. (2018). Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik di kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 2(002). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/4730>
- Yin, R. K. (2002). *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.