

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
KABUPATEN GAYO LUES**

TESIS

OLEH :

RAFIKA DURI

NPM: 201801003



**PASCASARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER
ADMINISTRASI PUBLIK 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 4/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)4/1/23

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIC E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
KABUPATEN GAYO LUES**

TESIS

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



OLEH

RAFIKA DURI

Npm. 101801003

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/1/23

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)4/1/23

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MEGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues

Nama : Rafika Duri

Npm : 201801003

MENYETUJUI

Pembimbing I



Prof. Dr. R, Hamdani Harahap, M.Si

Pembimbing II



Isnaini, M.Hum.,PhD



**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Dr. Budi Hartono, M.Si



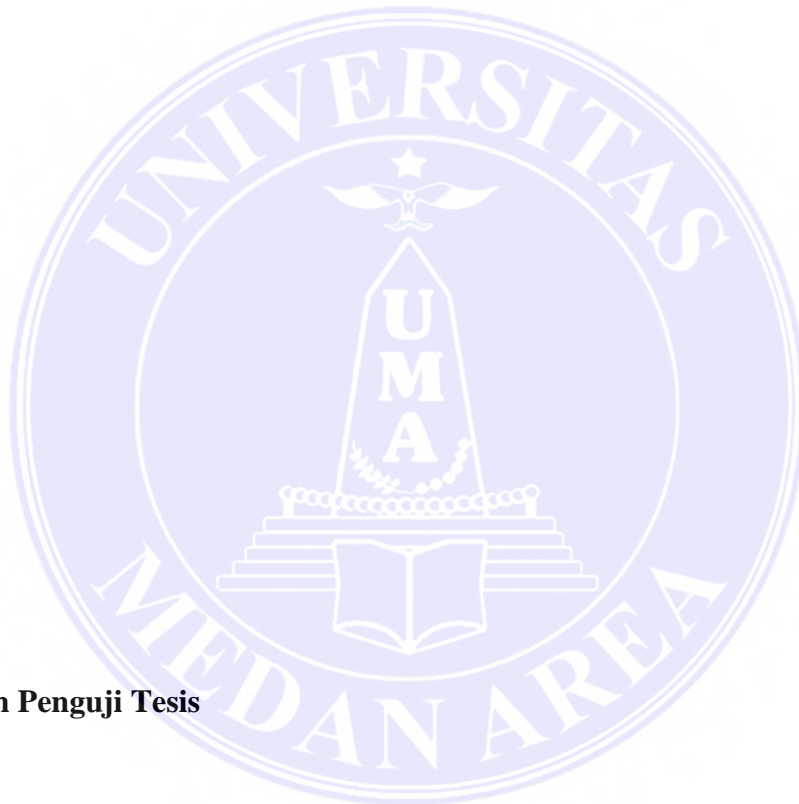
Direktur

Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah Diuji Pada Tanggal 21 Juli 2022

Nama : Rafika Duri

NPM : 201801003



Panitian Penguji Tesis

Ketua Sidang : Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA

Sekretaris : Dr. Adam. M.AP

Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si

Pembimbing II : Isnaini, M.Hum.,PhD

Penguji Tamu :Dr. Budi Hartono, M.Si

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 4/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)4/1/23

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan 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, 21 Juli 2022

Yang Menyatakan


Rafika Duri

201801003



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 : Rafika Duri

Npm : 201801003

Program studi : Magister 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 :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN GAYO LUES

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Medan Area berhasil 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.

Medan, 21 Juli 2022

Yang menyatakan



Rafika Duri

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

RAFIKA DURI dilahirkan di Blangkejeren pada Tanggal 12 Desember 1997 dari Ayah Sabri dan Ibu Maimunah penulis merupakan putri ke 2 dari 3 bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 3 Putri Betung Kab. Gayo Lues pada Tahun 2009, kemudian ditahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) ke SMPN 1 Blangkejeren dan selesai pada Tahun 2012, kemudian di Tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) ke SMAN 1 Blangkejeren dan selesai pada Tahun 2015, dan kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Swasta tepatnya di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan penulis menyelesaikan Strata-1 (S1) pada Tahun 2019, kemudian pada Tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan Strata-2 (S2) di Universitas Medan Area Program Studi Magister Administrasi Publik.

ABSTRAK
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
KABUPATEN GAYO LUES

Nama : RAFIKA DURI
NPM : 201801003
Pembimbing I : Prof. Dr. R Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Isnaini, SH, M, Hum, PhD

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues adalah salah satu instansi pemerintahan yang bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik salah satunya yaitu pelayanan publik E-KTP. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues terdapat beberapa permasalahan yang dalam pelayanan sehingga mengakibatkan pelayanan kurang maksimal, diantaranya kurangnya anggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP, dan sarana dan prasarana belum memadai, serta sering terjadinya kerusakan pada alat perekaman E-KTP serta masalah pada jaringan sehingga pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues menjadi tidak efektif. Berdasarkan hal tersebut serta rumusan masalah yaitu, pertama bagaimana kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, dan kedua faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan instrument pengumpulan data menggunakan observasi, studi dokumentasi dan wawancara. Sedangkan analisis data yang digunakan deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik E-KTP yang mengacu pada teori Zeithaml dari dimensi tangible (bukti fisik/sarana prasarana), realibility (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati) menunjukkan, kualitas pelayanan publik E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gayo Lues sudah berjalan namun masih kurang baik atau masih kurang maksimal. Faktor penghambat pelayanan publik E-KTP di Disdukcapil antara lain, sumber daya manusia yang kurang memadai, sumber daya finansial yang masih terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan komitmen pegawai yang masih kurang. Sedangkan rekomendasi penelitian ini yaitu: untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik E-KTP Disdukcapil harus meningkatkan sarana prasarana, penempatan pegawai yang sesuai dengan kompetensi, peningkatan disiplin pegawai, dan dalam pelayanan tidak boleh adanya diskriminasi serta lebih memprioritaskan pengguna layanan/masyarakat.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, E-KTP

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES OF E-KTP IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION (DISDUKCAPIL) GAYO LUES DISTRICT

Name : RAFIKA DURI
NPM : 201801003
Advisor I : Prof. Dr. R Hamdani Harahap, M.Si
Advisor II : Isnaini, SH, M.Hum, PhD

The Department of Population and Civil Registration (DISDUKCAPIL) of Gayo Lues Regency is one of the government agencies tasked with providing public services, one of which is the E-KTP public service. In the implementation of E-KTP public services at the Population and Civil Registration Service (DISDUKCAPIL) of Gayo Lues Regency, there are several problems in service that result in less than optimal service, including the lack of budget in the implementation of E-KTP public services, and inadequate facilities and infrastructure, and Often there is damage to the E-KTP recording device and problems with the network so that the E-KTP public service at the Department of Population and Civil Registration (DISDUKCAPIL) of Gayo Lues Regency becomes ineffective. Based on this and the formulation of the problem, first, how is the quality of E-KTP public services at the Population and Civil Registration Service of Gayo Lues Regency, and secondly what are the factors that hinder the E-KTP service at the Population and Civil Registration Service of Gayo Lues Regency. The method used in this research is descriptive with a qualitative approach with data collection instruments using observation, documentation studies and interviews. While the data analysis used descriptive analysis. The results showed that the quality of E-KTP public services which refers to Zeithaml's theory from the tangible dimension (physical evidence/infrastructure), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy) shows, the quality of public services The E-KTP at the Population and Civil Registration Office of Gayo Lues Regency has been running but is still not good or still not optimal. The inhibiting factors for E-KTP public services at Disdukcapil include inadequate human resources, limited financial resources, inadequate facilities and infrastructure, and lack of employee commitment. While the recommendations of this study are: to improve the quality of public services, the E-KTP Disdukcapil must improve infrastructure, place employees according to competence, increase employee discipline, and in service there should be no discrimination and prioritize service users/community.

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Maha suci Allah SWT yang menganugerahkan setiap orang yang menjalani hidup di dunia ini yang berbeda. Maha indah karunia-Nya telah memberikan masing-masing orang dengan potensi yang beraneka rupa. Puji dan syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas karunia, hidayah dan anugrah-Nya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area dengan selesainya Tesis ini yang judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GAYO LUES “. Salawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan akhirat kelak.

Dalam penulisan Tesis ini tidak terlepas pula dari bantuan dan dukungan beberapa pihak baik secara moril maupun materil, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih ini yang dipersembahkan untuk yang teristimewa kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda SABRI, S.Pd dan Ibunda MAIMUNAH yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.

Peneliti sangat menyadari bahwa terwujudnya tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini

peneliti juga ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area Prof. Dr. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si.
4. Bapak Prof. Dr. R Hamdani Harahap, M.Si selaku Dosen pembimbing I, Terima kasih atas ilmu dan masukan yang telah diberikan selama penulisan tesis ini.
5. Bapak Isnaini, M.Hum, PhD selaku Dosen pembimbing II, Terima kasih atas ilmu dan masukan yang telah diberikan selama penulisan tesis ini.
6. Seluruh Dosen pengajar Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
7. Teristimewa juga ucapan terima kasih ini peneliti persembahkan untuk saudara perempuan peneliti yaitu Mahdalenawati, S.Kep, Ners. dan saudara laki-laki peneliti yaitu Windri Riski.
8. Rekan-rekan mahasiswa Magister Ilmu Administrasi Publik Kelas A, Rahmadina, Nelli Susilawati, Vivi Andriani, Ellen Meilinda, Susi Susanti, Andrei Wibowo, Ali Putra Harahap, Arief Setiawan, Ramal Pane, Zulkhairi Nst, dan kepada semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu.

9. Jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.

10. Seluruh pihak yang terkait dalam pembuatan Tesis ini.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan dari Allah SWT serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk diperkuliahan sampai akhirnya penyelesaian Tesis ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya Aamiin.

Medan, 21 Juli 2022

Penulis



Rafika Duri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSATRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan masalah	7
1.3 Tujuan penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian	8
BAB II URAIAN TEORITIS	
2.1 Pengertian analisis	9
2.2 Pengertian pelayanan	10
2.3 Pengertian pelayanan publik.....	12
2.4 Kualitas pelayanan publik	31
2.5 Kualitas Pelayanan Metode Zeithaml	36
2.6 Elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP).....	40
2.7 Penelitian terdahulu	42
2.8 Kerangka pemikiran	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan tempat penelitian	52
3.2 Jenis penelitian.....	52
3.3 Sumber data	53
3.4 Informan penelitian.....	54
3.5 Teknik pengumpulan data	55
3.6 Definisi konsep dan operasional.....	58
3.7 Teknik analisis data	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran lokasi penelitian	63
4.2 Hasil penelitian	73
4.3 Pembahasan	100

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan dan saran.....	119
-------------------------------	-----

Daftar pustaka.....	123
----------------------------	------------

Lampiran	126
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	68
Tabel 4.2 Komponen Standard Pelayanan yang Terkait dengan Pelayanan	69
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Tetap	70
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Honorer	71
Tabel 4.5 jumlah Penduduk Kab. Gayo Lues	72
Tabel 4.6 Perekaman E-KTP Perdesember 2021	72
Tabel 4.7 Percetakan E-KTP Perdesember 2021	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 3.1 Teknis Analisis Data	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran Dokumen Wawancara.....	126
---------------------------------	-----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada UU Nomor 23 Tahun 2014 perihal pemerintahan daerah, pemerintah daerah bertanggung jawab dalam mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri berdasarkan asas otonomi juga tugas pembantuan. Pemerintah mempunyai tiga fungsi utama dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, pertama sebagai agen pembangunan, kedua pemberdayaan masyarakat dan yang ketiga sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan publik ialah berbagai tindakan yang dilaksanakan oleh sekelompok organisasi maupun badan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan ini disediakan sesuai dengan persyaratan hukum dan pedoman serta praktik dasar yang ditetapkan oleh setiap organisasi atau lembaga. Perwakilan pemerintah bertugas memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam meningkatkan kemakmuran masyarakat, selain itu masyarakat mempunyai hak mendapatkan layanan yang prima dari pemerintah karena telah diberikan uang untuk membayar pajak, retribusi, dan iuran lainnya serta masyarakat berhak mendapatkan layanan yang prima dari pemerintah, yang sudah memberikan dananya kepada pemerintah perihal pembayaran pajak, retribusi serta pungutan biaya yang lain. “Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh wilayah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan menegakkan ketertiban

dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.” Tugas ini telah tertera dalam alinea keempat UUD 1945.

Pemerintah daerah selalu berupaya untuk meningkatkan tingkat pelayanan publik sejalan dengan UU No. 22 Tahun 1999, yang kemudian diubah dengan UU No. 32 Tahun 2004. Pemerintah daerah diberikan kebebasan untuk berkreasi dan memilih sendiri jenis pelayanannya. Dibutuhkan masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Untuk menjamin kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat setempat, pemerintah daerah dituntut untuk dapat menawarkan layanan yang berkualitas tinggi.

Hal yang kerap kali menjadi perhatian ialah perihal ranah pelayanan publik (public services), khususnya perihal tingkat layanan yang diberikan oleh perwakilan pemerintah kepada masyarakat luas. Masyarakat mengharapkan pemerintah selaku penyedia layanan bisa memberikan layanan yang prima. Apalagi jaman otonomi daerah, di mana aparat pemerintah terus didorong untuk meningkatkan standar pelayanan dan mampu memenuhi harapan masyarakat yang terus meningkat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik berbasis masyarakat, sudah sewajarnya pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, bertanggung jawab dan gigih dalam upaya memberikan layanan terbaik. Masyarakat akan merasakan layanan yang diberikan sudah baik jika lembaga penyedia layanan jasa dapat melayani dengan baik dan profesional dengan standar pelayanan yang berkualitas, prosedur yang baik, lingkungan yang aman, lancar, dan tertib, serta dapat diprediksinya tarif atas pelayanan yang diberikan. Ketika pelanggan mendapatkan bantuan yang kompeten

dari penyedia layanan, mereka akan merasa puas. Tidak diragukan lagi masyarakat akan menggunakan kembali layanan tersebut jika mereka merasa puas dengan layanan yang ditawarkan.

Beberapa pakar dan ahli teori administrasi mengatakan, selain pemberdayaan dan pembangunan, peran pemerintah harus dipusatkan pada upaya peningkatan pelayanan masyarakat. Sebagaimana disyaratkan oleh undang-undang, pemerintah memainkan peran penting dalam menyediakan semua penduduknya dengan layanan publik berkualitas tinggi. Pelayanan publik ialah sebagai berikut: Pelayanan publik ialah suatu tindakan, atau rangkaian aktivitas yang berkaitan, yang dilakukan dalam rangka penyediaan barang, jasa, dan/atau dukungan administratif kepada seluruh warga negara dan penduduk sejalan dengan persyaratan perundang-undangan. Pasal 1 UU. Nomor 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik memuat istilah ini.

Kualitas pelayanan ialah faktor terpenting bagi semua lembaga pemerintahan dalam mencapai tujuan organisasi dan menjamin keberlangsungan organisasi itu sendiri. Namun kualitas pelayanan publik akan melahirkan polemik yang terus menjadi sorotan pemerintah dan terutama masyarakat. Kondisi ini terjadi karena pelayanan publik yang bertumpu pada kepuasan masyarakat masih jauh dari harapan. Meskipun sejak tahun 2004 telah secara resmi di canangkan sebagai tahun pelayanan publik, tetapi sejauh mana komitmen pemerintah dan harapan masyarakat dapat terealisasi masih dipertanyakan. Salah satu persoalan birokrasi pemerintah dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat ialah kualitas layanan publik. Kepentingan masyarakat selaku pelanggan selalu diprioritaskan dalam kualitas

pelayanan publik, namun masyarakat telah menunjukkan bahwa diberikan layanan di bawah standar dan berkualitas rendah oleh perwakilan pemerintah. Kenyataannya, pelaksanaan pelayanan publik masih dilanda oleh pelayanan yang tidak efektif dan efisien, juga kurangnya tenaga kerja yang diperlukan. Peningkatan pelayanan publik masa ini ialah harapan seluruh masyarakat, namun belum ada perubahan signifikan dalam sistem pelayanan publik dalam skala regional. Penyelenggaraan otonomi daerah yang tidak diimbangi oleh kesiapan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menimbulkan tiga masalah pokok yang perlu di sikapi dalam penyelenggaraannya, terutama, tingkat diskriminasi layanan, tidak adanya jaminan layanan, dan rendahnya tingkat kepuasan layanan publik di kalangan masyarakat umum. Cukup banyak warga yang merasa sulit ketika berhadapan dengan birokrasi pemerintah, hal ini kerap menimbulkan tumbuhnya praktik kolusi dan penyimpangan lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, serta ketidakpastian waktu serta rendahnya kualitas pelayanan.

Organisasi pemerintah ialah salah satu penyelenggara pelayanan publik. cara instansi pemerintah ini memberikan pelayanan, termasuk di bidang pengelolaan kependudukan. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mendefinisikan pengelolaan kependudukan sebagai penataan dan pengendalian dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pendaftaran urusan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Anggaran pendapatan dan belanja negara mengalokasikan dana untuk pendanaan dan pelaksanaan program dan aktivitas

administrasi kependudukan, baik fisik maupun nonfisik, di tingkat provinsi dan kabupaten ataupun kota, menurut Pasal 87A UU yang sama.

Pembuatan E-KTP ialah salah satu pelayanan mendasar yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. E-KTP ialah komponen pokok dalam pengelolaan kependudukan karena membahas legitimasi keberadaan seseorang sebagai warga Negara Indonesia. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Pasal 63 Ayat 1 yang berbunyi bahwa setiap orang yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun, sudah menikah, atau pernah kawin, termasuk warga negara Indonesia dan orang asing, dikenakan aturan ini. Karena belum adanya database terintegrasi yang mengumpulkan data kependudukan dari seluruh Indonesia, proyek E-KTP ini didorong oleh sistem pembuatan KTP tradisional di Indonesia yang memiliki kemungkinan seseorang memiliki lebih dari satu KTP. Warga yang berniat mengech negara dengan menggandakan KTP bisa memanfaatkan fakta ini.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues ialah salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pelayanan publik di Kabupaten Gayo Lues. Akan tetapi yang ingin saya bahas adalah dibidang kependudukan yaitu pembuatan E-KTP. Tentunya seluruh warga yang tercatat sebagai warga Kabupaten Gayo Lues wajib dibuatkan E-KTP ini. Pelaksana pelayanan publik disdukcapil Kabupaten Gayo Lues diharapkan agar bisa memberikan pelayanan prima. Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2020:38), lima kriteria tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya

tanggap), assurance (jaminan), dan empati (empathy), digunakan untuk mengukur kualitas layanan ini .

Berdasarkan data yang di rilis oleh Ombudsman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues pada bulan desember 2021 yang lalu mendapatkan predikat zona kuning dengan skor 77, 87% dari yang sebelumnya zona merah dengan skor 19% dengan jumlah penduduk Kabupaten Gayo Lues pertahun 2021 sebanyak 109.554 jiwa.

Adapun ada beberapa permasalahan dalam proses pelayanan E-KTP yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues yang pertama yaitu kurangnya anggaran terhadap pelaksanaan pelayanan Adminduk Disdukcapil Gayo Lues sehingga mengakibatkan tidak terpenuhinya fasilitas maupun sarana yang disediakan oleh Disdukcapil dalam melakukan proses pelayanan, Selain itu sering terjadinya kerusakan pada alat perekaman E-KTP sehingga menghambat proses pelayanan dan pencetakan E-KTP, gangguan koneksi jaringan yang sering terjadi mengakibatkan pelayanan E-KTP menjadi tidak efektif. Kurangnya fasilitas dan sarana pendukung, seperti halnya tidak ada ruang tunggu untuk pelayanan E-KTP. Permasalahan yang selanjutnya yaitu responsiveness atau daya tanggap, keterbatasan operator yang menghambat proses pembuatan E-KTP serta yang terakhir mengenai ketepatan waktu, yaitu pelayanan pembuatan E-KTP sering mengalami keterlambatan karena hambatan beberapa hal di atas.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan serta mencari jawaban secara ilmiah dari hal-hal dibawah ini :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan dilakukannya penelitian ini, manfaat yang dapat diperoleh antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan penulis dalam bidang administrasi publik khususnya di bidang pelayanan publik.

2. Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, agar penelitian ini dapat menjadi sumber dan sarana pembelajaran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) membagi analisis menjadi beberapa kategori arti, yaitu :

- a. Analisis ialah penyelidikan suatu peristiwa (tulisan, perbuatan, dll) untuk menentukan situasi yang sebenarnya dikenal sebagai analisis (penyebab, situasi, dan sebagainya).
- b. Analisis ialah pembedahan suatu subjek menjadi bagian-bagiannya yang banyak dan studi bagian-bagian dan hubungannya untuk mendapatkan definisi dan pemahaman yang tepat tentang makna keseluruhan disebut sebagai analisis.
- c. Analisis ialah Istilah "analisis" mengacu pada penyelidikan kimia terhadap apa pun untuk menentukan substansi komponennya dan seterusnya.
- d. Analisis ialah deskripsi yang telah diperiksa secara menyeluruh.
- e. Analisis ialah proses pemecahan suatu masalah berdasarkan asumsi bahwa itu benar.

Komarudin mendefinisikan analisis sebagai aktivitas berpikir perihal pemecahan masalah menjadi beberapa bagian kecil untuk mengenali tanda-tanda bagian, hubungan mereka, dan fungsinya dalam satu kesatuan yang terintegrasi."

Dari pernyataan sebelumnya, bahwa analisis ialah penelitian tentang suatu kejadian untuk menentukan keadaan yang sebenarnya. Analisis diperlukan saat memeriksa dan mengamati objek tertentu, dengan tujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang dikumpulkan.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan ialah seperangkat aktivitas serta proses pelayanan yang terjadi secara teratur dan berkelanjutan, mencakup semua aspek kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang direncanakan dilakukan dengan mengacu pada kebutuhan penerima dan penyedia layanan. Adapun beberapa ahli berpendapat mengenai pelayanan, yaitu sebagai berikut:

Dalam bahasa Inggris istilah pelayanan ialah “service”. Moenir dalam Mursyidah dkk, (2020:14) Yang dimaksud dengan pelayanan ialah “suatu aktivitas yang dilaksanakan secara teratur oleh individu atau kelompok orang yang tingkat kepuasannya hanya bisa dirasakan oleh pemberi layanan atau yang menerima layanan, tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pengguna”. Selanjutnya Moenir dalam Mursyidah dkk, (2020:17), mendefinisikan “pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya, ada dua kategori layanan yang dibutuhkan manusia yaitu layanan fisik yang eksklusif bagi mereka sebagai individu, dan layanan administratif yang ditawarkan oleh orang lain atas nama organisasi”.

Wasistiono dalam Mursyidah dkk, (2020:16), mendefinisikan “pelayanan ialah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat”. Selanjutnya Lukman dalam Mursyidah dkk, (2020:16,) mendefinisikan pelayanan ialah suatu aktivitas atau urutan aktivitas yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu dengan individu yang lain ataupun mesin secara fisik serta menyediakan kepuasan pelanggan.

Gronroos dalam Mursyidah dkk, (2020:17), mendefinisikan “Pelayanan ialah aktivitas tak terlihat atau serangkaian aktivitas tak kasat mata yang berasal dari kontak antara pelanggan dan pekerja penyedia layanan untuk mengatasi masalah pelanggan”.

Dari beberapa pernyataan diatas menunjukkan bahwa layanan ialah hubungan antara penerima dan penyedia layanan yang dirasakan melalui perantara seperti organisasi, entitas perusahaan, dan individu.

a. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Bentuk-bentuk pelayanan umum dibagi ke dalam tiga jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Layanan secara lisan

Pelayanan lisan dilaksanakan oleh pegawai di bidang humas, informasi, serta bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan atau informasi kepada siapa saja yang membutuhkan jasa pelayanan. Penyedia layanan harus mematuhi beberapa

persyaratan agar pelayanan verbal berhasil dan sesuai dengan harapan, antara lain: Bersikap ramah dan bersahabat, disiplin, peka terhadap masalah di lapangan, dan memberikan informasi yang diperlukan dengan lancar, akurat, ringkas, dan mudah dipahami.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan tertulis ialah jenis layanan yang cukup populer yang digunakan untuk menyelesaikan tugas. Layanan menulis cukup mudah, terutama jika ditawarkan jarak jauh karena alasan keuangan. Ada dua bentuk layanan tertulis: permintaan tertulis, pengaduan, hibah, laporan, dan peringatan; dan informasi tertulis dan instruksi lain yang ditujukan kepada orang-orang yang ingin berinteraksi dengan lembaga dengan lebih mudah.

3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan verbal seringkali terintegrasi dengan layanan berbasis tindakan. Hal ini terjadi karena pelayanan lisan cenderung banyak diterapkan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Mendapatkan layanan dalam bentuk tindakan atau hasil, bukan hanya penjelasan atau kesanggupan ialah tujuan utama.

2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia, pelayanan publik ialah “suatu tindakan atau rangkaian tindakan untuk mencapai tuntutan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan oleh setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah atau

penyelenggara pelayanan publik. definisi ini sejalan dengan Pasal 1 Bab I Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dwiyanto dalam Sellang (2009:17) Pelayanan publik dalam arti luas ialah pelayanan yang dilaksanakan untuk pemenuhan kebutuhan dasar warga Negara.

Dwiyanto Agus (2017:9), Pelayanan publik diartikan sebagai “rangkaian kegiatan” yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga. Warga yang membutuhkan pelayanan publik seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, akta tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, langganan air minum, listrik, dan layanan lainnya ialah pengguna yang dituju. Menurut pandangan Dwiyanto Agus (2017:10), pelayanan publik ialah pelayanan yang ditawarkan pemerintah kepada masyarakat tentang tanggung jawabnya sebagai warga negara. Tugas-tugas tersebut berkaitan dengan pemohon layanan sebagai individu (misalnya, kelengkapan tempat tinggal: E-KTP, akta kelahiran, KK), tetapi mereka mungkin juga berhubungan dengan kelompok atau organisasi (misalnya izin gangguan).

H.A.S. Moenir (2002:7), menyatakan: “Pelayanan umum ialah suatu upaya yang dilaksanakan kelompok atau seseorang maupun birokrasi dalam memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu”. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2017:10), pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan oleh pemerintah dan undang-undang.

Pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam mulyawan (2017:10), Pelayanan publik bisa didefinisikan sebagai berbagai jasa, termasuk barang dan jasa publik, yang sering dikelola dan disediakan oleh organisasi pemerintah di tingkat nasional, di tingkat lokal, di daerah, serta di badan usaha milik negara atau milik daerah, dalam memenuhi kebutuhan warga dan persoalan lainnya, serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Mahmudi dalam Sellang dkk (2019:23), mengemukakan bahwa pelayanan publik ialah semua aktivitas yang diberikan oleh instansi pemerintah atau organisasi layanan publik dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan hukum dan peraturan. Dengan demikian, ringkasnya pelayanan publik ialah layanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah kepada warga Negara dalam bentuk jasa maupun barang perihal memenuhi kebutuhan warga yang bertujuan mensejahterakan masyarakat tersebut.

Dari sudut pandang tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik ialah pelayanan dari birokrasi pemerintah untuk warga Negara yang berbentuk jasa maupun barang perihal memenuhi kebutuhan masyarakat yang bertujuan mensejahterakan masyarakat.

Dalam perihal ini, pelaksana pelayanan publik diartikan sebagai sekretariat lembaga negara tertinggi dan terpenting, seperti sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan lain-lain, adalah unit kerja atau unit organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah nondepartemen, merupakan contoh penyelenggara pelayanan publik. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun

daerah, meliputi badan dan badan (BUMN), badan hukum milik negara (BHMN), badan usaha milik daerah (BUMD), dan badan usaha milik negara (BUMN).

a. Unsur-Unsur Pelayanan

Ada beberapa komponen yang mendukung jalannya suatu kegiatan dalam suatu kegiatan pelayanan. Dari pandangan H.A.S Moenir (2002:8) mencantumkan komponen-komponen berikut ini:

1. Sistem, proses, dan teknik

Untuk mendukung operasi layanan yang efisien, pentingnya informasi, praktik, dan teknik pelayanan.

2. Personil

Perilaku perangkat yang sedang digunakan lebih ditekankan pada personel petugas. Pegawai pemerintah yang melayani masyarakat sebagai pemberi pelayanan harus bersikap sopan, disiplin, dan mau menerima kritik.

3. Sarana dan prasarana

Perihal pelayanan dibutuhkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas layanan yang mendukung. Contohnya : ruang tamu, tempat parkir dan lain-lain.

4. Masyarakat sebagai pelanggan

Masyarakat sebagai pengguna layanan ada bermacam-macam dari mulai tingkat pendidikan ataupun perilakunya.

Sebuah layanan publik, diperlukan instruksi yang jelas perihal prosedur yang sederhana dan lugas dan dibutuhkan kerja dari penyedia layanan untuk memastikan bahwa semuanya berjalan lancar teratur dan tanpa hambatan. Misalnya, petugas menggunakan sistem antrian untuk memastikan bahwa layanan diberikan tepat waktu. Selain sistem, prosedur, dan metode, karyawan memainkan peran penting dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. Petugas dengan keterampilan yang diperlukan untuk posisi mereka pasti akan melakukan pekerjaan mereka dengan baik dan menawarkan layanan pelanggan yang sangat baik. Oleh sebab itu, diperlukan petugas pelayanan yang handal untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna layanan. Bukan hanya handal, namun petugas wajib memberikan layanan dengan ramah juga sabar, mengingat pengguna jasa yang begitu beraneka ragam baik perilaku ataupun pendidikannya.

b. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pemerintah, penanggung jawab ekonomi dan pembangunan, lembaga yang mandiri yang didirikan oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum lain yang berhak melaksanakan tugas dan fungsi tertentu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan publik, dan badan usaha atau badan hukum lain yang berwenang menyelenggarakan tugas dan fungsi tertentu yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, masyarakat umum atau swasta melakukan beberapa tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak dapat dilaksanakan oleh pemerintah.

Menurut Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik ialah lembaga penyelenggara negara, badan hukum, lembaga otonom yang didirikan atas dasar undang-undang untuk tujuan pemberian pelayanan publik, serta badan hukum lainnya. Dalam ayat 6 Undang-Undang yang sama pegawai, pejabat, dan seluruh individu yang bekerja dalam suatu badan organisasi yang ditugaskan untuk melaksanakan serangkaian aktivitas pelayanan publik didefinisikan sebagai pelaksana layanan publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Satuan lembaga negara tertinggi dan terkuat, serta berbagai entitas pemerintah pusat dan daerah, termasuk badan usaha milik daerah, satuan kerja atau satuan kerja kementerian, departemen, lembaga, pemerintah nondepartemen, semuanya termasuk dalam istilah “pemerintah”. Agen, orang, masyarakat, organisasi pemerintah, dan badan hukum merupakan penerima pelayanan publik.

Dinyatakan dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik penyelenggara memiliki hak: Memberikan pelayanan tanpa hambatan dari pihak lain yang bukan tugasnya, Melakukan kolaborasi, memiliki anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik, Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tidak menerima permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 perihal pelayanan publik penyelenggara berkewajiban: Menyusun dan mengesahkan standar pelayanan, menyusun, menetapkan, dan menerbitkan maklumat layanan, menugaskan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana prasarana pelayanan publik yang mendukung terciptanya susasana pelayanan yang baik, dan memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, bahwa penyelenggara pelayanan publik ialah setiap instansi penyelenggara publik yang dibentuk atas dasar UU dalam memenuhi kebutuhan masyarakat guna mensejahterakan masyarakat itu sendiri.

c. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Setiap masyarakat berhak atas pelayanan publik yang diberikan, yang didasarkan pada suatu prinsip, yaitu:

1. Adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin bahwa pelayanan publik diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keadilan masyarakat.
2. Transparansi berupaya untuk memudahkan setiap penerima layanan untuk menemukan dan mendapatkan detail tentang layanan yang diinginkan.
3. Yang dimaksud dengan "partisipatif" ialah cara untuk mendorong pelibatan halayak umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa penyelenggaraan pelayanan pulik harus bisa dipertanggungjawabkan sejalan dengan perundang-undangan.

5. Kepentingan umum berarti bahwa kepentingan individu atau kelompok tidak boleh didahulukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Profesionalisme berarti penyelenggara harus memiliki kompetensi sesuai tugas tugas yang ditunjukkan kepadanya.
7. Kesetaraan hak berarti bahwa dalam memberikan pelayanan publik, tidak ada diskriminasi berdasarkan suku, warna kulit, agama, kelas, jenis kelamin, atau status ekonomi.
8. Baik penyedia jasa maupun penerima jasa layanan harus menyeimbangkan hak dan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan haknya. (Sujardi dalam Mursyidah dkk, 2020:22).

Keputusan Menteri Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003, perihal acuan umum pelaksanaan pelayanan publik, point V A Pokok-Pokok Pelayanan Publik :

1. Kesederhanaan layanan pemerintah yang mudah dan ramah pengguna.
2. Kejelasan mengenai: (a) persyaratan administrasi dan teknis pelayanan publik; (b) satuan kerja atau pejabat yang memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan, permasalahan, dan perselisihan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan public, dan (c) biaya dan tata cara pembayaran untuk pelayanan publik.
3. Kepastian waktu, atau kemampuan untuk melaksanakan tugas dan menyelesaikannya dalam waktu yang sudah ditentukan.

4. Keakuratan, yang mengacu pada penerimaan produk pelayanan publik yang baik, tepat, dan sah
5. Keamanan, khususnya prosedur dan keluaran sektor publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, Kepala penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertugas melaksanakan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan yang timbul selama penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, serta peralatan kerja dan penunjang lainnya, seperti teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu kemudahan akses lokasi dan ketersediaan fasilitas layanan yang sesuai serta bisa menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Ketertiban, kesopanan, dan keramahan secara khusus, pemberi jasa harus tertib, santun, menjaga kesopanan, keramahan, dan memberikan layanan secara ikhlas.
10. Kenyamanan ialah lingkungan pelayanan harus rapi dan bersih, dengan ruang tunggu yang ramah, lingkungan yang asri dan sehat, dan fasilitas penunjang pelayanan seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Penyelenggara layanan publik diwajibkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 34, untuk menjunjung tinggi prinsip-prinsip sebagai berikut: a. keadilan dan non-diskriminasi; b. peringatan; c. kesopanan dan keramahan; d.

ketegasan dan keandalan; menghindari membuat keputusan yang panjang; e. profesional; f. kesederhanaan; g. kepatuhan terhadap perintah yang sah dan wajar dari atasan; h. Menjaga nilai-nilai akuntabilitas dan integritas lembaga pelaksana, i. menahan diri untuk tidak mengungkapkan informasi atau dokumen yang harus dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan J. Bersikap tulus dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencegah konflik kepentingan, k. menahan diri dari menyalahgunakan sumber daya publik, l. menahan diri dari menanggapi permintaan informasi dengan informasi yang salah atau menyesatkan dan bertindak segera untuk melayani kepentingan umum, m. tidak menyalahgunakan jabatan atau wewenang yang dipegang,

Prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan digunakan sebagai indikator penilaian untuk mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Adanya suatu prinsip dalam pemberian pelayanan maka diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta menerima proses yang memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit masyarakat sebagai pengguna pelayanan karena dalam hal ini pelayanan yang berupa jasa kualitasnya dilihat dari elemen struktur maupun proses.

d. Asas-Asas Pelayanan Publik

Tujuan utama dari pelayanan publik ialah untuk menyenangkan masyarakat. Selain itu, untuk menetapkan standar pelayanan publik untuk masyarakat, akibatnya, prinsip-prinsip layanan diperlukan untuk pelaksanaannya. Penyelenggara pelayanan

publik harus berpegang teguh pada cita-cita pelayanan publik untuk memberikan pelayanan.

Prinsip pelayanan publik harus diperhatikan oleh mereka yang memberikan pelayanan publik. Mahmudi dalam Sellang dkk, (2019:24) mengemukakan :

1. Transparansi, ialah penyediaan pelayanan publik yang terbuka, sederhana, dan tersedia untuk semua orang yang membutuhkannya dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, dalam arti pelayanan publik harus bisa mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Undang-undang.
3. Kondisional, yaitu pemberian pelayanan publik dengan tetap memperhatikan kemampuan, keadaan, dan efektifitas pemberi dan penerima pelayanan.
4. Partisipatif, yaitu mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat.
5. Pelayanan publik tidak boleh melakukan pembedaan atas dasar agama, suku, ras, golongan, jenis kelamin, atau status sosial atau ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Asas pelayanan publik yang wajib untuk dipenuhi dalam proses pelayanan publik yaitu harus memiliki prinsip pelayanan dan asas transparansi, kondisional, akuntabilitas, partisipatif, hak, keamanan, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas pelayanan tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, oleh karena itu, komponen kelembagaan penyelenggaraan layanan, prosedur layanan, dan sumber daya manusia penyelenggara layanan menjadi tiga utama layanan publik yang selalu diperhatikan dalam mengembangkan kinerja aparatur layanan publik.

e. Standar Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto dalam Selling (2019:28), Penetapan standar pelayanan diperlukan untuk mengembangkan sistem pelayanan publik Negara Kesatuan. Standar layanan dapat mengontrol bagaimana layanan diterima, disediakan, dan disampaikan. Standarisasi input layanan sangat penting karena kuantitas dan kualitas input layanan berbeda-beda di setiap lokasi, sehingga sering terjadi ketidakadilan dalam akses ke layanan berkualitas tinggi.

Selanjutnya Dwiyanto dalam Selling (2019:28), mendefinisikan perlu untuk menentukan standar proses layanan untuk mengontrol, tetapi proses harus dilakukan dengan benar, sehingga kearifan lokal dalam memberikan pelayanan publik tidak terhalang atau dibatasi oleh norma proses pelayanan. Penyampaian layanan harus mematuhi norma-norma tata pemerintahan yang baik. Kriteria proses harus dikembangkan untuk memastikan bahwa pelayanan publik di daerah menganut nilai-nilai penyampaian layanan yang terbuka, nonpartisan, efisien, dan akuntabel. Standar keterbukaan, misalnya mengatur kewajiban penyedia layanan untuk memberi tahu

pengguna perihal persyaratan, proses, biaya, dan waktu yang terlibat dalam memperoleh layanan, termasuk yang harus dicakup oleh standar transparansi. Ketika mereka percaya bahwa penyedia layanan telah memperlakukan mereka secara tidak adil. Standar tersebut juga harus menjaga keseimbangan hak dan kewajiban penyedia dan pengguna layanan.

Untuk menjamin kejelasan baik bagi penyelenggara jasa dalam menjalankan kewajiban dan fungsinya maupun bagi pengguna jasa dalam proses pengajuan permohonannya, maka sangat penting bagi penyelenggara jasa publik untuk menetapkan standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur universal yang harus dipatuhi dan diterapkan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memberikan layanan publik. Mereka juga digunakan sebagai panduan bagi pengguna layanan saat melamar layanan. proses permohonan, serta sebagai cara pengendalian masyarakat atau penerima layanan dengan memperhatikan kinerja penyedia layanan.

Oleh sebab itu, sangat penting untuk membuat dan menerapkan standar layanan yang mempertimbangkan tuntutan masyarakat dan lingkungan serta jenis, dan ciri layanan yang diberikan. Melibatkan masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya dalam proses perumusan dan persiapan dalam memberikan masukan dan saran serta untuk meningkatkan kesadaran dan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdapat beberapa standar pelayanan, yaitu : jangka waktu penyelesaian, prosedur layanan, biaya layanan, hasil layanan, sarana dan prasarana, serta kemampuan petugas

pelayanan. Materi tambahan yang dikutip dari draft ditambahkan untuk melengkapi standar pelayanan dari rancangan Undang-undang No. 25 Thn. 2009 Pasal 4 perihal pelayanan publik sebab dianggap cukup realistis untuk dijadikan sebagai sumber konten layanan publik, susunannya ialah : Persyaratan, Prosedur Pelayanan, dan Dasar Hukum Perkiraan tanggal selesai, tarif pelayanan, item pelayanan, sarana dan prasarana Kemampuan pegawai pelayanan, Internal pengendalian, pengawasan eksternal, penangan permohonan, masukan dan saran serta penanganan pelayanan yang terjamin.

Standar pelayanan publik harus dibuat secara terstruktur, baik dan lugas, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kapasitas penyedia layanan, kelembagaan, dan aparatur juga potensi geografis serta karakteristik sosial budaya penduduk setempat dan mudah dimengerti serta diterima oleh masyarakat, sehingga standar pelayanan publik yang telah diratifikasi dapat dilaksanakan secara memadai, terutama oleh pelaksana operasional pelayanan yang berkaitan langsung dengan masyarakat.

f. Faktor pendukung pelayanan publik

Jika komponen pendukung cukup dan dapat berfungsi secara berhasil guna dan berdaya guna, pelayanan publik dapat berjalan sesuai rencana.

Moenir dalam Sellang (2019:29), mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Tingkat kesadaran di kalangan pejabat dan personel di sektor publik.
2. Unsur peraturan yang dapat dijadikan pedoman dalam pekerjaan pelayanan.
Alat dan sistem yang memungkinkan mekanisme aktivitas layanan berfungsi disebut sebagai faktor organisasi.
3. Faktor-faktor yang menentukan cukup atau tidaknya penghasilan seseorang untuk memenuhi kebutuhan pokoknya.
4. Kemampuan petugas untuk melakukan.
5. Fasilitas merupakan hal yang penting untuk sebuah pelaksanaan tugas layanan.

Kelima faktor di atas mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling memengaruhi dan berkaitan dalam mencapai pelayanan sebaik mungkin pelayanan lisan, pelayanan tertulis, dan pelayanan berupa gerak/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

g. Faktor penghambat pelayanan publik

Faktor penghambat kualitas layanan publik antara lain, yaitu :

1. Struktur Organisasi

Di sebuah instansi pemerintahan, prosedur ialah serangkaian langkah yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu tugas. Menurut definisi lain, struktur organisasi ialah hubungan ciri, aturan, dan pola hubungan yang ada di dalam badan

eksekutif dan merupakan pengaruh potensial atau aktual pada bagaimana mengimplementasikan kebijakan.

Tiga komponen dalam struktur organisasi, yaitu: kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Tingkat diferensiasi yang ada dalam suatu organisasi, termasuk jumlah pembagian kerja, tingkatan dalam organisasi, dan tingkat penyebaran geografis unit organisasi. Penyusunan struktur organisasi mencakup informasi mengenai standar operasional prosedur (SOP) untuk setiap operasi serta apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Apakah terpusat atau terdesentralisasi, otoritas pengambilan keputusan terkandung dalam struktur organisasi terpusat. Dari definisi dan fungsi struktur organisasi, menunjukkan bahwa struktur organisasi memegang peran vital dalam sebuah lingkup organisasi dan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dalam hal struktur organisasi, kompleksitas mengacu pada tingkat diferensiasi. Jika komponen struktur organisasi pendukung tersusun secara baik antar divisi kerja atau spesialisasi diatur sesuai keperluan, dapat saling mendukung, memiliki wewenang tugas dan tanggung jawab yang jelas, tidak tumpang tindih, pembagian dan tingkatan dalam organisasi dapat memungkinkan pengawasan yang efektif, struktur organisasi yang terdesentralisasi memungkinkan adanya penyesuaian atau fleksibilitas, dan lokasi pengambilan keputusan terstruktur dengan mempertimbangkan yang ada di dalam perusahaan. Sentralisasi yang terlalu ketat dapat membuat orang menjadi kaku dan mengurangi motivasi pelaksana dalam menjalankan tugasnya. Sebaliknya, operasi yang terlalu terdesentralisasi dapat menjadi tantangan dan berdampak pada upaya koordinasi dan pemantauan.

Kontrol layanan memerlukan proses yang terorganisir dengan baik, seperti penentuan ukuran, identifikasi, pencatatan untuk peralatan inspeksi dan pengujian, penilaian, dan jaminan, yang semuanya diperlukan untuk mencapai kualitas layanan. Namun kualitas pelayanan yang prima dapat terhambat jika struktur organisasi tidak terstruktur secara efektif. Berkaitan dengan hal tersebut, dapat disimpulkan tingkat pembagian tanggung jawab dan fungsi utama, kejelasan cara pelaksanaan tugas lintas instansi, dan derajat hubungan atasan-bawahan merupakan unsur-unsur yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan publik.

2. Kemampuan Aparat

Perangkat pemerintah terdiri dari sekelompok pekerja sipil yang bekerja untuk negara dan pemerintah. Kualitas kerja dapat terhambat jika struktur organisasi tidak terstruktur dengan baik. Aparatur Pemerintah ialah semua tingkatan penyelenggara pemerintahan yang mendapat kewenangannya dari Presiden Republik Indonesia melalui pendelegasian. Dengan istilah lain, aparatur negara bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan tata cara yang diperlukan untuk penyelenggaraan pemerintahan negara. Ini termasuk semua individu yang bekerja untuk tiga cabang pemerintahan eksekutif, legislatif, dan yudikatif, serta militer dan pegawai negeri yang ditempatkan di ibu kota negara dan daerah, sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Aparatur pemerintah, dituntut untuk mempunyai skill yang baik maupun wawasan, sikap serta perilaku dengan yang diharapkan untuk kebutuhan pelayanan dan pembangunan era ini. Kemampuan aparatur dalam menentukan kualitas

pelayanan publik memegang peranan penting dalam keikutsertaan dalam menentukan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian indikator kemampuan aparatur sebagai berikut: Tingkat pendidikan aparatur, Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, Mampu bekerja sebagai bagian dari tim, mampu beradaptasi dengan perubahan organisasi, Mampu menjadwalkan kegiatan, Tidak cekatan dalam mengerjakan. Hal tingkat inovasi dalam mencari praktik kerja terbaik, kemampuan untuk meminta pertanggungjawaban atasan, dan partisipasi dalam pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaan yang sama dengan mereka.

3. Sistem Pelayanan

Sistem dapat dipahami sebagai suatu keseluruhan dari keseluruhan kompleks yang terorganisir, berupa kumpulan kombinasi atau komponen yang digabungkan dalam berbagai kombinasi untuk membuat yang lengkap, juga dapat dilihat sebagai kumpulan objek atau komponen yang bersatu membentuk satu kesatuan yang kohesif, atau sebagai satu kesatuan dari suatu kesatuan yang rumit dan teratur. Mengenai sistem layanan, perlu diperhatikan apakah ada acuan layanan, persyaratan layanan yang jelas, batasan waktu, harga, pedoman, manual, media informasi yang terintegrasi, dan saling menghormati antara semua pihak dalam kaitannya dengan mereka yang memerlukan layanan semuanya diperlukan. diri sendiri.

Sistem pelayanan ialah suatu kesatuan yang utuh yang terdiri dari sejumlah layanan yang saling berkaitan jika salah satu komponen atau bagian perusahaan dari

sebuah sistem layanan bermasalah, maka layanan secara penuh juga akan terganggu. Dalam hal ini, jika salah satu elemen layanan mahal, berkualitas buruk, atau membutuhkan waktu lama untuk diproses, itu akan merusak reputasi layanan di masyarakat. Beberapa bagian sistem pelayanan yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu: (1) Kemudahan memperoleh layanan terkait lokasi layanan, (2) Kejelasan informasi mengenai layanan yang diberikan, dan (3) Perlindungan dari dampak hasil layanan.

h. Tujuan pelayanan publik

Landasan pelayanan publik yaitu memberikan layanan sebaik mungkin kepada warga dalam bidang penyelenggaraan pemerintahan guna penyediaan barang dan jasa publik. Sikap petugas yang menjadi contoh layanan, sifat layanan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, dan perilaku aparatur merupakan indikator kunci pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Layanan publik disediakan untuk keperluan mereka yang menggunakannya. Ketika pelayanan diberikan dengan baik maka penerima akan merasa puas dan nyaman dari layanan yang diberikan namun sebaliknya jika pelayanan tidak baik maka masyarakat akan memberikan nilai yang tidak baik juga terhadap pelayanan yang diterimanya dan kepuasan penerima menjadi ukuran baik atau tidaknya suatu pelayanan.

Undang-undang Nomor 27 Tahun 2009, mengungkapkan perihal tujuan pelayanan publik diantaranya ialah :

1. Penetapan batas-batas yang jelas dan hubungan antara semua pihak yang berkaitan dalam pelaksanaan layanan publik dalam hal hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kekuasaan mereka.
2. Terwujudnya sistem pelayanan publik yang tepat atas dasar prinsip tata pemerintahan yang baik dan kerjasama yang luas.
3. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat mendapat perlindungan dan kepastian hukum.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Hal yang sangat penting untuk diperhitungkan dalam pelayanan publik ialah kualitas layanan publik. Kualitas pelayanan publik tidak luput dari persepsi. Beberapa ahli mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

Interaksi antara berbagai elemen, sistem, konsumen, strategi, dan sumber daya manusia penyedia layanan, mempengaruhi kualitas pelayanan publik, menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2016: 47). Sistem pelayanan publik yang baik memberikan dampak yang bermutu tinggi dengan proses layanan jelas, mudah dan tepat serta sistem pengendalian yang efektif sehingga segala jenis kelainan dapat dengan cepat ditemukan. Selanjutnya Albrecht dan Zemke dalam (Dwiyanto, 2016 :49) mengemukakan kualitas pelayanan ialah keterkaitan beberapa faktor, misalnya, sistem pemberian layanan, strategi, dan sumber daya manusia untuk penyampaian

layanan, cara penyampaian, dan pelanggan, menghasilkan kualitas layanan (pelanggan).

Menurut Goetsch & Davis dalam Mursyidah dkk, (2020:33), Goetsch & Davis mengungkapkan bahwa “kualitas pelayanan ialah sesuatu yang ada hubungannya dengan memenuhi tuntutan dan harapan pelanggan suatu layanan dianggap berkualitas tinggi jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya atas produk dan layanannya”. Selanjutnya kualitas didefinisikan secara lebih luas “Kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan barang, jasa, orang, proses, dan lingkungan” menurut Goetsch dan Davis (dalam Nurdin, 2019:15).

Hardiyansyah, (2018:33) “Kualitas layanan juga digambarkan sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna layana, sebuah layanan dianggap berkualitas tinggi jika mampu menawarkan barang dan jasa yang memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan”. Sinambela dkk (dalam Hardiyansyah, 2018:49). "kualitas ialah sebagai segala yang melampaui harapan atau keinginan pelanggan atau semuanya memuaskan (memenuhi kebutuhan pelanggan)”.

Trigono dalam Mursyidah dkk, (2020:33), menyatakan bahwa “Pelayanan yang baik ialah melayani setiap saat, tepat dan memuaskan, sopan, ramah dan membantu serta professional”. Kualitas ialah standar yang harus dicapai yang terkait dengan kualitas sumber daya manusia, cara kerja ataupun produk yang dihasilkan. Dikatakan berkualitas artinya mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas tuntutan/peryaratan pelanggan masyarakat.

Karena penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana memberikan layanan yang baik dan berkualitas, layanan berkualitas seringkali sulit dicapai. Masalah ini muncul sebagai akibat dari ketidakmampuan penyedia layanan atau kurangnya pelatihan. Namun, masalah sumber daya manusia bukan satu-satunya variabel yang mempengaruhi kualitas layanan; ada juga aspek lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan. *Zeithaml et. al.* (dalam Mulyawan, 2016:51) menyatakan :

"Rekomendasi dari mulut ke mulut, permintaan pelanggan, penggunaan produk sebelumnya, dan komunikasi eksternal melalui iklan dan saluran lainnya secara signifikan bertanggung jawab untuk menentukan harapan konsumen terhadap kualitas layanan."

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay dalam LAN edisi revisi (2009:20), bisa dilihat dari berbagai aspek yaitu, ketika melihat kualitas layanan dari perspektif pelanggan, selalu dikaitkan dengan sesuatu yang positif. Namun, jika kualitas layanan dilihat dari perspektif "*product based*", kualitas layanan ialah fungsi berbeda yang menggunakan sejumlah variabel pengukuran untuk menghasilkan penilaian kualitas berdasarkan atribut produk. Jika kualitas layanan dilihat dari perspektif "*ures-based*", maka sesuatu yang diinginkan atau itu adalah tingkat kesesuaian dengan kebutuhan mereka. Namun, jika dilihat dari perspektif "*value based*", berbasis nilai, kualitas layanan digambarkan sebagai hubungan antara kegunaan dan biaya.

Berdasarkan pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ialah tindakan dan kapasitas petugas pelayanan di suatu instansi pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan yang prima dan bermutu tinggi untuk masyarakat, sesama petugas, dan pimpinan.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan kemampuan untuk mengendalikan tingkat keunggulan itu untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Kualitas pelayanan tidaklah diukur dari sisi penyedia layanan, akan tetapi diukur dari penilaian penerima layanan. Pengguna layananlah yang dapat menjadi ukuran pelayanan yang diberikan, sebab itu merekalah yang dapat memberikan penilaian yang tepat terhadap kualitas pelayanan. Ketika layanan yang didapatkan melebihi harapan, saat itu juga pelayanan disebut kualitas. Jika layanan memenuhi atau melampaui harapan klien, kualitas layanan disebut sempurna, akan tetapi jika layanan tidak sesuai harapan, kualitas layanan akan dikatakan buruk. Akibatnya, kualitas layanan yang sangat baik atau buruk ditentukan oleh kapasitas penyedia layanan untuk secara teratur memenuhi keinginan masyarakat.

Pelayanan yang baik hanya dapat dicapai jika entitas yang menyediakan layanan menetapkan sistem layanan yang memprioritaskan kebutuhan warga, khususnya kepentingan pengguna jasa, serta sumber daya manusia yang berdedikasi pada kepentingan warga. Setiap unit layanan harus mengutamakan kebutuhan warga, karena ada tidaknya orang yang membutuhkan pelayanan publik menentukan ada tidaknya suatu unit pelayanan publik. Sehingga penyediaan pelayanan publik yang

berkualitas merupakan tuntutan pemerintah; selain itu, pelayanan publik harus bersaing tidak hanya dengan sektor swasta, tetapi juga dalam skala global.

Jika membahas perihal kualitas pelayanan maka fokus pembicaraan adalah pada kepuasan penerima layanan, bukan kualitas layanan. Hanya layanan berkualitas tinggi yang dapat menjamin kepuasan penerima layanan. Istilah “kualitas” menurut Tjiptonon (dalam Mulyawan, 2016:48), Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yakni: 1. kesesuaian dengan spesifikasi; 2. kesesuaian penggunaan; 3. perbaikan terus-menerus; dan 4. tidak adanya kerusakan atau kekurangan. 5. Selalu memenuhi kebutuhan konsumen; 6. Melaksanakan semuanya dengan benar; 7. Memberikan sesuatu yang dapat membuat pelanggan senang. Ketujuh kriteria tersebut jelas ditargetkan melebihi harapan penerima layanan. Setiap penerima jasa mengungkapkan keinginan untuk merasa puas dengan produk jasa yang diterimanya.

Ketujuh kriteria di atas bertujuan pada upaya memenuhi harapan penerima layanan. Setiap pelanggan ingin dipuaskan dengan produk layanan yang diterimanya. pada upaya untuk memenuhi harapan penerima layanan.

Ciri-ciri pelayanan sebagaimana diungkapkan oleh Tjiptono dalam Mulyawan (2016: 49) mengacu pada kepuasan penerima layanan, antar lain :

- a. Efisiensi waktu layanan, yang mencakup waktu menunggu dan pemrosesan.
- b. Ketepatan pelayanan, termasuk tidak adanya kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan.

- d. Kemudahan dalam memperoleh layanan, seperti jumlah pegawai yang ditugaskan pada shift dan jumlah fasilitas pendukung lainnya.
- e. Lokasi, ruang layanan, tempat parkir, dan ketersediaan informasi merupakan faktor penentu kenyamanan mendapatkan pelayanan.
- f. Aspek lain dari peningkatan pelayanan, seperti AC ruang tunggu, kebersihan, dan lain-lain.

2.5 Kualitas Pelayanan Metode Zeithaml

SERVQUAL ialah suatu metode peningkatan mutu pelayanan yang telah dikembangkan secara ilmiah dan dapat diterapkan oleh organisasi jasa. Strategi ini memerlukan pemahaman tentang tuntutan layanan yang inginkan konsumen, Ini dievaluasi dengan membandingkan kualitas layanan yang dirasakan instansi dengan "sangat baik". Analisis perbedaan yang dihasilkan kemudian bisa dimanfaatkan untuk memandu dan meningkatkan kualitas layanan.

Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:57), menjelaskan ada sepuluh dimensi yang digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Tangible, prasarana fisik, peralatan, karyawan, dan komunikasi (bentuk fisik).
- c. Keandalan (*reliability*) mengacu pada kapasitas unit layanan untuk menyediakan layanan secara tepat waktu.

- c. Ketanggapan (*responsiveness*) ialah siap membantu konsumen atau klien dan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang ditawarkan.
- d. Kompetensi (kompeten) mengacu pada persyaratan yang harus dimiliki pengetahuan dan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. Courtesy (ramah) merupakan sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen serta bersemangat melakukan kontak.
- f. Kredibilitas (dapat dipercaya) ialah sikap jujur dalam segala upaya untuk memenangkan hati publik.
- g. Keamanan (rasa aman) ialah persyaratan agar pelayanan bebas dari berbagai risiko atau bahaya.
- h. Adanya akses (akses) yang mudah untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. Komunikasi mengacu pada keinginan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi konsumen.
- j. Pemahaman pelanggan (*customer understanding*) mengacu pada segala upaya untuk menentukan tuntutan pelanggan.

Kemudian *Zeithaml* menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi, dan kemudian disebut sebagai *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut (Hardiyansyah, 2018:57): *Tangible* (berwujud), *Reliability*

(keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati). Indikator untuk setiap dimensi, antara lain yaitu :

a. Fasilitas fisik, peralatan, staf, dan sarana berhubungan contoh dari *tangibles*.

Ini terdiri dari indikator berikut:

1. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan
2. Aksesibilitas lokasi di mana layanan dapat dilakukan.
3. kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
4. Akses dan proses dan layanan sederhana.
5. Penerapan alat dalam layanan

b. *Reliability* (kehandalan), ialah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan dikenal sebagai kehandalan.

Terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparat dalam menggunakan peralatan dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan peralatan dalam proses pelayanan

c. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), ialah kemampuan para staf dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap konsumen/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Aparat memberikan pelayanan yang layak.
4. Aparat memberikan pelayanan secara hati-hati
5. Aparat memberikan pelayanan tepat waktu
6. Petugas menanggapi segala keluhan konsumen.

d. *Assurance* (jaminan), ialah kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan. Terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan ketepatan waktu pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan tarif pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. *Empathy* (empati), ialah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para konsumen. Terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan konsumen

2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat

2.6 E-KTP Atau Elektronik Kartu Tanda Penduduk

Berdasarkan UU no 24 tahun 2013, Instansi Pelaksana menerbitkan juga yang dikenal sebagai E-KTP (kartu tanda penduduk elektronik) yang berfungsi sebagai tanda pengenal resmi sebagai warga Negara dan bukti identitas diri. E-KTP ialah dokumen yang berkaitan dengan kependudukan dengan sistem pengamanan berdasarkan database kependudukan nasional, baik dari segi administrasi maupun aspek teknologi. Setiap warga negara Indonesia wajib mempunyai KTP yang memenuhi standar dan format KTP dengan sistem keamanan yang unik, yang mana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 perihal pemberlakuan KTP berbasis NIK. Sistem pembuatan KTP tradisional yang memungkinkan masyarakat memiliki beberapa KTP yang kemudian mendorong penggunaan KTP elektronik. Identitas tunggal seseorang akan ditetapkan melalui program aplikasi KTP Elektronik Nasional berbasis NIK, sehingga memudahkan mereka untuk mendapatkan layanan baik dari organisasi publik maupun swasta. Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK, juga dikenal sebagai KTP Elektronik, yaitu Kartu Tanda Penduduk yang memuat persyaratan dan format KTP serta sistem keamanan khusus yang berfungsi sebagai identitas resmi yang dikeluarkan oleh lembaga pelaksana. ,

menunjukkan ini. Sebagai pengganti Perpres No. 26 Tahun 2009, diimplementasikan melalui Perpres No. 67 Tahun 2011. Setiap penduduk hanya diperbolehkan satu Kartu Tanda Penduduk, yang digunakan sebagai tanda pengenal untuk meminta pelayanan publik baik dari publik maupun swasta. Akibatnya, warga harus menerima layanan dari federal, negara bagian, lokal, perbankan, dan organisasi swasta berdasarkan E-KTP.

a. KTP Elektronik: Fungsi dan Aplikasinya

1. Sebagai bentuk identifikasi
2. Pembuatan KTP lokal tidak diperlukan karena berlaku di seluruh negeri
3. Data kependudukan yang akurat untuk mencegah duplikasi KTP dan pemalsuan KTP.

b. Tata cara memperoleh KTP elektronik yakni sebagai berikut: Sesuai prosedur operasional pemasangan E-KTP massal tahun 2011/2012 yang telah ditetapkan. Secara umum, ini berjalan seperti ini:

1. Pembentukan kelompok kerja (Pokja), beserta susunan dan uraian tugasnya, di tingkat provinsi, kabupaten/kota, dan kecamatan.
2. Sosialisasi dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat umum dan memberikan pemahaman selaku wajib KTP.

c. Mempersiapkan tenaga pelayanan teknis, yang meliputi:

1. Operator yang menangani proses pencatatan data kependudukan dan tata cara pengambilan E-KTP.
 2. Personil pendukung layanan yang bertugas perekaman dan pengambilan data E-KTP.
 3. Pegawai pengawas teknis yang bekerja dengan kelompok kerja bidang layanan dan instansi teknis untuk berkoordinasi.
- d. Fasilitas dan lokasi layanan sedang disiapkan.
 - e. Pendistribusian perangkat E-KTP di kantor catatan sipil kabupaten dan kota serta di seluruh kecamatan.
 - f. menyiapkan peralatan koneksi data jaringan.
 - g. Operator diberikan bimbingan teknis dan selalu didampingi oleh tenaga pendamping teknis.
 - h. Pengerahan E-KTP kependudukan diperlukan untuk mengunjungi lokasi pelayanan tepat waktu.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan acuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ema Waliuli pada tahun (2011) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon. Objek pada penelitian sebelumnya adalah Kantor Camat Teluk Ambon, Provinsi Maluku. Inti dalam

penelitian ini ialah kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Teluk Ambon belum memuaskan masyarakat.

Koko Mulyanto dkk (2017) yang meneliti tentang analisis pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Objek penelitian sebelumnya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Kesimpulan dari penelitian tersebut ialah pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi telah berjalan dengan lancar dari segi persyaratan, praktik, dan tarif sejalan dengan peraturan menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 perihal Pedoman Standar Pelayanan. Adapun yang menjadi kendalanya ialah jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Riska Wirawan (2013) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo. Objek penelitian sebelumnya adalah kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo. Kesimpulan dari penelitian tersebut ialah kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo cukup baik, dan secara umum penyelenggaraan pelayanan sudah berjalan selaras dengan peraturan UU dan aturan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo namun meskipun dalam kenyataannya masih ada beberapa masalah yang muncul yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Sriwinarni (2021) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Objek penelitian sebelumnya

yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Adapun kesimpulan penelitian ini Kualitas pelayanan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru melalui 5 indikator pengukur kualitas pelayanan publik yakni, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy secara umum pelaksanaan pelayanan sudah berjalan dengan baik sejalan dengan aturan perundang-undangan berdasarkan standar layanan yang telah ditetapkan.

Yayat Rukayat (2017) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Objek penelitian sebelumnya yaitu Kantor Camat Pasirjambu. Adapun kesimpulan dari penelitian tersebut secara keseluruhan belum berjalan dengan baik, Kantor Kecamatan Pasirjambu belum dapat memberikan fasilitas pelayanan yang dapat diterima masyarakat, seperti kurangnya kursi di ruang tunggu, kurangnya meja tulis di ruang tunggu, dan layanan informasi yang tidak dapat diakses. Genset, misalnya, masih belum dioptimalkan saat listrik padam, proses pelayanan berhenti total sehingga konsumen tidak bisa menerima pelayanan.

Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, Fadillah Amin (2019), dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Program Pelayanan *One Day Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. Dari analisis yang telah dilakukan, maka inti dari penelitian ini ialah antara lain sebagai berikut: Badan Pertanahan Nasional Kota Malang sudah melaksanakan Program *One Day Service* ini sesuai dengan tuntutan masyarakat, karena sebelumnya masyarakat mengatakan tentang sifat layanan pertanahan yang tidak menentu dan berbelit-belit.

Adapun maksud program ini yaitu untuk memberikan layanan yang cepat sesuai dengan apa yang menjadi harapan warga. Begitupun perihal skill aparat dalam memberikan pelayanan sudah tidak perlu dikhawatirkan lagi karena sudah menjadi hal yang biasa bagi petugas dalam memenuhi permintaan jasa pertanahan di hari biasa, sehingga aplikasi bisa diselesaikan tanpa kesulitan. Demikian pula, prioritas dalam pemberian layanan pertanahan di bawah program ini mencakup kemampuan petugas untuk memberikan layanan dan ketepatan waktu penyelesaian. Ketepatan waktu dalam *One Day Service* sejalan dengan tujuan dari program ini yang merupakan salah satu inisiatif Badan Pertanahan Nasional Kota Malang untuk mempercepat pelayanan pertanahan, dan b. Kesiapan petugas untuk melayani masyarakat dan kesiapan fasilitas yang ada di Badan Pertanahan Nasional Kota Malang yang meliputi ruang tunggu kesiapan fasilitas yang ada dan aman menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan ini. Begitu juga sistem komputerisasi pada *One Day Service* di Badan Pertanahan Nasional Kota Malang telah berjalan sebagaimana mestinya. Dokumen untuk aplikasi dapat diserahkan sesuai dengan batas waktu; satu hari kerja sudah cukup; dan c. Kelengkapan berkas pemohon yang merupakan salah satu kendala yang menghambat pelayanan pertanahan Program *One Day Service*. Hambatan yang lain ialah reaksi emosional masyarakat ketika petugas tidak bisa menyelesaikan berkas karena syarat tertentu belum terpenuhi. Sistem komputerisasi yang menghambat penyelesaian berkas pemohon karena kecepatan sistem komputer yang dirasa kurang memadai, merupakan hambatan terakhir dalam pelaksanaan layanan melalui Program *One Day Service*.

Anisah, Bambang Santoso Haryono, Lely Indah Mindarti (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). Objek penelitian sebelumnya adalah universitas Brawijaya. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu, kondisi objektif yang ada di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dapat menunjang terciptanya layanan yang berkualitas. Sumber daya manusia, ruang layanan administrasi akademik yang memadai, beragam koleksi buku dan bahan lain tersedia untuk kuliah dan penelitian di ruang baca Fadel Muhammad Resource Center (FMRC), yang juga menampung Pusat Studi Inovasi Pengabdian kepada Masyarakat, Pusat Layanan Bahasa, dan operasional Pusat Sistem Informasi. Prasarana Teknologi Informasi dan Humas (PSIK) Dalam rangka memberikan pelayanan administrasi akademik yang berkualitas, semua aspek proses pelayanan harus bersinergi.

Muhammad Arief (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang), adapun objek penelitian sebelumnya adalah Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu, penilaian baik pada berbagai aspek fasilitas umum, antara lain tampilan fisik bandar udara, kapasitas terminal, kesejukan, interior dan eksterior, penampilan petugas, dan jumlah troli yang tersedia. Hal yang sama berlaku untuk kemampuan petugas, aksesibilitas informasi, ketepatan waktu pemeriksaan keamanan dan layanan check-in, serta kejelasan protokol layanan. kualitas pelayanan menjadi penting.

Namun demikian, ada beberapa penilaian rendah dari penumpang yang menggunakan layanan yang harus diperhatikan serta tidak diabaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, seperti penggunaan bandara untuk periklanan, serta keandalan fasilitas penunjang pelayanan publik. Fasilitas termasuk kamar mandi, parkir, dan pola lalu lintas. Tingkat pelayanan yang diberikan, pertimbangan dan kesopanan petugas dalam menangani masalah penumpang, kemudahan memperoleh informasi, ketersediaan layanan bus bandara, dan layanan lain seperti calo dan transportasi ilegal di bandara jauh dari harapan. .

Khainuddin, Heri Kusmanto, Isnaini (2019), Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam dan objek penelitian tersebut adalah Rumah sakit umum Daerah Kota Subulussalam. Berdasarkan temuan penelitian ini, kualitas pelayanan publik rawat inap di RSUD Kota Subulussalam sudah baik. Dari segi fasilitas fisik kerapian ruangan memuaskan, kepercayaan pelayanan memuaskan, daya tanggap memuaskan, kompetensi petugas kesehatan memuaskan, kesantunan memuaskan, kredibilitas memuaskan, keamanan memuaskan, dan upaya petugas kesehatan memahami penyakit pasien memuaskan. Akan tetapi, terlihat beberapa aspek pelayanan yang belum maksimal, contohnya: ketersediaan fasilitas di bawah standar, kurangnya informasi perhitungan biaya, dan komunikasi yang kurang baik. Untuk meningkatkan pelayanan, fasilitas harus ditingkatkan, sistem penentuan biaya pengobatan harus ditingkatkan, dan sumber informasi harus tersedia untuk memudahkan pasien mempelajari berbagai jenis pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Begitupun,

petugas kesehatan harus berkomunikasi untuk mengatakan kata-kata yang kurang dipahami pasien atau keluarganya dan mengembangkan komunikasi yang harmonis dengan pasien dan keluarganya. Sebaiknya agar rumah sakit meningkatkan pelayanan menyediakan bermacam fasilitas fisik, serta secara eksplisit memberitahu pasien atau keluarganya tentang semua jenis biaya secara detail, dan memberikan pemberitahuan sebelumnya sebanyak mungkin untuk jenis biaya tertentu. Untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit, tenaga kesehatan rumah sakit harus terbuka dan lebih mudah diakses oleh pasien dan keluarganya.

Dahlia, Warjio, Dumasari Harahap & Yurial Arief Lubis (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai menjelaskan bahwa secara keseluruhan, aparat kelurahan masih jauh dari harapan masyarakat dalam hal kualitas layanan, dan masyarakat terus melihat kekurangan yang mengancam kelangsungan hidup desa. Namun untuk surat pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB), secara umum tingkat pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru sangat baik. Keamanan dan kenyamanan masyarakat saat mendapatkan pelayanan, serta empati aparat dalam upaya membangun dialog dan hubungan positif dengan masyarakat, dapat dirasakan sebagai jaminan atau kepercayaan ketika melayani masyarakat (tangibles). Kantor Desa Pasar Baru menghadapi sejumlah tantangan pelayanan, antara lain kurangnya tenaga pelayanan dan pengetahuan teknologi, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang baik, serta kurangnya standar pelayanan, khususnya dalam komunikasi.

Perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya yaitu bahwa penelitian ini banyak permasalahan yang terjadi di instansi terkait mulai dari kurangnya pendanaan, tenaga kerja, sarana dan prasarana serta permasalahan lainnya sedangkan meneliti terdahulu permasalahan banyak terjadi di bidang pemenuhan sarana dan prasarana. Pelayanan public ini hanya menggali mengenai pelayanan publik E-KTP sehingga dalam penelitian ini hanya mengungkapkan tentang pelayanan E-KTP yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Penelitian ini berjudul kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, dan objek penelitiannya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Adapun layanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues sudah berjalan namun belum maksimal disebabkan oleh fasilitas atau sarana dan prasarana yang belum cukup memadai, kekurangan tenaga pelayanan, dan salah satu kendala dalam proses layanan ini yaitu jaringan yang sering tidak stabil sehingga mengakibatkan pelayanan terputus dan tidak dapat dilanjutkan.

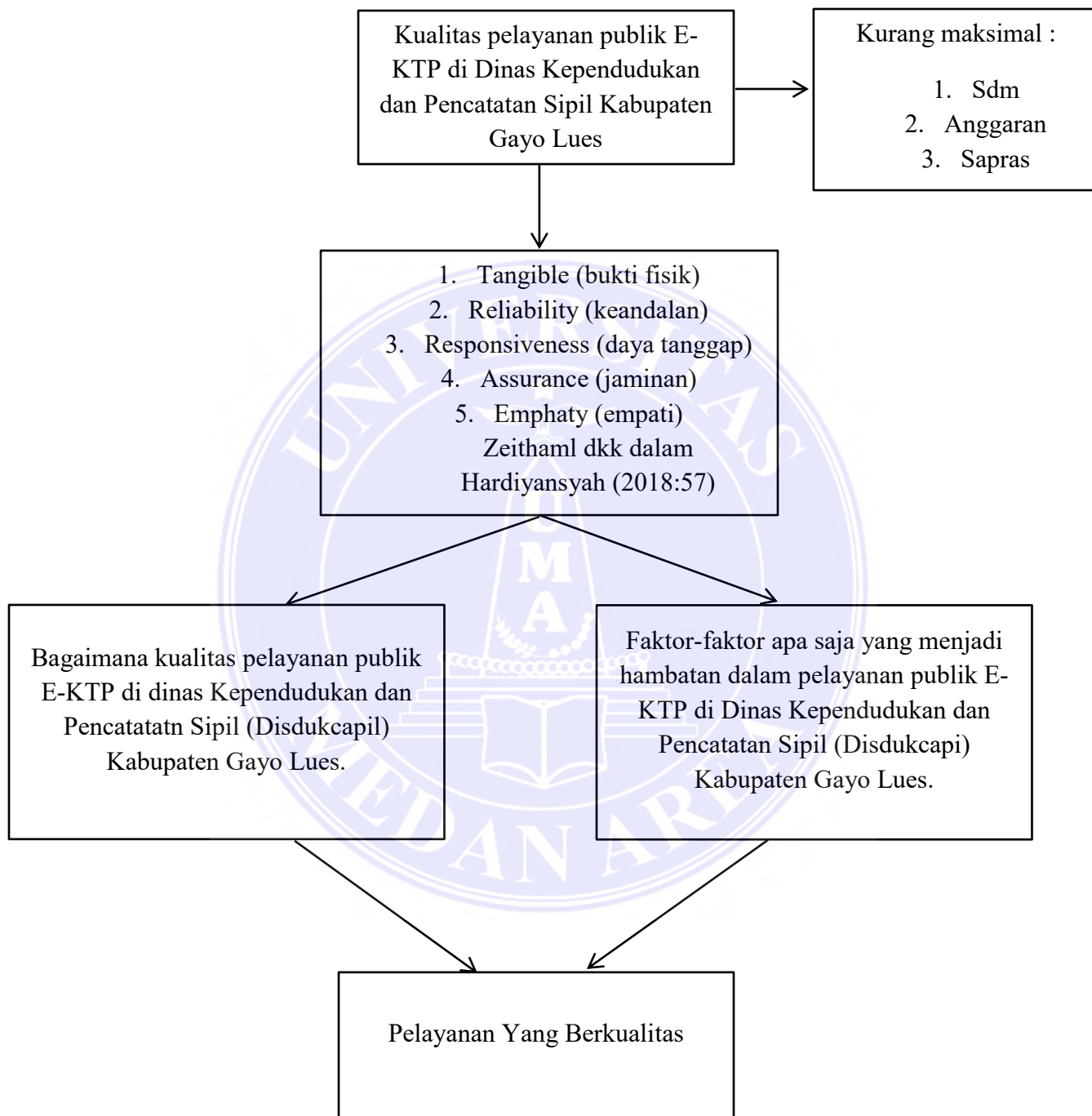
2.8 Kerangka pemikiran

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan yang baik bisa diwujudkan ketika di dalam sebuah organisasi pelayanan memiliki sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga, khususnya pengguna jasa, serta sumber daya

manusia yang fokus pada kepentingan tersebut. Setiap unit pelayanan harus mengutamakan kebutuhan warga, karena ada tidaknya orang yang membutuhkan pelayanan publik menentukan ada tidaknya suatu unit pelayanan publik. Oleh sebab itu, merupakan tanggung jawab pemerintah untuk berupaya memberikan layanan publik yang baik terlebih lagi pelayanan publik harus mampu bersaing tidak hanya dengan sektor komersial tetapi juga dalam skala global. Untuk organisasi penyedia layanan, kualitas pelayanan ini ialah hal yang begitu penting.



Gambar 2.1



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Yang beralamat di Jln. Kol Muhammadin, Kp Jawa, Blangkejeren, Kabupaten Gayo Lues, Aceh 24653. Waktu penelitian ini dari 11 Januari 2022 hingga 14 Februari 2022.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Teknik penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan fakta dan informasi di lapangan, sedangkan data penelitian kualitatif deskriptif adalah data yang berupa gambaran tentang objek penelitian, seperti kata-kata, gambar, dan angka yang bukan dihasilkan melalui pemrosesan statistik. Karena data yang dikumpulkan dan analisisnya lebih bersifat kualitatif, metode penelitian kualitatif juga dikenal sebagai metode penelitian naturalistik atau etnografi dan dilakukan dalam lingkungan yang alami, maka metode ini disebut kualitatif karena pertama kali digunakan untuk studi di bidang antropologi budaya (Sugiyono, 2011).

Menurut Bogman dan Taylor dalam Moleong (1990), Metode penelitian kualitatif merupakan cara mengumpulkan deskripsi verbal atau tertulis mengenai orang-orang dan aktivitas yang bisa ditelusuri. Pendekatan ini memberikan

penekanan yang sama pada latar belakang orang tersebut dan kesejahtraannya secara keseluruhan. Karena data yang ditulis dalam penelitian ini berupa wawancara, maka jenis penelitian ini ialah ialah deskriptif kualitatif, artinya data yang diperoleh tidak berupa data numerik melainkan berupa data hasil wawancara mengenai pelayanan umum di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues yang berasal dari narasumber langsung, data hasil observasi dilapangan, dokumen mengenai pelayanan umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, dan catatan peneliti serta dokumen pendukung resmi lainnya.

3.3 Sumber Data

Menurut lofland sebagaimana di kutip oleh moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata kata atau ucapan atau perilaku orang-orang yang dialami dan di wawancarai (Lexy Moleong, 2005). Adalah sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket (Suharsimi Arikunto, 2002). Penggunaan kata-kata dan perbuatan dalam penelitian kualitatif dalam penelitian kualitatif merupakan sumber data yang paling penting, sedangkan sisanya berasal dari sumber sekunder seperti catatan, buku, majalah, dan bahan arsip dan sumber lain yang kaitan dengan topik penelitian. Berikut sumber data utama penelitian kualitatif, yaitu :

a. Data Primer

Data primer ialah informasi yang dihasilkan peneliti langsung dari sumbernya (tanpa menggunakan perantara), seperti informasi yang dikumpulkan langsung dari

objek yang diteliti. Begitu juga informasi yang dikumpulkan berupa pendapat individu subyek, pendapat kelompok, atau hasil pengamatan terhadap suatu situasi dan kejadian, serta kesulitan penelitian pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues secara langsung. Contohnya melalui wawancara langsung dengan narasumber dan observasi langsung pada objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.

b. Data Skunder

Data sekunder disebut juga data atau informasi yang diperoleh dari lembaga atau lembaga yang ada dan/atau terkait dengan layanan E-KTP berupa catatan atau laporan harian, adalah data atau informasi yang peneliti terima tidak secara langsung dari sumber aslinya (data atau informasi yang didapat melalui pihak ketiga). Ada dua jenis materi: dapat diterbitkan dan tidak dapat diterbitkan. Contohnya data yang didapat melalui dokumentasi.

3.4 Informan Penelitian

Tujuan penelitian kualitatif bukanlah untuk menarik kesimpulan yang luas dari hasil-hasilnya. Ada tiga macam informan penelitian, menurut Bagong Suyatno (2010: 172): a. Informan kunci yakni mereka yang memiliki pengetahuan tentang dan memiliki akses ke berbagai data fundamental, b.informan utama ialah mereka yang berpartisipasi aktif dalam interaksi sosial yang diteliti, c. Informan tambahan yaitu

mereka yang dapat menawarkan data meskipun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang dipelajari.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan kunci sebanyak 1 orang yaitu :

- a. Hasanuddin, SSTP., M.Si (Kepala Dinas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues)

Dan penelitian ini menggunakan informan utama sebanyak 3 orang, yaitu :

- a. Selamat, S.Pd (Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues)
- b. Kamisin, SE (Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues)
- c. Roni Kusmadi, S.E pegawai pelayanan E-KTP (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues).

Dan menggunakan informan tambahan sebanyak 5 orang, yaitu :

- a. Masyarakat yang menggunakan layanan E-KTP.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Karena data yang dikumpulkan digunakan untuk mengatasi masalah saat ini, teknik pengumpulan data sangat penting dalam penelitian ilmiah. Tujuan dari alat pengumpulan data ialah mengumpulkan data di lapangan untuk keperluan penelitian. Untuk penelitian kualitatif, sumber data primer, observasi lebih partisipatif, wawancara mendalam, dan teknik dokumentasi digunakan bersama dengan lokasi

alam dan kondisi alam untuk pengumpulan data. Partisipasi dalam setting, observasi langsung, wawancara mendalam, dan pemeriksaan dokumen merupakan teknik dasar yang digunakan peneliti kualitatif untuk memperoleh informasi. *The fundamental methods relied on by qualitative researchers for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in-depth interviewing, document review diungkapkan oleh Catherine Marshall dan Gretchen B. Rossman dalam Hardani dkk (2020:122).*

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga, yaitu:

a. Wawancara (interview)

Salah satu metode pengumpulan data melalui komunikasi, seperti melalui keterlibatan langsung antara peneliti dan penyedia data ialah melalui wawancara (informan). Ada beberapa cara untuk berkomunikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara “tatap muka”, yang berarti peneliti berbicara langsung dengan informan sambil mengajukan pertanyaan mengenai subjek yang berkaitan dengan fokus penelitian dan kemudian mencatat tanggapan informan.

Nazir dalam Hardani dkk (2020:138), Menurutnya, wawancara ialah proses pengumpulan informasi agar mendapatkan tujuan penelitian melalui pertanyaan dan tanggapan menggunakan panduan wawancara, tatap muka antara pewawancara dan yang diwawancarai atau responden.

b. Observasi (pengamatan)

Pengumpulan data guna menjawab pertanyaan penelitian melalui observasi, yaitu mengamati secara langsung gejala yang diteliti. Teknik observasi ini memungkinkan peneliti untuk menyaksikan dan mengamati sendiri, kemudian mendokumentasikan perilaku dan peristiwa seperti yang terjadi di dunia nyata. Riyanto dalam Hardani dkk (2020:125), menurutnya observasi ialah pendekatan pengumpulan data yang melibatkan pengamatan terhadap topik yang sedang dipelajari. Pengamatan dapat dilakukan baik langsung atau tidak langsung. Adapun data yang di ambil dalam observasi adalah data-data seperti perilaku pegawai saat melayani, proses pelayanan pegawai terhadap masyarakat, pimpinan yang memberikan arahan, pegawai disdukcapil yang sedang rapat. Observasi dilakukan peneliti secara langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dengan mengamati secara langsung perilaku pegawai pelayanan E-KTP, interaksi pegawai dengan pengguna layanan E-KTP, mengamati fasilitas peayanan E-KTP dan hal lainnya yang berkaitan dengan pelayanan E-KTP.

c. Dokumentasi

Informasi dapat diperoleh melalui fakta-fakta yang terdapat dalam bahan-bahan berupa dokumen, selain wawancara dan observasi. Surat, jurnal, kenang-kenangan, laporan, foto, dan rekaman video kegiatan hanyalah beberapa contohnya. Sugiyono dalam Hardani dkk (2020:150), dokumen ialah peristiwa masa lalu yang didokumentasikan. Dokumen bisa dalam bentuk tulisan, foto, serta karya monumental

seseorang. Dalam penelitian kualitatif, studi dokumentasi dapat digunakan untuk melengkapi pendekatan observasi dan wawancara. Adapun data yang dikumpulkan melalui dokumentasi ialah dokumen resmi yang berisi catatan formal seperti :

1. Laporan pelayanan E-KTP
2. Jumlah penduduk Kab. Gayo Lues per tahun 2021
3. SOP penyelenggaraan E-KTP
4. Data perekaman E-KTP Gayo Lues per tahun 2021
5. Data percetakan E-KTP Gayo Lues per tahun 2021
6. Data pegawai Disdukcapil kab. Gayo lues per tahun 2021

3.6 Definisi Konsep dan Operasional

3.6.1 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan komponen penelitian yang menjelaskan karakteristik subjek yang diselidiki. Definisi konseptual berikut diusulkan berdasarkan landasan teoritis yang diuraikan di atas:

- a. KBBI (kamus besar bahasa Indonesia) mendefinisikan analisis sebagai pemeriksaan terhadap suatu peristiwa (tulisan, perbuatan, dll) untuk memastikan keadaan (sebab, situasi) yang sesungguhnya.
- b. Pelayanan ialah suatu kegiatan yang dirasakan melalui interaksi dari pengguna layanan dan penyedia layanan, yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu berupa lembaga atau organisasi.

- c. Pelayanan publik adalah pelayanan oleh birokrasi pemerintahan kepada warga Negara dalam bentuk jasa ataupun barang guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang bertujuan mensejahterakan masyarakat tersebut.
- d. Kualitas pelayanan ialah kapasitas aparat dalam suatu instansi pemerintah guna memberikan pelayanan yang baik dan bermutu tinggi kepadapengguna jasa, sesama pegawai, dan pimpinan disebut dengan service quality.
- e. E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis elektronik yang dibuat dengan mengikuti prosedur yang dijelaskan dalam Pasal 64 ayat (3) Undang-undang no 23 Thn. 2006.

3.6.2 Definisi Operasional

Agar konsep data biasa diteliti secara empiris, terlebih dahulu harus dioperasionalkan, atau diubah menjadi sesuatu yang bernilai. Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:57).

- a. Tangible, seperti infrastruktur fisik, mesin, staf, dan jalur komunikasi.
- b. Keandalan, atau kapasitas untuk memenuhi janji dengan cepat, tepat, dan memadai.
- c. Responsiveness mengacu pada kemauan aparat dalam membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat.
- d. Tidak adanya bahaya, risiko, atau ketidakpastian serta kepercayaan pada pengetahuan, kompetensi, kesopanan.

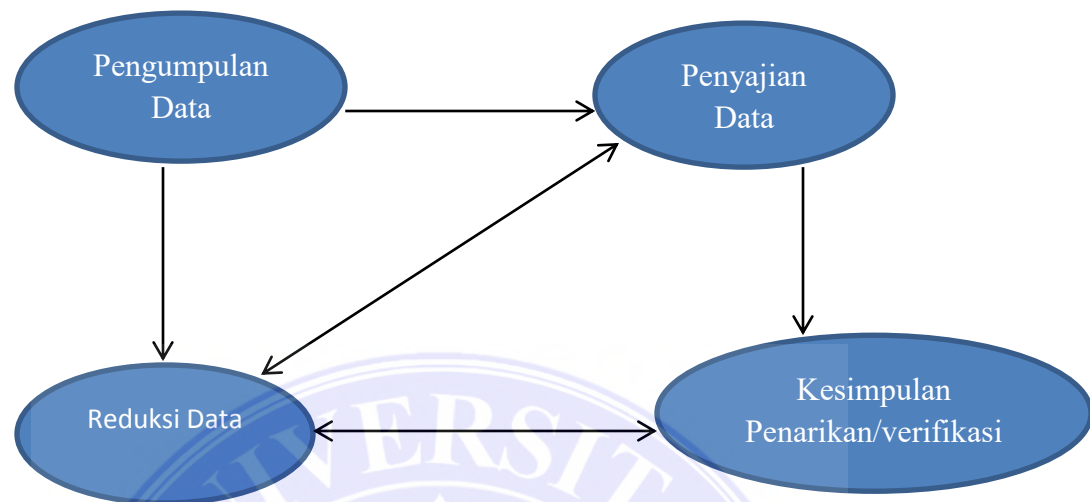
- e. Empati, yang mencakup memudahkan konsumen untuk membangun hubungan, memberikan layanan pelanggan yang sangat baik, memperhatikan mereka, dan memahami kebutuhan mereka.

3.7 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam (Hardani et al, 2020:163), berpendapat analisis kualitatif ialah data yang dikumpulkan berupa kata. Meskipun data dapat dihasilkan dengan berbagai metode, seperti melalui observasi dan wawancara, kemudian diolah dengan cara merekam, merekam, dan mengetik, analisis kualitatif masih mengandalkan kata-kata yang sering terstruktur dalam teks yang diperbesar.

Berdasarkan temuan penelitian deskriptif kualitatif, dimungkinkan untuk menyajikan penjelasan yang rinci, metodis, dan akurat tentang masalah yang telah disorot dan dirumuskan. Huberman dan Miles menyarankan paradigma interaktif untuk analisis data. Miles dan Huberman dalam Hardani dkk (2020:163), menyatakan bahwa terbagi menjadi tiga aliran kegiatan yang berlangsung pada waktu yang sama. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan empat jalur tersebut.

Gambar 3.1



Sumber : Huberman dan Miles dalam Hardani dkk, (2020:153)

Dalam model interaktif, ada empat jenis prosedur pengumpulan dan analisis data siklis dan interaktif. Selama pengumpulan data, peneliti harus dapat secara aktif bergerak di antara empat sumbu kumparan. Kemudian antara presentasi, dan akhirnya antara menarik kesimpulan/verifikasi dalam penelitian.

Oleh karena itu, penelitian ini merupakan proses iteratif dan berkesinambungan yang berulang-ulang. Tindakan ketiga terjadi selama dan setelah proses pengumpulan data. Kegiatan ini terhenti hanya ketika penulis akhir penelitian siap untuk dimulai. Berikut ini paparan masing-masing proses:

a. Reduksi data

Menurut Riyanto dalam (Hardani, 2020 :165) menyatakan bahwa reduksi data (data reduction) artinya, data harus dirampingkan, dipilih mana yang penting,

disederhanakan, dan diabstraksikan. Dengan begitu dalam reduksi ini ada proses living in dan living out. Maksudnya, data yang terpilih adalah living in dan data yang terbuang (tidak terpakai) adalah living out.

b. Penyajian data

Langkah selanjutnya yaitu penyajian data yang diidefinisikan oleh Miles dan Huberman dalam (Hardani et al, 2020:167) sebagai kumpulan data yang terorganisir dengan baik dari mana keputusan dapat dibuat dan tindakan dapat dilakukan.

c. Verifikasi dan penarikan kesimpulan

Pada tahap ketiga analisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman, ditarik kesimpulan dan divalidasi. Langkah terakhir dari proses pengumpulan data adalah verifikasi dan perumusan kesimpulan, yang dipandang sebagai interpretasi dari signifikansi fakta yang telah disediakan.

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan dan Saran

5.1.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues yang mengacu pada teori Zeithaml dengan indicator yaitu :

a. Kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues

1. Tangible

Pelaksanaan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues sudah berjalan namun masih kurang maksimal.

2. Realibility

Pelayanan publik E-KTP sudah terlaksana sebagaimana ketentuan yang berlaku dan pegawai cukup tanggap dalam melayani masyarakat namun dalam penempatan tugasnya, pegawai belum ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan background pendidikannya masing-masing.

3. Responsiveness

Pelayanan E-KTP sudah cukup baik namun belum tepat waktu karena kerap terjadinya permasalahan jaringan yang tidak stabil yang menyebabkan pembuatan E-KTP tertunda dan menjadi tidak tepat waktu, selain itu kurangnya

dana atau anggaran perihal pelayanan ini mengakibatkan tidak terpenuhinya fasilitas pelayanan sehingga pelayanan menjadi tidak maksimal.

4. Assurance

Dalam pelayanan E-KTP ini tidak ada diberikan jaminan ketepatan penyelesaian pembuatan E-KTP namun pembuatan E-KTP ini diberikan jaminan biaya gratis oleh pihak penyelenggara. Tidak ada jaminan keamanan yang diberikan serta masih banyak pegawai yang tidak menggunakan atribut seperti tanda pengenalan.

5. Emphaty

Pegawai sudah berusaha untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna layanan dan pegawai cukup ramah dan sopan santun kepada pengguna layanan serta tidak ada tindakan diskriminatif yang dilakukan pegawai terhadap pengguna layanan.

b. Faktor yang menghambat pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues

1. Sarana dan prasarana pelayanan publik E-KTP yang belum memadai.
2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP ini sumber daya manusia yang belum cukup memadai.
3. Sumber daya finansial yang masih terbatas, sehingga tidak dapat memenuhi sarana dan prasarana pelayanan publik E-KTP dengan baik.

4. Kurangnya komitmen pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik E-KTP sehingga masih kerap terjadi masyarakat yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

5.1.2. Saran

Setelah menguraikan pembahasan dan menarik kesimpulan maka beberapa saran dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menunjang kualitas pelayanan publik E-KTP sebaiknya pihak Disdukcapil dapat memberikan fasilitas yang cukup dan memadai kepada pengguna pelayanan publik E-KTP. Contohnya : Di sediakan ruangan tunggu untuk pengguna layanan E-KTP, kursi duduk untuk para pengguna layanan E-KTP, AC/fasilitas penyejuk ruangan lainnya, ruangan perekaman dan percetakan yang sangat sempit sehingga perlu untuk diberi ruangan yang sedikit luas/lebar, kualitas jaringan perlu untuk ditingkatkan lagi agar tidak terjadi hambatan dalam pemrosesan layanan E-KTP, jumlah sumber daya manusia yang perlu ditambah, fasilitas keamanan CCTV atau satpam, diperlukan tempat ibadah, toilet dan kebersihan ruangan.
2. Agar pelayanan publik E-KTP lebih maksimal dan efektif seharusnya instansi dapat menambah pegawai atau sumber daya manusia pelayanan E-KTP.
3. Untuk memaksimalkan dan memberikan pelayanan yang terbaik maka perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan pegawai serta perlu untuk meningkatkan komitmen pegawai dan dapat lebih dapat memprioritaskan kepentingan pengguna layanan E-KTP.

4. Untuk memaksimalkan pelayanan E-KTP perlu ditambah pembiayaan sehingga dapat memenuhi semua kepentingan penyelenggaraan pelayanan public E-KTP.
5. Maka dari itu dalam melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues hendaknya dilakukan perubahan yang menyangkut semua aspek. Contohnya : sarana prasarana yang perlu dilengkapi dan kecepatan pelayanan yang perlu ditingkatkan, serta komitmen pegawai yang perlu ditingkatkan lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardani. Dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Marsyidah, L Dan Ilmi, U.C. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Mulyawan, R. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Nuridin, I. 2019. *Kualitas Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: MSC
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Definisi Analisis
- Pusat Kajian Manajemen. 2009. *Standar Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Jakarta: Pelayanan Deputi II.
- Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Grasindo.
- Selling, Kamaruddin. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV Jawa Timur. Penerbit Qiara Media.

Artikel

- Defra, A.Q, Endang, L. Rihandoyo. Analisis Pelayanan Pembuatan E-Ktp Dikecamatan Pedurungan.

Jurnal

- Aminullah, S, Andi. S, Nurfaidah. 2020. Analisis Kepemimpinan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar
- Andani, A.T.V, Setyowati. E, Amin.F. 2019. Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota

- Arief, Muhammad. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)
- Anisah, Haryono B.S, Mindarti L.I. 2020. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)
- Dahlia, Warjio, Harahap. D, Arief Y. L. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjung Balai
- Dora, R.R. 2018. Analisis Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
- Dhona, F.S, Sana, P, Agus, S.W, Dwian, H. Hartomi, A. P. E. 2021. Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang
- Hadi, Nor. 2018. Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa
- Ihsanuddin. 2014. Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
- Khainuddin, Kusmanto, H, Isnaini. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam
- Koko Mulyanto, Abdul Khadir, H, Isnaini. 2017. Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.
- Mohammad Haidar Mustaghfiri, Priyanto Susiloadi. 2021. Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta
- Nur, Muhammad. 2017. Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan
- Rukayat, Yayat. 2017. Kualitas Pelayanan Dibidang Administrasi Kependudukan Kecamatan Pasirjambu
- Sari, I.L. 2016. Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda
- Watumlawar, Evelin. 2019. Pengaruh Service Quality Terhadap Public Satisfaction Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tenggara Barat.

Skripsi/tesis

Riska Wirawan. 2013. Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo

Sriwinarni. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru

Sutopo, Achani. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Undang-Undang

Undang-Undang No.23 tahun 2006

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003

Peraturan Presiden RI No. 67 tahun 2011 tentang penerapan KTP berbasis NIK

Web

<https://kbbi.web.id/analisis> (20-11-2021) 19-10 wib

<https://hot.liputan6.com/read/4569178/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-kenali-fungsi-tujuan-dan-jenisnya> (20-11-2021) 19-27 wib

Lampiran

Dokumentasi wawancara



Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gayo Lues pada hari Selasa 11 Januari 2022, yang merupakan informan kunci. Dikarenakan beliau merupakan orang yang terlibat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik E-KTP di Disdukcapil Kab. Gayo Lues. Wawancara dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dan dilakukan dengan teknik wawancara yang digunakan secara lisan maupun tulisan.



Wawancara Dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues pada hari Rabu 12 Januari 2022, yang merupakan informan utama dikarenakan beliau merupakan orang yang juga terlibat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik E-KTP. Wawancara dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gayo Lues dan dilakukan dengan teknik wawancara yang digunakan secara lisan maupun tulisan.



Wawancara Dengan Kepala Bidang E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues pada hari Selasa 11 Januari 2022 selaku informan utama, dikarenakan beliau merupakan orang yang terlibat langsung yang berinteraksi dengan pengguna layanan E-KTP. Wawancara dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gayo Lues dan dilakukan dengan teknik wawancara yang yang digunakan secara lisan maupun tulisan.



Wawancara dengan Wahyuni sebagai tokoh masyarakat pengguna jasa layanan E-KTP pada hari Rabu 13 Januari 2022, selaku informan tambahan yang terlibat langsung dalam penggunaan layanan publik E-KTP. Wawancara dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Gayo Lues dan dilakukan dengan teknik wawancara yang yang digunakan secara lisan maupun tulisan.