

**KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM PEMBUATAN E-KTP DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

TESIS

Oleh

**RIFALDI, S.A.P
NPM. 201801022**



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/2/23

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)1/2/23

**KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM PEMBUATAN E-KTP DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Administrasi Publik dalam Program Studi Magister Administrasi Publik
pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area

**RIFALDI, S.A.P
NPM. 201801022**

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

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp Di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane Aceh
Tenggara**

Nama : Rifaldi

NPM : 201801022

MENYETUJUI:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dr. Budi Hartono, M. Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

PERNYATAAN

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



Medan, 24 September 2022



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rifaldi', is written over the stamp.

Rifaldi, S.A.P

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 : Abdul Rajab
NPM : 191801083
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

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

Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane Aceh Tenggara

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 24 September 2022
Yang menyatakan



Rifaldi, S.A.P

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Rifaldi, Lahir di Pulonas Aceh Tenggara Pada tanggal 06 Desember 1995 dari pasangan Bapak Rasumen dan Ibu Ernawilis sebagai anak Pertama, dibesarkan di lingkungan keluarga yang menjunjung tinggi Agama dan Adat dalam menyongsong Dunia Pendidikan, sejak kecil tinggal di Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara Provinsi Aceh Tenggara, SD bersekolah di SDN 1 Kutacane dan SMP bersekolah di SMPN 1 Kutacane setelah itu melanjutkan SMA di SMAN 1 Kutacane, penulis kemudian melanjutkan Pendidikan di Universitas malikussaleh tahun 2015, dan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sampai tahun 2019, hingga akhirnya melanjutkan Pendidikan di Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Administrasi Publik pada tahun 2020.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tesis ini, semoga dengan penulisan tesis ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan dan pekerjaan.

MOTTO

“Jangan pernah berhenti mencoba, selalu ada pelangi setelah hujan”

(abdul rajab)

“Jalan yang kau tempuh adalah pilihan yang sulit tetapi itu dapat merubah langkahmu,
gerakmu dan kemampuanmu”.

(berkata_23)

“Samar samar bisik mereka

Seketika meredam lara

Jangan salah menerka

Setiap sisi punya masa”

(ashead)



PERSEMBAHAN

Tesis yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane Aceh Tenggara” saya persembahkan untuk :

- ❖ Papa, Mama, yang tak Lelah menemani kebahagiaan dari saya lahir kedunia sampai dititik saat sekarang ini. Semua perjuangan ini saya persembahkan untuk keluarga saya khususnya kedua orang tua yang telah membesarkan saya, terima kasih sudah menjadi orang tua yang sabar mendidik dan membina agar saya bisa sampai pada titik ini.
- ❖ Istri dan anakku, sejak kehadiran kalian hidup ini terasa ringan dan terus menerus menjadi motivasi sehingga ayah bisa melewati cobaan cobaan hidup, untuk anakku “NADIRA KHALISA SEKEDANG” nak semoga yang ayah capai bisa menjadi contoh yang baik sehingga engkau dapat mencontoh dan lebih baik lagi dalam segala hal dari ayah
- ❖ Teman-Teman Seperjuangan di prodi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

A B S T R A K

Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane Aceh Tenggara

Nama : Rifaldi
Nim : 201801022
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Hrp, M.Si
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Tenggara 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 Aceh Tenggara terdapat beberapa permasalahan yang dalam pelayanan sehingga mengakibatkan pelayanan kurang maksimal, diantaranya kurangnya dana 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. Berdasarkan hal tersebut serta rumusan masalah yaitu, pertama bagaimana kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara, dan kedua faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan instrument penelitian 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 Aceh Tenggara sudah berjalan dengan baik dan pegawai sudah menjalankan tugas sesuai peraturan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, E-KTP, jaringan, sarana prasarana.

ABSTRACT

Quality of Employee Service in Making E-Ktp at the Population and Civil Registration Office of Kutacane, Southeast Aceh

Name : Rifaldi
Name : 201801022
Study Program : Master of Public Administration
Advisor I : Prof. Dr. R. Hamdani Hrp, M. Si
Advisor II : Dr. Budi Hartono, M.Si

The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Southeast Aceh 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 Southeast Aceh Regency, there are several problems in service that result in less than optimal services, including lack of funds in the implementation of E-KTP public services, and inadequate facilities and infrastructure, and frequent occurrence of damage to the E-KTP recording device as well as problems with the network. Based on this and the formulation of the problem, first, how is the quality of E-KTP public services at the Southeast Aceh Regency Population and Civil Registration Service, and secondly what are the factors that hinder E-KTP services at the Southeast Aceh Regency Population and Civil Registration Service. The method used in this research is qualitative with observation research instruments, 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), realibility (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy) shows, the quality of public services The e-KTP at the population and civil registration office of Southeast Aceh Regency has been running well and employees have carried out their duties according to regulations.

Keywords: Quality, Public Service, E-KTP, network, infrastructure.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“ Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane Aceh Tenggara”** . Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik. Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng., M. Sc, Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS, Selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. R. Hamdani Hrp, M.Si, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Kepada Bapak Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.

7. Keluarga yang tercinta papa, mama, istri dan anak tercinta yang selalu menjadi semangat dan juga mendorong untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh sahabat-sahabatku di Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area angkatan 2020.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, September 2022

Penulis



RIFALDI, S.A.P

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	xii
UCAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.
A B S T R A K	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Pengertian Pelayanan	10
2.2. Pengertian Pelayanan Publik	12
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	32
2.4 Kualitas Pelayanan Metode Zeithaml	37
2.5 Konsep Kualitas Pelayanan	41
2.6 E-KTP Atau Elektronik Kartu Tanda Penduduk	45
2.7 Penelitain Terdahulu	47

2.7 Kerangka Pikir Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	53
3.2. Jenis Penelitian.....	53
3.3. Informan Penelitian.....	54
3.4. Sumber Data.....	55
3.5. Teknik Pengumpulan Data	56
3.6. Definisi Konsep dan Operasional.....	58
3.6.1 Definisi Konsep.....	58
3.6.2. Definisi Operasional.....	59
3.7 Teknik Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
4.1.1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara	63
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara	64
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara.	66
4.1.4 Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk	67
4.1.5 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara	69

4.1.6 Jumlah Penduduk Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2021	70
4.2 Hasil Penelitian	72
4.2.1 Kualitas Pelayanan Publik E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Tenggara	72
4.2.2 Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Tenggara	94
4.3 Pembahasan	99
BAB V PENUTUP	119
5.1 Kesimpulan dan Saran	119
5.1.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
DAFTAR LAMPIRAN	125

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, pemerintah daerah berwenang dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan 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 merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu kelompok organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh setiap organisasi atau instansi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, dan masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya kepada pemerintah dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi atau pungutan biaya yang lain. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan

melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social” .

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 dan kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, pemerintahan daerah terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan dalam merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang public servic (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) di tuntutan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, apalagi dalam era otonomi daerah kualitas pelayanan aparatur pemerintah semakin ditantang untuk lebih optimal dan dapat merespon semua tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi yang menyediakan jasa pelayanan tersebut dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, aman, lancar, tertib, serta kepastian biaya atas jasa pelayanan yang diberikan.

Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Beberapa pakar dan teoritis administrasi berpendapat bahwa peranan pemerintah harus terfokuskan pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain pemberdayaan dan pembangunan. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Namun kualitas pelayanan publik akan menjadi 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. Kualitas pelayanan publik

merupakan salah satu permasalahan yang dikaitkan dengan birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai.

Perbaikan pelayanan publik di era globalisasi ini merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan sistem pelayanan publik di lingkup daerah ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Penyelenggaraan otonomi daerah yang tidak diimbangi oleh kesiapan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menimbulkan tiga masalah pokok yang perlu di sikapi dalam penyelenggaraannya, yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Banyak masyarakat yang merasa dipersulit ketika berhubungan dengan birokrasi pemerintah, hal ini sering 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.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi

kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Didalam UU yang sama pasal 87 A disebutkan bahwa pendanaan dan penyelenggaraan program dan kegiatan administrasi kependudukan yang meliputi kegiatan fisik dan non fisik, baik di provinsi maupun di kabupaten/kota dianggarkan dalam anggaran pendapatan belanja Negara.

Pembuatan e-ktp merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. e-ktp merupakan unsur penting dalam Administrasi Kependudukan, alasannya adalah karena e-ktp menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki ktp. Proyek e-ktp ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan e-ktp konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu e-ktp, hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi e-ktp-nya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Tenggara merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana

pelayanan publik di Kabupaten Aceh Tenggara. Salah satu yang saya ingin bahas adalah dibidang kependudukan yaitu pembuatan e-ktip. Tentunya pembuatan e-ktip ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kabupaten Aceh Tenggara. Pelaksana pelayanan publik disdukcapil Kabupaten Aceh Tenggara dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 indikator menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2020:38) yaitu, Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Dari segi teori Zeithaml Ada beberapa kursi dan computer yang rusak sekitar 20 dan kursi sekitar 33 buah.

Berdasarkan data yang di rilis oleh Ombudsman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara pada bulan desember 2021 yang lalu mendapatkan predikat zona kuning dengan skor 75, 00 % dari yang sebelumnya zona merah dengan skor 25% dengan jumlah penduduk Kabupaten Aceh Tenggara pertahun 2021 sebanyak 150.000 jiwa.

Sedangkan 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 Aceh Tenggara pertahun 2021 sebanyak 109.554 jiwa.

Adapun terdapat beberapa permasalahan dalam proses pelayanan e-ktip yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Aceh Tenggara yang pertama yaitu kurangnya anggaran terhadap pelaksanaan pelayanan adminduk Disdukcapil Kutacane 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 dan yang terakhir mengenai ketepatan waktu, yaitu pelayanan pembuatan e-ktp sering mengalami keterlambatan karena hambatan beberapa hal di atas.

Faktor yang menjadi pendukung terwujudnya pelayanan dalam proses pembuatan e-ktp yaitu pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai dengan tupoksi mereka dan posisi pegawai sudah linier dengan jurusan yang dikuasai. Dimasa covid ini kutacane menjadi salah satu yang terkena dampak penyakit berbahaya dari sebelumnya Zona hijau kemudian menjadi mejadi Zona Kuning sekitar 30%, karena ada beberapa masyarakat yang terkena dampak covid 19 tetapi tidak terlalu banyak sebab di Kutacane sudah mematuhi protocol kesehatan yang telah di tetapkan pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul : Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Pegawai dalam pembuatan e-ktip di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kutacane ?
2. Faktor yang menjadi kendala kualitas pelayanan pegawai dalam membuat e-ktip di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kutacane ?
3. Faktor pendukung yang membuat pelayanan pembuatan e-ktip menjadi maksimal sesuai dengan sistem peraturan yang ditetapkan.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan e-ktip di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kutacane yaitu:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai beserta perangkat lainnya.
2. Untuk Menganalisis Fakto-faktor apa saja yang menjadi kendala yang di hadapi pemerintah Daerah Aceh Tenggara/Kutacane dalam penerapan e-ktip.
3. Untuk menganalisis Faktor pendukung pegawai yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane.

1.4. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademik, Sebagai alat untuk membangun pengetahuan dan memfasilitasi pembelajaran dalam bidang Ilmu Administrasi Publik

tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan e-ktip di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kutacane.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/evaluasi, khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kutacane dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Untuk menganalisis faktor pendukung dalam kualitas pelayanan dalam pembuatan e-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelayanan

Pada hakikatnya pelayanan ialah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Adapun beberapa ahli berpendapat mengenai pelayanan, yaitu sebagai berikut:

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service”. Moenir dalam Mursyidah dkk, (2020:14) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Selanjutnya Moenir dalam Mursyidah dkk, (2020:17), mendefinisikan “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya terdapat dua jenis pelayanan yang dibutuhkan manusia meliputi layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota 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 memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat” . Selanjutnya Lukman dalam Mursyidah dkk, (2020:16,) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Gronroos dalam Mursyidah dkk, (2020:17), mendefinisikan “ pelayanan ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan yang disediakan oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” .

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi, lembaga perusahaan atau individu.

a. Bentuk-Bentuk Pelayanan

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

1. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Agar pelayanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara

lain: Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya, penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas, bersikap sopan dan ramah, serta disiplin.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu: Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi, layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan.

2.2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1, Pelayanan publik merupakan

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik. Dwiyanto dalam Sellang (2009:17) mendefinisikan pelayanan publik dalam arti luas yaitu pelayanan publik ialah pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Dwiyanto Agus (2017:9), mendefinisikan pelayanan publik ialah “Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik atau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Dari pendapat Dwiyanto Agus (2017:10), menyebutkan bahwa pelayanan publik ialah pelayanan yang diberikan oleh birokrasi publik atau pemerintah kepada masyarakat terkait kewajiban seorang warga negara. Kewajiban yang dimaksud berhubungan dengan individu pemohon jasa sendiri (misal kelengkapan kependudukan: E-KTP, akta kelahiran, KK) dan dapat juga terkait dengan kelompok atau organisasi (misalnya izin gangguan).

H.A.S. Moenir (2002:7), menyatakan: “ Pelayanan umum ialah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan tertentu” .

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2017:10), pelayanan publik diartikan “ pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan undang-undang.

Pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam mulyawan (2017:10), Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mahmudi dalam Sellang dkk (2019:23), mengemukakan bahwa pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan oleh birokrasi pemerintahan kepada warga Negara dalam bentuk jasa maupun barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bertujuan mensejahterakan masyarakat tersebut.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan oleh birokrasi pemerintah kepada warga Negara dalam bentuk jasa maupun barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bertujuan mensejahterakan masyarakat.

Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: Satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga pemerintah non departemen, Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya, Badan usaha milik negara (BUMN), Badan hukum milik negara (BHMN), Badan usaha milik daerah (BUMD), Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

a. Unsur-Unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2. Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari masyarakat atau pengguna layanan.

3. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan lainnya. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan lain-lain.

4. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen atau bermacam-macam yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

b. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/ badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/ pemerintah

daerah. Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No.25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

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

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan penyelenggara memiliki hak: Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya, Melakukan kerjasama, Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik, Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik penyelenggara berkewajiban: Menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat guna mensejahterakan masyarakat itu sendiri.

c. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya di dasarkan pada suatu prinsip yaitu :

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

4. Akutabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
6. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
8. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan (Sujardi dalam Mursyidah dkk, 2020:22).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A prinsip pelayanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan, pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang

indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pasal 34 Undang-Undang No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif,
- b. cermat,
- c. santun dan ramah,
- d. tegas andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut,
- e. professional,
- f. tidak mempersulit,
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar,
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara,
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan,
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan,
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik,
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat,

m. tidak menyalahgunakan informasi jabatan atau kewenangan yang dimiliki,

n. sesuai dengan kepantasan, dan

o. tidak menyimpang dari prosedur.

Prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan digunakan sebagai indikator penilaian dalam 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

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Mahmudi dalam Sellang dkk, (2019:24) yaitu :

1. **Transparansi**, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yaitu pemberi pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Tidak diskriminatif (kesamaan hak)**, yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

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 asas-asas untuk mengembangkan kinerja aparatur pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

e. Standar Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto dalam Selling (2019:28), bahwa penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Standarisasi untuk input pelayanan sangat penting mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas.

Selanjutnya Dwiyanto dalam Selling (2019:28), mengemukakan bahwa standar proses pelayanan penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati sehingga standar proses pelayanan tidak mencegah ataupun membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu untuk dirumuskan agar menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel. Standar transparansi, misalnya; mengatur kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai

persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memprotes ketika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan. Standar juga harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan.

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, untuk menjamin adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, dan juga sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, dan juga memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat atau stakeholder lainnya untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik meliputi: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya

pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pelayanan.

Untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang No. 25/2009 Pasal 4 tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut: Dasar Hukum, Persyaratan, Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pelayanan, Pengawasan intern, Pengawasan extern, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Jaminan pelayanan.

Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat. sehingga standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

f. Faktor pendukung pelayanan publik

Pelayanan publik kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna.

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

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
3. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
4. faktor keterampilan petugas.
5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kelima faktor di atas masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling memengaruhi dan berkaitan dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

g. Faktor penghambat pelayanan publik

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh :

1. Struktur Organisasi

Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Dalam konsep yang lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik- karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan.

Struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu: kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Dalam struktur organisasi formalisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (standard operating procedures), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Dalam struktur organisasi sentralisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi. berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi. Sentralisasi yang berlebihan dapat menimbulkan ketidakuwasan dan mengurangi semangat pelaksana dalam

melaksanakan kegiatan tersebut. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan dapat menyulitkan dan mempengaruhi kegiatan pengawasan dan koordinasi.

Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtutan, tara lain: penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan oleh karena itu hal ini akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Namun apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik. Berkaitan dengan struktur organisasi dapat disimpulkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ini yaitu: Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi, Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi, Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

2. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri. Aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari presiden republik indonesia. Dengan kata lain aparatur negara adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai tni dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Aparatur pemerintah, dituntut untuk mempunyai kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap dan perilaku yang baik dan memadai,

sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan di era ini. Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam keikutsertaan untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut.

Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut : Tingkat pendidikan aparat, Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal, Kemampuan melakukan kerja sama, Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi, Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan, Kecepatan dalam melaksanakan tugas, Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik, Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan, Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

3. Sistem Pelayanan

Sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh. Kaitannya dengan sistem pelayanan yang perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Sistem Pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal nya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Beberapa indikator sistem pelayanan yang menjadi faktor menentukan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, yaitu:

- (1) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan,
- (2) kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan,
- (3) perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

4. Tujuan pelayanan publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan baik dalam membantu urusan yang terkait dengan administrasi pemerintahan atas kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, menjadi harapan penting bagi masyarakat, seperti sikap aparatur yang memberikan contoh pelayanan, jenis pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta perilaku aparaturnya. Adapun tujuan pelayanan publik yang dilakukan untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik maka masyarakat akan merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan namun sebaliknya jika pelayanan tidak baik maka masyarakat akan memberikan nilai yang tidak baik juga terhadap

pelayanan yang diterimanya dan kepuasan masyarakat akan menjadi cerminan baik atau buruknya suatu pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik .
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik yaitu kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik tidak lepas dari persepsi. Beberapa ahli mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2016:47) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol baik sehingga segala

bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Selanjutnya Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2016 :49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Menurut Goetsch & Davis dalam Mursyidah dkk, (2020:33), Goetsch & Davis menyatakan bahwa “ kualitas pelayanan ialah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan” . Selanjutnya Goetsch dan Davis (dalam Nurdin, 2019:15) mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya : “ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” .

Hardiyansyah, (2018:33) “ Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan” . Sinambela dkk. dalam Hardiyansyah, (2018:49). “ kualitas ialah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).”

Trigono dalam Mursyidah dkk, (2020:33), menyatakan bahwa “ pelayanan yang baik yaitu melayani setiap saat, tepat dan memuaskan, sopan, ramah dan membantu serta professional” . Kualitas adalah 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/perysaratan pelanggan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia layanan tidak kompeten atau tidak terlatih. Namun kualitas pelayanan tentu tidak hanya ditentukan oleh faktor sumber daya manusia saja namun terdapat factor lain yang juga turut menentukan tingkatan kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml et. al. (dalam Mulyawan, 2016:51) :

“Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dihubungi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan dan sebagainya” .

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay dalam LAN edisi revisi (2009:20), dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu, Jika kualitas pelaynan dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (excellent). Tetapi jika kualitas pelayanan dipandang dari aspek ” product based” , maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Namun jika kualitas pelayanan dilihat dari sudut “ user based” , maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh

pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari “value based”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu instansi pemerintahan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada masyarakat, sesama karyawan maupun pimpinan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, akan tetapi berdasarkan persepsi masyarakat/penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang dapat memberikan penilaian yang tepat dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, namun jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga

negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh setiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah, terlebih lagi saat ini pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, akan tetapi pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat Internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Istilah “ kualitas” menurut Tjiptonon (dalam Mulyawan, 2016:48) mengandung kriteria yang meliputi :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Ketujuh kriteria tersebut

jelas tertuju pada upaya pemenuhan harapan para penerima layanan. Setiap

penerima layanan jelas menghendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya.

Ketujuh kriteria di atas jelas tertuju pada upaya pemenuhan harapan para penerima layanan. Setiap penerima layanan jelas menghendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya.

Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Mulyawan (2016 : 49) berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

2.4 Kualitas Pelayanan Metode Zeithaml

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Diukur melalui persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik.” Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:57), menjelaskan terdapat sepuluh dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Tangibles (berwujud fisik), terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. Reliability (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiveness (ketanggapan), merupakan kemauan untuk membantu konsumen atau pelanggan, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. Competence (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memebrikan pelayanan.
- e. Courtesy (ramah), merupakan sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen serta mau melakukan kontak.
- f. Credibility (dapat dipercaya), merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security (rasa aman), merupakan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.

- h. Access (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. Communication (komunikasi), merupakan kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
- j. Understanding the customer (memahami pelanggan), merupakan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kemudian Zeithaml menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi, dan kemudian disebut dengan SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut (Hardiyansyah, 2018:57): Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Tangibles (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Terdiri atas indikator:
 - 1. Penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
 - 2. Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan
 - 3. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 4. Kemudahan proses dan akses layanan
 - 5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reliability* (kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Terdiri atas indikator:

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

c. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

Terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan. Terdapat indikator:

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

e. *Empathy* (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan.

Terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/masyarakat
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

2.5 Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, atau lebih permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan.

Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Tinjauan mengenai konsep kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima.

Menurut Parasuraman (2001:162) bahwa “ Konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan”. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan ($E_p = Expectation$) dan pelayanan yang dirasakan ($P_p = Perception$) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan. Yang akan memenuhi konsep kualitas yang terjaga dan jadi lebih baik.

Konsep kualitas pelayanan dari harapan yang diharapkan seperti dikemukakan di atas, ditentukan oleh empat faktor, yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2005:2) terdiri dari beberapa poin diantaranya:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), faktor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa/pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh

informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya.

2. Kebutuhan pribadi (*personal need*), yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang memengaruhi kebutuhan pribadinya.
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu di masa lalu memengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan yang akan datang.
4. Komunikasi eksternal (*company' s external communication*) yaitu komunikasi eksternal yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan. Dan memudahkan berkomunikasi dengan sesama pengguna yang telah memegang kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan dan sesuai dengan yang telah di setuju dalam peraturan pemerintahan dengan system yang telah dibuat atau ditentukan.

Menurut Pasalong (2010:128), “ kualitas pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik

secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan”.

Kata Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik produk seperti : kinerja (performance), keandalan (reability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika (esthetics), dan sebagainya.

Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Dalam Sinambela (2010:6), “secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat”. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut lebih mementingkan segala keperluan dan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

2.6 E-KTP Atau Elektronik Kartu Tanda Penduduk

Menurut UU no 24 tahun 2013, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, atau yang disingkat menjadi KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional. Setiap penduduk Indonesia wajib KTP harus memiliki KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus sebagaimana dimaksud dalam peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional. Penerapan KTP elektronik dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP Konvensional yang memungkinkan seseorang dapat memiliki KTP ganda. Program penerapan KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional tersebut dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal dan mempermudah mendapatkan pelayanan dari lembaga Pemerintah maupun swasta. Menurut peraturan Presiden RI No. 67 tahun 2011 sebagai perubahan terhadap peraturan Presiden No. 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK, dinyatakan bahwa: KTP berbasis NIK yang selanjutnya disebut KTP elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai

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

a. Fungsi dan Kegunaan KTP Elektronik

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin dan lain-lain.
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

b. Prosedur penerapan KTP Elektronik Sesuai dengan prosedur standar operasi penerapan E-KTP secara masal Tahun 2011/2012. Secara garis besar sebagai berikut :

1. Pembentukan Kelompok Kerja (Pokja) yang berkedudukan dipropinsi, kabupaten/kota dan kecamatan yang dilengkapi dengan susunan tim pokja dan uraian tugas.
2. Sosialisasi dengan sasaran instansi terkait untuk peningkatan pelayanan publik kepada penduduk dan untuk memberi pemahaman sebagai wajib KTP.
3. Penyiapan tenaga teknis pelayanan yang terdiri dari:

- a. Operator yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data penduduk dan proses pelayanan pengambilan E-KTP.
 - b. Tenaga pendukung pelayanan yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data dan pengambilan E-KTP.
 - c. Petugas supervisi teknis yang melakukan koordinasi dengan pokja ditempat pelayanan dan instansi teknis.
4. Penyiapan fasilitas dan tempat pelayanan.
 5. Pendistribusian perangkat E-KTP di tempat pelayanan di dinas kependudukan catatan sipil kabupaten/kota dan di kecamatan.
 6. Pemasangan perangkat jaringan komunikasi data.
 7. Pelaksanaan bimbingan teknis bagi operator dan selalu dibimbing oleh tenaga pendampingan teknis.
 8. Mobilisasi penduduk wajib E-KTP untuk mendatangi tempat pelayanan sesuai jadwal.

2.7 Penelitain Terdahulu

Penelitian ini dilakukan 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. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan teluk ambon belum dapat 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 adalah pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah berjalan dengan baik dalam hal persyaratan, prosedur dan biaya/tariff sesuai dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. Adapun yang menjadi kendalanya adalah jangka waktu, produk pelayanan, dan penangan 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 umum di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo dinilai cukup baik, dan secara umum penyelenggaraan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan aturan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo namun meskipun dalam kenyataannya masih ada faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

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

sebelumnya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Adapun kesimpulan dari penelitian tersebut Kualitas pelayanan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru melalui 5 indikator pengukur kualitas pelayan publik yakni, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy secara umum penyelenggaraan pelayanan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berdasarkan standar pelayanan yang telah di tetapkan.

Yayat Rukayat (2017) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Objek penelitian sebelumnya adalah Kantor Camat Pasirjambu. Adapun kesimpulan dari penelitian tersebut secara keseluruhan belum berjalan dengan baik, Kantor Kecamatan Pasirjambu belum dapat memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset yang masih kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul , Tahun	Metodologi	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Ema Waliuli pada tahun (2011) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon.	Kualitatif	bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan teluk ambon belum dapat memuaskan masyarakat.	Sama-sama Meneliti Kualitas Pelayanan, Perbedaan belum bisa memuaskan masyarakat

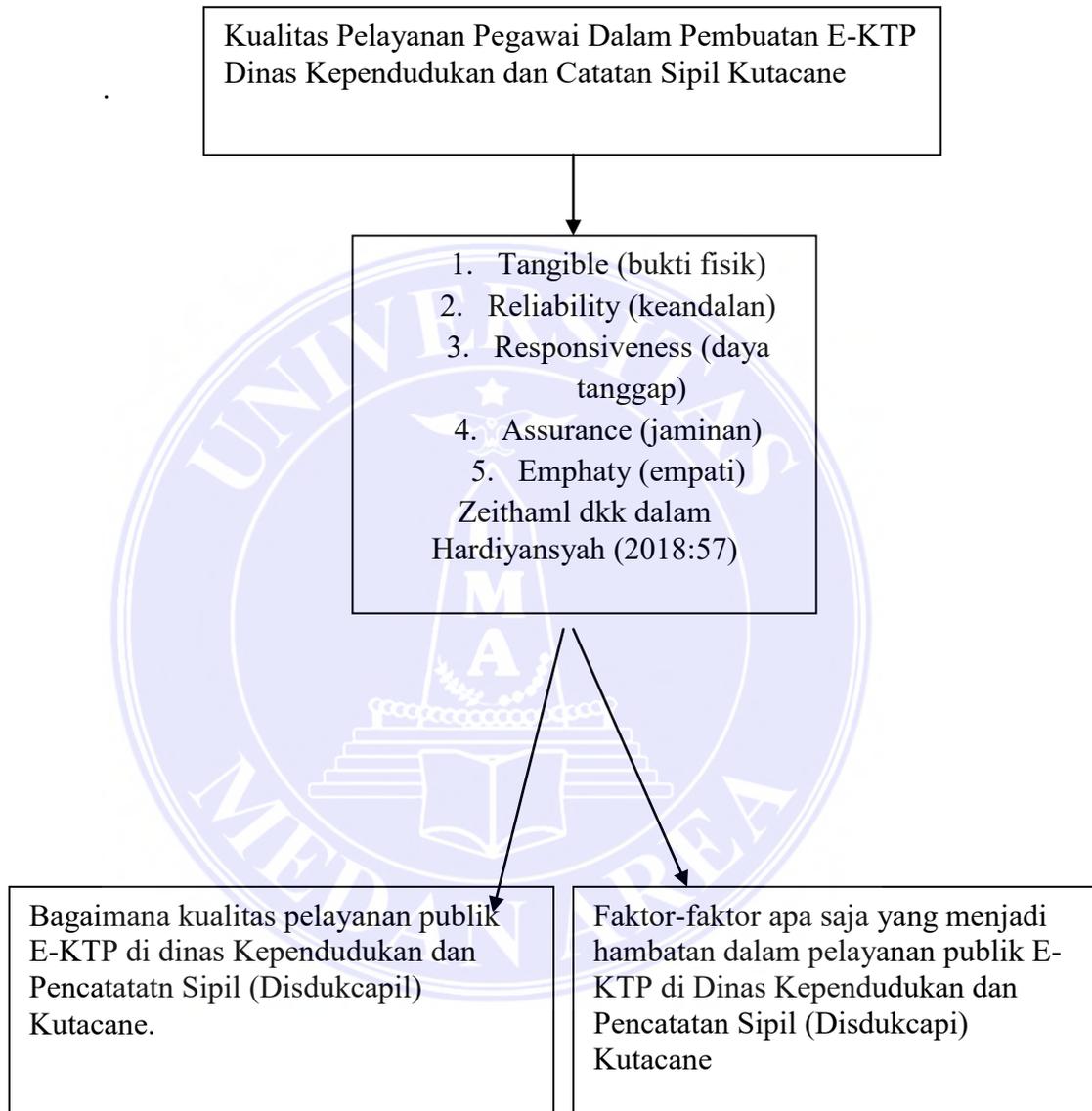
2.	Koko Mulyanto dkk (2017) analisis pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.	Kualitatif	yang menjadi kendalanya adalah jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan, perbedaannya masalah jangka waktu
3.	Riska Wirawan (2013) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo.	Kualitatif	masih ada faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan.	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan, Perbedaan di ada beberapa factor menjadi penghambat
4.	Yayat Rukayat (2017) yang Meneliti tentang Kualitas Pelayanan E-ktp di Kantor Dukcapil Kabupaten Gayo Lues	Kualitatif	Masih ada beberapa factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan, Perbedaan di ada beberapa factor menjadi penghambat

2.7 Kerangka Pikir Penelitian

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 hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara.

Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh setiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah Terlebih saat ini, pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, namun juga pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat Internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Ada beberapa yang menjadi kendala dalam membuat E-KTP yaitu sarana dan prasana yang belum memadai seperti blanko dan jaringan yang terkadang lambat sehingga menjadi penghambat E-KTP menjadi lambat selesai tidak sesuai dengan yang diinginkan, pegawai di Kantor Dinas tersebut sudah sesuai dengan tupoksi dan memiliki keahlian.

Tabel 2.2 Teori Kualitas Pelayanan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Yang beralamat di Jl. Ahmad Yani, Kutacane, Kabupaten Aceh Tenggara, Aceh 24653 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Metode penelitian kualitatif juga sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) yang disebut juga sebagai metode etnographi. Karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya yang disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2011).

Menurut Bogman dan Taylor dalam Moleong (1990), metode penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik/utuh. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, karena data yang ditulis dalam penelitian ini berupa hasil wawancara mengenai pelayanan umum di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara yang berasal dari narasumber langsung, data hasil observasi dilapangan, dokumen mengenai pelayanan umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara, serta catatan peneliti dan dokumen resmi lainnya yang mendukung..

3.3. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Bagong Suyatno (2010:172) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

- 1) informan kunci merupakan orang-orang yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian,
- 2) informan utama merupakan orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti,
- 3) informan tambahan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang akan menjadi informan penelitian adalah para pegawai yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-Ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kutacane dan beberapa orang luar sebagai penerima layanan yaitu diantaranya :

1. Informasi Kunci : Julkarnain, SE selaku Kepala Dukcapil Kutacane
2. Informasi Utama : Ikshannudin, ST Selaku Kasubag perencanaan

3. Informasi Tambahan : a). Nazaruddin selaku Kepala Desa
b). Khaerani Putri Selaku Masyarakat

3.4. Sumber Data

Menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, arsip-arsip, buku, majalah dan lain-lain yang berkaitan dengan judul penelitian. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya (data itu diperoleh tanpa ada perantara dari sumbernya), yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Adapun data yang diperoleh berupa opini subjek individual, kelompok atau hasil observasi terhadap suatu keadaan serta kejadian juga problem yang ada dalam pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data atau informasi yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumber aslinya (data/informasi yang didapatkan melalui pihak ketiga), seperti data yang diperoleh dari lembaga atau institusi yang ada dan atau ada kaitannya dengan pelayanan E-KTP berupa catatan atau laporan harian yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) baik yang dapat dipublikasikan maupun yang tidak dapat dipublikasikan.

3.5. *Teknik Pengumpulan Data*

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian ilmiah karena data yang dihasilkan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Alat pengumpul data berfungsi untuk mengumpulkan data yang ada di lapangan yang diperlukan dalam kegiatan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak menggunakan observasi berperan serta (participation observation), wawancara mendalam (in depth interview), dan dokumentasi. Catherine Marshall, Gretchen B. Rossman dalam Hardani dkk (2020:122), menyatakan bahwa: the fundamental methods relied on by qualitative researchers for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in-depth interviewing, document review.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga, yaitu antara lain :

a. Wawancara (interview)

Merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data (informan). Komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung, wawancara dilakukan dengan cara “face to face” artinya peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan secara lisan hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian dan peneliti mencatat jawaban dari informan.

Nazir dalam Hardani dkk (2020:138), berpendapat bahwa wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara

tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

b. Observasi (pengamatan)

Pengumpulan data untuk menjawab masalah penelitian dengan cara melakukan pengamatan yakni mengamati gejala yang diteliti secara langsung. Teknik pengamatan ini memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Riyanto dalam Hardani dkk (2020:125), menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian. Observasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun 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.

c. Dokumentasi

Selain melalui wawancara, observasi, informasi juga diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen. Yaitu, surat-surat, catatan harian, cendra mata, laporan, photo-photo serta vidio dokumentasi kegiatan. Sugiyono dalam Hardani dkk (2020:150), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Adapun data yang dikumpulkan melalui dokumentasi adalah dokumen resmi yang berisi catatan formal seperti :

1. Laporan pelayanan E-KTP
2. Jumlah penduduk Kab. Aceh Tenggara per tahun 2021
3. SOP penyelenggaraan E-KTP
4. Data perekaman E-KTP Aceh Tenggara per tahun 2021
5. Data percetakan E-KTP Aceh Tenggara per tahun 2021

Data pegawai Disdukcapil kab. Aceh Tenggara per tahun 2021

3.6. Definisi Konsep dan Operasional

3.6.1 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual sebagai berikut:

- a. Menurut KBBI analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya).
- b. Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.
- c. Pelayanan publik adalah pelayanan oleh birokrasi pemerintahan kepada warga Negara dalam bentuk jasa maupun barang untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat yang bertujuan mensejahterakan masyarakat tersebut.

- d. Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu instansi pemerintahan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada masyarakat, sesama karyawan maupun pimpinan.
- e. E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) adalah Kartu Tanda Penduduk yang berbasis elektronik yang di desain dengan metode Dalam Pasal 64 Ayat (3) UU No. 23 Tahun 2006.

3.6.2. Definisi Operasional

Agar konsep data diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan cara mengubahnya menjadi sesuatu yang mempunyai nilai. Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:57).

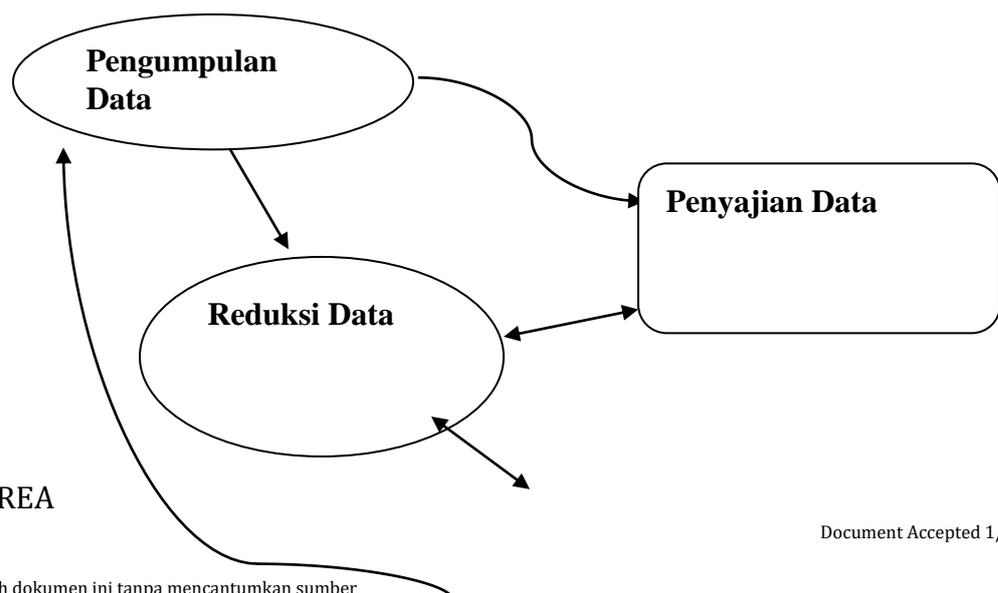
- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

3.7 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Hardani dkk (2020:163), analisis kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara yaitu pengamatan terlibat, wawancara, dan selanjutnya diproses melalui perekaman, pencatatan, pengetikan, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas.

Dari hasil penelitian yang telah disimpulkan secara deskriptif kualitatif, sehingga dapat memberikan penjelasan yang rinci, sistematis dan akurat tentang permasalahan yang telah diangkat dan dirumuskan. Dalam model analisis data Huberman dan Miles mengajukan model interaktif. Analisis menurut Miles dan Huberman dalam Hardani dkk (2020:163), dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan simpulan.





Gambar 3.1 Model analisis interaktif Miles, Huberman dan Saldana (2014)

Dalam model interaktif, tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan proses sirkulus dan interaktif. Dengan sendirinya peneliti harus memiliki kesiapan untuk bergerak aktif di antara tiga sumbu kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak diantara penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi dalam penelitian.

Dengan begitu, analisa ini merupakan sebuah proses yang berulang dan berkelanjutan secara terus-menerus dan saling menyusul. Kegiatan ketiganya berlangsung selama dan setelah proses pengambilan data berlangsung. Kegiatan ini baru berhenti saat penulis akhir penelitian telah siap dikerjakan.

Berikut ini paparan masing-masing proses:

a. Penyajian data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, yang dimaknai oleh Miles dan Huberman dalam Hardani dkk (2020:167), sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

b. Verifikasi dan penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Tahap akhir proses pengumpulan data

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan dan Saran

5.1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara yang mengacu pada teori Zeithaml dengan indikator sebagai berikut :

a. Kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara

1. Tangible

Penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara sudah berjalan namun masih kurang maksimal.

2. Realibility

Pelayanan publik E-KTP sudah dilaksanakan sebagaimana SOP 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. Responsivennes

Pelayanan E-KTP sudah cukup baik dan tepat waktu, namun kadang-kadang kendala yang sering dihadapi dalam proses pelayanan E-KTP ini adalah jaringan yang sering dalam kondisi tidak baik sehingga mengakibatkan

pembuatan E-KTP tertunda dan menjadi tidak tepat waktu, selain itu kurangnya dana atau anggaran dalam pelayanan ini mengakibatkan kurangnya sarana dan prasarana 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 pengenal.

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 Aceh Tenggara

1. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik E-KTP yang belum memadai.
2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP adapun sumber daya manusia masih 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.
- c. Faktor yang menjadi pendukung terwujudnya proses pembuatan E-KTP sesuai SOP
 1. Pegawai dikantor Dukcapil sudah sesuai dengan jurusan dan keahlian yang mereka kuasai.
 2. Tugas dan fungsi sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Kantor tersebut.

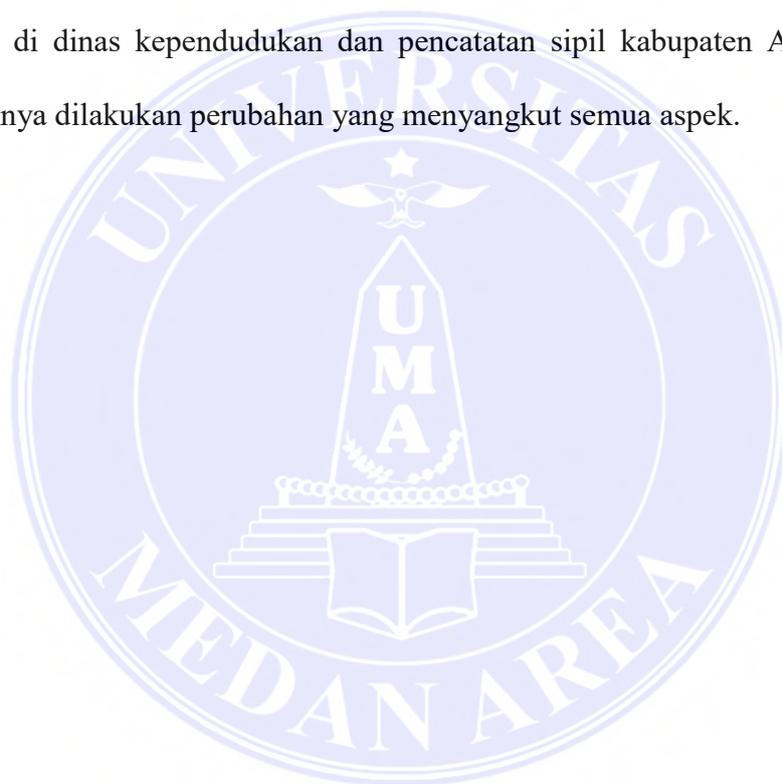
5.2 Saran

Setelah menguraikan pembahasan dan menarik kesimpulan maka beberapa saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik E-KTP sebaiknya pihak Disdukcapil dapat memberikan sarana dan prasarana yang memadai kepada pengguna pelayanan publik E-KTP.
2. Agar pelayanan publik E-KTP lebih maksimal seharusnya pegawai ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan background pendidikan masing-masing pegawai.
3. Untuk menghindari kendala pada saat pelayanan publik E-KTP agar tidak terulang secara terus menerus sebaiknya gunakan jaringan internet yang paling bagus kualitasnya.

4. Untuk memaksimalkan dan memberikan pelayanan yang terbaik maka sebaiknya kedisiplinan pegawai dalam bertugas maupun kehadiran pegawai ditingkatkan lagi.
5. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik E-KTP sebaiknya pegawai lebih memprioritaskan kepentingan pengguna pelayanan.

Maka dari itu dalam melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Aceh Tenggara hendaknya dilakukan perubahan yang menyangkut semua aspek.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Atik, dan Ratminto. 2005. *“Manajemen Pelayanan, di sertai dengan pengembangan model konseptual”*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Agustin SE, Melly. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah”* Pada PT. Bank Niaga, TBK
- Bungin, Burhan. 2011. *“Penelitian Kualitatif”*. Jakarta: Kencana Predana Media. Group. Depdiknas. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Dwiyanto, 2005. *“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta: Gajah Mada University
- Davis,1999. *“Kerangka dasar system Kualitas Pelayanan informasi Manajemen”*, PT. Pustaka Binaman Presindo. Jakarta Pusat.
- Hardiansyah, *“Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi dan Implementasinya”*. Yogyakarta: Gava Media. 2011. Hlm 24-25
- Ibrahim, Amin. 2008. *“Teori dan Konsep Pelayanan Serta Implementasinya”*. Jakarta: Mandar Maju.
- Ibrahim, 2008. *“Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya”* Jakarta : Mandar Maju
- Kotler, Philip. 2005. *“Manajemen Pemasaran”*, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta
- Mahmudi (2005 : 230) *“Standar Pelayanan”* . Yogyakarta.
- Moenir, 2005, *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”*, Bumi Aksara, Jakarta
- Meleong, 2005, *“Metode Teknik Analisis Data”*, Bandung Remaja Kosda Raya
- Moenir HAS (2002 : 27), *“Standar pelayanan sosial”* . Bumi Aksara, Jakarta
- Rahmayanty, 2010. *“Manajemen Pelayanan Prima”*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Swastika, (2005). *“Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excelent)”*. Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Skripsi Ekonomi.
- Sinambela (2010, hal : 3), *“ Kualitas Pelayanan”* Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2006. *“Reformasi Pelayanan Publik”*. Jakarta : Bumi Aksara

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendy. 1995. "Metode Penelitian Survey". Jakarta: LP3ES

Sugiyono. 2006. "Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode R&D". Bandung : Alfabeta

Tjiptono Fandy, 1998, Manajemen Jasa, Penerbit Andy Yogyakarta.

Tjiptono, 2004. " Strategi Pelayanan Edisi Kedua" . Yogyakarta.

W.J.S Purwasdarminta (2004 : 125)" Pelayanan Sosial" Yogyakarta
Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 tentang

Administrasi Kependudukan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Perpres No. 26 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

Pemendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan

Keputusan Menteri No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Perda No. 9 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Media Internet

<https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html>

Jurnal

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/25493>

<https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN

Peneliti : RIFALDI
NPM : 201801022
Prodi : MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Universitas : UNIVERSITAS MEDAN AREA

A. Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara.

1. Komunikasi
 - a. Transmisi
Bagaimana transmisi komunikasi pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - b. Kejelasan
Bagaimana kejelasan komunikasi pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - c. Konsistensi
Bagaimana konsistensi komunikasi pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
2. Sumber Daya
 - a. Sumber Daya Manusia
Bagaimana Sumber Daya Manusia pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - b. Bagaimana Informasi pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - c. Bagaimana kewenangan pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - d. Bagaimana fasilitas pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
3. Disposisi

- a. Bagaimana efek disposisi pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - b. Bagaimana staffing birokrasi Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - c. Bagaimana insentif pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
4. Struktur Birokrasi
- a. Bagaimana prosedur operasional pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - b. Bagaimana fragmentasi pada Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?

LEMBAR JAWABAN

Nama :
 Jabatan :
 Instansi :

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara.

1. Komunikasi
 - a. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi transmisi komunikasi terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kejelasan komunikasi terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - c. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi konsistensi komunikasi terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
2. Sumber Daya

- a. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Sumber Daya Manusia terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Informasi terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - c. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kewenangan terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - d. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi fasilitas terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
3. Disposisi
- a. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi efek disposisi terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi staffing birokrasi terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - c. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi insentif terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
4. Struktur Birokrasi
- a. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi prosedur operasional terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?
 - b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi fragmentasi terkait Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Pembuatan E-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Aceh Tenggara?

LEMBAR JAWABAN

Nama :

Jabatan :

Instansi :

Lampiran 2. Foto Wawancara

