

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN MEDAN  
MAIMUN KOTA MEDAN**

**TESIS**

**OLEH**

**PUTRI INDAH SARI  
NPM. 201801045**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/7/23

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)13/7/23

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN MEDAN  
MAIMUN KOTA MEDAN**

**TESIS**

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



**OLEH**

**PUTRI INDAH SARI  
NPM. 201801045**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/7/23

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)13/7/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCA SARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di  
Kecamatan Medan Maimun Kota Medan**

**Nama : Putri Indah Sari**

**NPM : 201801045**

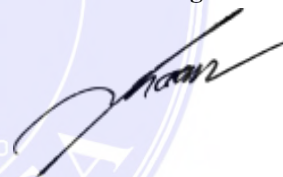
**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP**



**Dr. Isnaini, S.H, M.Hum**

**Ketua Program Studi**

**Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada 17 April 2023**

---

---

**Nama : Putri Indah Sari**

**NPM : 201801045**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Warjio, MA**  
**Sekretaris : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**  
**Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP**  
**Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**  
**Penguji Tamu : Dr. Adam, MAP**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 13/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)13/7/23

## 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 : Putri Indah Sari  
NPM : 201801045  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan**  
**Pada tanggal :**  
Yang menyatakan



**Putri Indah Sari**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Putri Indah Sari

NPM : 201801045

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

Medan , 2023

Yang membuat pernyataan



Putri Indah Sari Hasibuan

NPM 201801045

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T sungguh atas segala rahmat dan hidayah serta rezeki yang Allah berikanlah peneliti akhirnya dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Medan Maimun Kota”**. Shalawat dan salam peneliti hantarkan dengan segala kerendahan hati keatas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad S.A.W beserta keluarga dan para sahabat Beliau.

Tujuan disusunnya tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini, peneliti mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini secara khusus peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof, Dr. Ir. Retna Asturi Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Dr. Budi Hartono, M.Si.
4. Dosen Pembimbing I, Dr. Syafruddin Ritonga, MAP, untuk seluruh bimbingan, saran dan kritik membangun yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
5. Dosen Pembimbing II, Dr. Isnaini, SH. M.Hum untuk seluruh bimbingan dan saran yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
6. Camat Medan Maimun, Sekretaris Camat Medan Maimun, , Operator Disdukcapil, Kepala Lingkungan, dan warga masyarakat yang telah

7. memberikan waktu dan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan wawancara sebagai bahan penulisan tesis ini.
8. Seluruh dosen dan staff administri Pascasarjana Ilmu Administrasi Publik, untuk segala bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan.

Peneliti 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. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia pendidikan dan pemerintah.

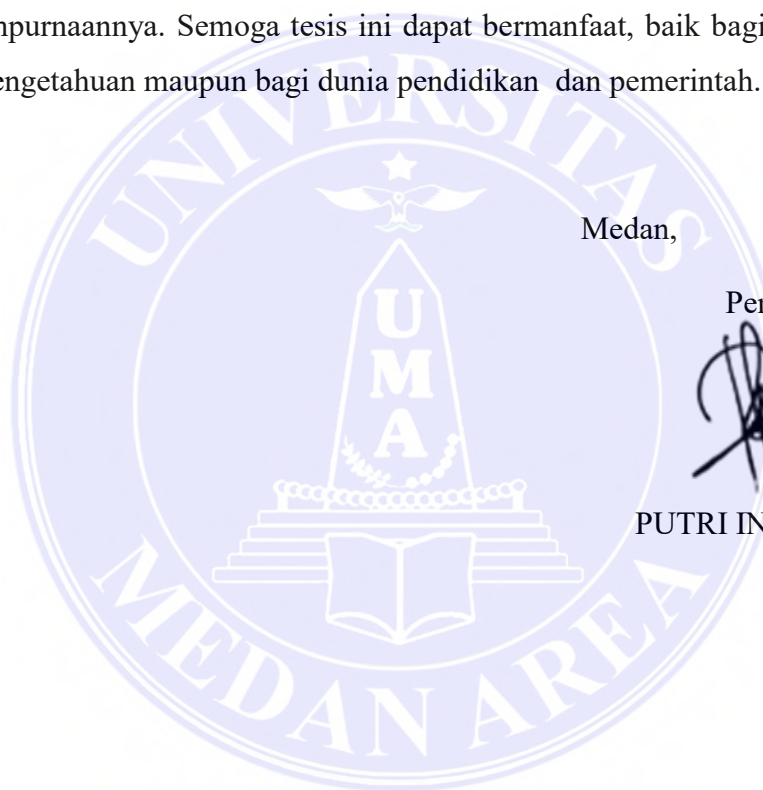
Medan,

2023

Penulis



PUTRI INDAH SARI





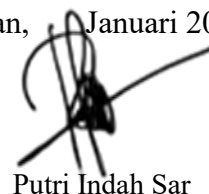
## HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T sungguh atas segala rahmat dan hidayah serta rezeki yang Allah berikanlah peneliti akhirnya dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Medan Maimun Kota Medan”**. Shalawat dan salam peneliti hantarkan dengan segala kerendahan hati keatas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad S.A.W beserta keluarga dan para sahabat Beliau. Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua saya, Almarhum Papa tercinta H. Chairul Saleh Hasibuan dan Almarhumah Mama tercinta Hj. Rafina Nasution dan juga Almarhum dan Almarhumah Ayah dan Ibu Mertua tercinta, Pelda. Edi Irawan, dan Hj. Nurhayati Huwaa, yang tiada henti-hentinya selalu mendoakan, memberikan dukungan dalam segala hal.
2. Suami saya Yoga Budi Pratama Irawan, S.STP, M.Si dan anak-anak tersayang, Zahwa Amirah Irawan, Raziq Riza Irawan, Vahira Azzahra Irawan, untuk perhatian, pengertian dan cinta kalian buat mama, Mama loves you all .
3. Keluarga besar tersayang, Mas, Abang, Kakak, Adik-adik, dan keponakan-keponakan mami dee, untuk doa, dukungan dan perhatiannya.
4. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik UMA TA 2020/2021, you are all the best.

Medan, Januari 2023



Putri Indah Sar

## HALAMAN MOTTO

*“Selalu berusaha menjadi yang terbaik  
dalam hidup versi dirimu sendiri”*



## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN MEDAN MAIMUN KOTA MEDAN

Nama : Putri Indah Sari  
NPM : 201801045  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP  
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH. M.Hum

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi Sumatera Utara 2022 menunjukkan bahwa memerlukan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan layanan khususnya di kelurahan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bersitus di Kantor Kecamatan Medan Maimun. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrument penelitian nya yaitu peneliti sendiri dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara dan handphone. Data yang telah terkumpul dianalisa menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Kecamatan Medan Maimun Kota Medan (Studi Kasus E-Ktp Kecamatan Medan Maimun) telah berjalan dengan baik, namun belum berjalan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari ditemukannya gap antara teori faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu suasana kerja dan lingkungan fisik tempat kerja. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dapat dikatakan berkualitas berdasarkan keempat dimensi, diantaranya adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yang berasal dari Motivasi kerja karyawan, Sistem kerja dan sistem pelayanan, Suasana kerja di instansi, Lingkungan fisik tempat kerja, Perlengkapan dan fasilitas Prosedur kerja. Rekomendasi pada penelitian ini adalah kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Medan Maimun harus lebih ditingkatkan lagi agar proses pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik.

**Kata kunci :** Kualitas, Pelayanan, E-KTP, Kantor Camat, Medan Maimun.

## ABSTRACT

### *Analysis of Public Service Quality in Medan Maimun District, Medan City (Case Study of E-KTP Medan Maimun District)*

*Name : Putri Indah Sari*  
*NPM : 201801045*  
*Courses : Master of Public Administration*  
*Adviser I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP*  
*Supervisor II : Dr. Isnaini, SH.M.Hum*

*Service is the main duty of government officials as servants of the state and the community. Based on the results of the 2022 Performance Satisfaction Survey of the North Sumatra Provincial Government, it takes quite a long time to complete services, especially in the sub-districts. This study uses a descriptive research type with a qualitative approach located at the Medan Maimun District Office. The data sources used are primary and secondary data sources. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. The research instruments used were the researcher himself and several supporting tools such as interview guidelines and a mobile phone. The collected data was analyzed using the interactive analysis model of Miles, Huberman, and Saldana. The results of the study show that the Quality of Public Services in the Medan Maimun District, Medan City (Case Study of the E-KTP of the Medan Maimun District) has been running well, but not yet to its maximum potential. This can be seen from the gap between the theoretical factors that affect service quality, namely the work atmosphere and physical work environment. The Quality of Recording Resident Identity Cards (e-KTP) can be said to be of good quality based on the four dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. There are supporting factors and inhibiting factors that come from employee work motivation, work system and service system, work atmosphere in the institution, physical work environment, equipment and facilities, and work procedures. The recommendation in this study is that the quality of public services at the Medan Maimun District Office must be further improved so that the public service process can be carried out properly*  
*Open*

**Keywords:** *Quality, Service, E-KTP, Sub-district Office, Medan Maimun.*

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Kerangka Teori.....	7
2.1.1. Teori Pelayanan Publik .....	7
2.1.2. Jenis Pelayanan Publik .....	11
2.1.3. Prinsip Layanan Publik .....	13
2.2. Kajian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Berfikir.....	22
<b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1. Lokasi Penelitian.....	223
3.2. Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 3
3.3. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 4
3.4. Sumber Data.....	225
3.5. Informan Penelitian.....	256
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	256
3.7. Definisi Konsep dan Operasional.....	28
3.8. Teknik Analisis Data.....	29
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1. Gambaran Umum Kecamatan Medan Maimun .....	30
4.1.1. Kondisi Penduduk .....	30
4.1.2. Pendidikan dan Pekerjaan .....	32

4.1.3. Struktur Organisasi.....	34
4.1.4 Visi dan Misi .....	37
4.2. Hasil Penelitian .....	38
4.2.1. Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun.....	38
4.2.2. Hambatan dan Tantangan Pelayanan Publik Dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun.....	58
4.2.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Masyarakat Dalam Pembuatan E- KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun .....	64
4.3. Pembahasan .....	68
4.3.1. Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun.....	68
4.3.2. Hambatan dan Tantangan Pelayanan Publik Dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun.....	77
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
5.1. Kesimpulan .....	81
5.2. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Medan Maimun, 2021 .....	31
Tabel 4.2 Persentase Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Medan Maimun, 2021 .....	32
Tabel 4.3 Jumlah Sekolah, Murid, dan Guru Taman Kanak-Kanak (TK) Menurut Kelurahan di Kecamatan Medan Maimun, 2021/2022 .....	32
Tabel 4.4 Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Dasar (SD) Menurut Kelurahan di Kecamatan Medan Maimun, 2021/2022 .....	33
Tabel 4.5 Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Pertama (SMP) Menurut Kelurahan di Kecamatan Medan Maimun, 2021/2022 .....	33
Tabel 4.6 Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Atas (SMA) Menurut Kelurahan di Kecamatan Medan Maimun, 2021/2022 .....	34
Tabel 4.7 Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Medan Maimun, 2021/2022 .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 4.1. Jumlah Penduduk menurut Kelurahan di Kecamatan Medan Maimun, 2021 .....	28
Gambar 4.2. Jumlah Penduduk menurut Kelurahan di Kecamatan Medan Maimun, 2021 .....	32
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Maimun .....	36





## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pengembangan *good governance*. Menurut Dwiyanto (2005:20) pilihan strategis untuk mengembangkan *good governace* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah. Salah satu dari tugas-tugas pemerintah yaitu pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia. Sebagaimana yang dikatanan oleh Masrin (2013:68) Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk.

Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda. Hal ini terjadi karena pemerataan dan perkembangan pembangunan yang berbeda-beda di setiap daerah di seluruh Indonesia. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis di Kecamatan medan Maimun, Kota Medan, terlihat adanya beberapa hal terkait pemberian pelayanan e-KTP. Seperti misalnya dokumen pengurusan tidak lengkap, sehingga proses pembuatan pelayanan e-KTP tidak dapat diproses, antrian yang cukup banyak, keterbatasan personil dan kesibukan masyarakat yang sering datang pada hari-hari tertentu sehingga tidak dapat dilayani dalam waktu yang cepat.

Kecamatan merupakan salah satu organisasi yang mengemban tugas umum pemerintahan sebagaimana disebutkan dalam UU Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan tugas umum pemerintahan yang diemban ini maka penilaian kinerja bagi aparatur organisasi memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pada masa yang akan datang. Penilaian kinerja bagi aparatur berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, motivasi, dan penyesuaian anggaran organisasi.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi Aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), di samping sebagai Abdi Negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini Aparatur Negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Menurut Dwiyanto (2017), rendahnya kinerja aparatur publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat aparatur untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai objek pelayanan yang membutuhkan bantuannya (Dwiyanto, 2017). Di samping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem

pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. Struktur aparatur yang hierarki mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat aparatur yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespon dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan.

Jika ditelisik pelayanan publik di kantor Kecamatan Medan Maimun berdasarkan standar pelayanan publik oleh aparatur pemerintah selalu ada dinamika hubungan antara masyarakat dan pemerintah kota maupun kecamatan. Masyarakat akan merasa puas apabila kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pemerintah dan akan kecewa bila pemerintah tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Kondisi yang demikian ini membentuk pola interaksi antara masyarakat dan pemerintahnya, di mana di satu sisi pemerintah membutuhkan dukungan serta partisipasi masyarakat, akan tetapi pada sisi yang lain masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dari pemerintah agar kebutuhannya dapat terpenuhi.

Penelitian ini akan dilakukan pada wilayah Kecamatan Medan Maimun Kota Medan. Fokus utama adalah tentang analisis kualitas pelayanan publik kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini terkait dengan pelayanan e-KTP. Secara umum Kecamatan Medan maimun Pada tahun 2021 mempunyai penduduk sebesar 49.231 jiwa. Luasnya adalah 2,98 km<sup>2</sup> dan kepadatan penduduknya adalah 16.520 jiwa/km<sup>2</sup>. Sementara pada tahun 2022, jumlah penduduk Medan Maimun sebanyak 52.247 jiwa

Pelayanan publik khususnya e-KTP berdasarkan observasi awal menunjukkan beberapa hal, di antaranya adalah: aparatur kecamatan menurut

beberapa komentar masyarakat yang menerima pelayanan masih belum optimal dalam hal waktu. Aspek lain masih menurut masyarakat, informasi dalam pengurusan administrasi masih berbelit-belit atau banyak prosedur yang harus diikuti dan dipenuhi, bagi masyarakat hal tersebut membutuhkan waktu yang lebih banyak, padahal masyarakat juga harus bekerja (Wawancara; Ayong, 2022). Menurut aparaturnya kecamatan hal yang membuat proses pelayanan dalam hal administrasi lama adalah ketidaklengkapan dokumen yang dimiliki oleh masyarakat, menurutnya masyarakat sering lalai dengan dokumen-dokumen kependudukan, selalu ingin cepat dalam proses pengurusan, sementara sering dokumen tidak lengkap, jumlah masyarakat yang harus dilayani juga dalam waktu tertentu cukup ramai (Wawancara: Intan, 2022).

Analisis pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Medan Maimun menjadi menarik untuk diteliti atas dasar argumentasi di atas, khususnya terkait keharusan aparaturnya memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat sebagaimana amanah dari Undang-Undang. Atas dasar itu peneliti merumuskan topik penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Medan Maimun Kota Medan (Studi Kasus e-KTP Kecamatan Medan Maimun.)”** Judul penelitian ini akan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan e-KTP Pada Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor Pendukung dan Penghambat pada layanan e-KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam perihal kualitas pelayanan publik tentang pelayanan e-KTP di wilayah Kecamatan Medan Maimun Kota Medan.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan khususnya tentang peningkatan kinerja aparatur kecamatan dalam

memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan atau referensi guna melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kerangka Teori

##### 2.1.1. Teori Pelayanan Publik

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

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

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

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

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



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

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

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

- a. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima;
- b. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- c. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- e. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- f. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- g. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

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

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;

- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Selanjutnya, dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat Fitzsimmons dalam Budiman (Sinambela, 2006) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu: *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *Tangible*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan *Empathy*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen (Lijian P. Sinambela, 2006).

Menurut Zeithaml dalam Sedarmayanti (2007) mengemukakan ada sepuluh dimensi tolak ukur kualitas pelayanan:

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

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

### 2.1.2. Jenis Pelayanan Publik

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

- a. Pelayanan Pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan Pembangunan, adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.

- c. Pelayanan Utilitas, yakni jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya (Badu, 2013, pp. 30–31).

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

- a. Pelayanan Administratif

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

- b. Pelayanan Barang

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

### c. Pelayanan Jasa

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

### 2.1.3. Prinsip Pelayanan Publik

Sebagaimana yang ditetapkan dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun di sebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

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

- b. *Kejelasan*: Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/personal/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. *Kepastian Waktu*: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. *Akurasi*: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. *Keamanan*: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. *Tanggung jawab*: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. *Kelengkapan Sarana dan Prasarana*: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. *Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan*: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- i. *Kenyamanan*: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan di ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## 2.2. Kajian Terdahulu

Penelitian tentang analisis kinerja aparatur kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Berikut peneliti paparkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Tesis berjudul “*Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara*”. Penelitian ini dilakukan oleh Rifaldi pada tahun 2022. Fokus utama penelitian ini ialah melihat kinerja para aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane, Aceh Tenggara, serta melihat faktor apa saja yang melatabelakangi kinerja para aparatur tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Tesis berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara*”. Penelitian ini dilakukan oleh Riana Siahaan pada tahun 2022. Fokus utama penelitian ini ialah ingin melihat bagaimana kinerja para aparatur di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, serta melihat faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di kantor dinas tersebut.



3. Tesis berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-Ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues*”. Penelitian ini dilakukan oleh Rafika Duri pada tahun 2022. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis a kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, dan kedua faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.
4. Skripsi berjudul “*Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri atas beberapa aspek, yaitu: *tangible* (fisik), *reability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Sedangkan faktor penghambatnya adalah tidak mempunyai android, maka dari itu diharapkan pegawai rajin turun untuk bersosialisasi mengenai pelayanan di kantor kecamatan dan tidak hadirnya pejabat yang bersangkutan. Adapun tiga faktor pendukungnya adalah sarana dan prasarana yang lengkap, pegawai kantor yang ramah, dan etos kerja pegawai sangat baik.
5. Skripsi berjudul, “*Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kecamatan Nassau Kabupaten Toba)*”. Penelitian ini dilakukan oleh Desi Simangungsong pada tahun 2022. Hal ini ditunjukkan dengan aspek

Produktivitas Kantor Camat Nassau dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan dengan baik, Kantor Camat Nassau sudah melakukan tugasnya sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ditetapkan. Untuk aspek Responsivitas Pihak Kantor Camat Nassau sudah memberikan respon yang baik terhadap permohonan yang diajukan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, dimana setiap permohonan dari masyarakat langsung di proses oleh Kantor Camat Nassau dengan tepat waktu. Adapun Akuntabilitas Kantor Camat Nassau sudah berjalan dengan baik dimana Kantor Camat Nassau sudah melakukan tanggungjawabnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dengan baik, Kantor Camat Nassau dalam melaksanakan program pemerintah menekankan pada pemberian pelayanan dengan menampung aspiratif dari masyarakat.

6. Artikel jurnal berjudul *Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi pada Bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Labuhanbatu)*. Penelitian ini dilakukan oleh Habibuddin Siregar pada tahun 2011. Fokus utama penelitian ini ialah mendeskripsikan kinerja dari para aparatur di Sekretariat Daerah Kabupaten Labuhanbatu yang dinilai dari efektivitas mereka dalam memahami setiap tugas yang diberikan dan tingkat kualitas pelayanan terhadap program-program dari Pemerintah Daerah.
7. Artikel jurnal berjudul *Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang)*. Penelitian ini dilakukan oleh Himkah Dinda Muizah,

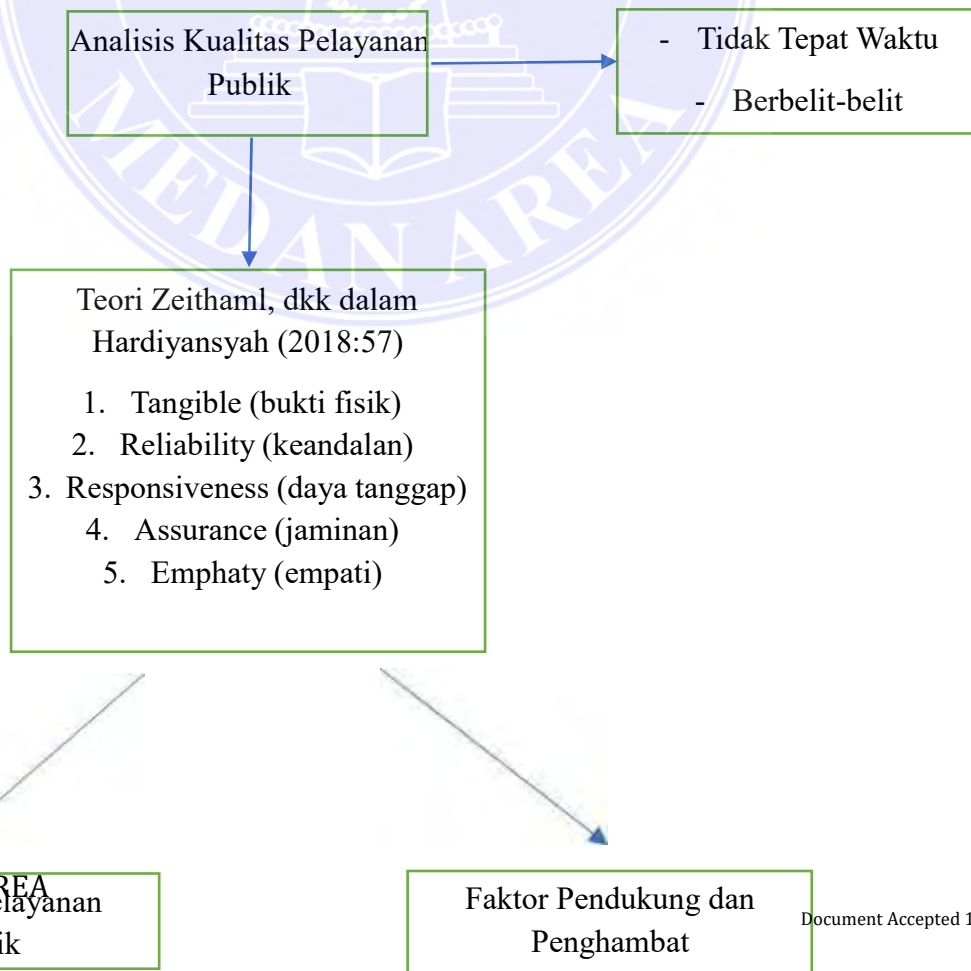
Isabella, dan Novia Kencana, pada tahun 2019. Fokus utama penelitian ini ialah hanya melihat bagaimana kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Kecamatan Ulu II Kota Palembang.

8. Artikel jurnal berjudul *Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai*. Penelitian ini dilakukan oleh Anuar Sadat pada tahun 2019. Fokus utama penelitian ini ialah melihat bagaimana kinerja aparatur di Kecamatan Medan Denai dalam memberikan pelayanan publik, dilihat dengan lima indikator, yaitu: berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.
9. Artikel jurnal berjudul *Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat*. Penelitian ini dilakukan oleh Muhammad Reza Syahputra, Isnaini dan Adam pada tahun 2022. Fokus utama penelitian ini melihat bagaimana kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Kecamatan Medan Timur.
10. Artikel jurnal berjudul *Analisis Disiplin Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur*. Penelitian ini dilakukan oleh Muzanny, Nina Siti Salmaniah Siregar dan Isnaini pada tahun 2019. Fokus utama penelitian ini melihat mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan disiplin waktu dan disiplin kerja aparatur negara di Kabupaten Aceh Timur.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang sudah peneliti paparkan di atas, belum ada yang fokus membahas kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan termasuk hambatan dan tantangan yang melingkupinya. Hal tersebut yang kemudian membedakan penelitian yang peneliti sajikan dengan beberapa penelitian yang sudah disebutkan di atas.

### 2.3. Kerangka Berfikir

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam menentukan lokasi penelitian, Moleong (2007) menentukan cara terbaik yang bisa ditempuh oleh seorang peneliti dengan mempertimbangkan teori dan menyesuaikan dengan keadaan di lapangan (Moleong, 2007a). Berangkat dari pertimbangan tersebut, peneliti kemudian menentukan tempat dalam penelitian ini di Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan. Alasan pemilihan lokasi ini karena belum ditemukan penelitian dengan topik yang sama di lokasi tersebut.

#### 3.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai dari bulan September-Desember 2022. Berikut rencana penelitian ini:

**Tabel. 3.1. Rencana Penelitian**

Waktu/ Kegiatan	Bulan															
	Setember2022				Oktober 2022				Nopember 2022				Des 2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Riset awal	■	■	■													
Pembuatan Proposal				■	■	■	■									
Bimbingan dan Kolokium								■	■							
Pengumpulan data										■	■	■	■			
Pengolahan data dan bimbingan														■	■	■
Draft Tesis selesai, seminar hasil dan ujian komperehensif														■	■	■

### 3.3. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan, mencatat, menganalisis dan memberikan uraian serta keterangan singkat terhadap data yang ada sehingga kesimpulan yang diambil dapat mendekati kenyataan yang ada (Burhan, 2010). Sementara itu pendekatan analisis deskriptif menurut Winartha (2006) adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti dan terjadi di lapangan (Winartha, 2006). Jenis penelitian ini digunakan untuk mendapatkan analisis secara langsung terhadap pelayanan publik dalam pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun. Prastowo (2011) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah (Prastowo, 2011).

Pendekatan kualitatif peneliti gunakan untuk melihat dan menganalisis kualitas pelayanan Publik terkait pelayanan e-KTP, serta melihat tantangan dan hambatan apa saja yang terjadi di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan tersebut. Menurut Creswell dan Poth (2016), penelitian kualitatif lebih terfokus pada proses, arti dan pemahaman tentang pengalaman, serta penghayatan subjektif partisan. Selain itu, penelitian kualitatif juga lebih

tertarik pada arti (*meaning*), yakni upaya partisan menghayati pengalaman dan mengekspresikan dalam hidupnya. Penelitian kualitatif kurang mementingkan angka (kuantifikasi), tetapi cenderung kepada interpretasi dan sangat menerima subjektivitasnya terhadap situasi (Creswell & Poth, 2016).

### 3.4. Sumber Data

Penggunaan kata-kata dan perbuatan dalam penelitian kualitatif dalam penelitian kualitatif merupakan sumber data yang paling penting, sedangkan sisanya berasal dari sumber sekunder seperti catatan, buku, majalah, dan bahan arsip dan sumber lain yang kaitan dengan topik penelitian. Berikut sumber data utama penelitian kualitatif, yaitu :

#### a. Data Primer

Data primer ialah informasi yang dihasilkan peneliti langsung dari sumbernya (tanpa menggunakan perantara), seperti informasi yang dikumpulkan langsung dari objek yang diteliti. Begitu juga informasi yang dikumpulkan berupa pendapat individu subyek, pendapat kelompok, atau hasil pengamatan terhadap suatu situasi dan kejadian, serta kesulitan penelitian pelayanan para pegawai di Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder disebut juga data atau informasi yang diperoleh dari lembaga atau lembaga yang ada dan/atau terkait dengan layanan publik berupa catatan atau laporan harian, adalah data atau informasi yang peneliti

terima tidak secara langsung dari sumber aslinya (data atau informasi yang didapat melalui pihak ketiga). Ada dua jenis materi: dapat diterbitkan dan tidak dapat diterbitkan.

### 3.5. Informan Penelitian

Tujuan penelitian kualitatif bukanlah untuk menarik kesimpulan yang luas dari hasil-hasilnya. Ada tiga macam informan penelitian, yaitu: a. Informan kunci yakni mereka yang memiliki pengetahuan tentang dan memiliki akses ke berbagai data fundamental, b. informan utama ialah mereka yang berpartisipasi aktif dalam interaksi sosial yang diteliti, c. Informan tambahan yaitu mereka yang dapat menawarkan data meskipun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang dipelajari (Sukandarrumidi, 2002).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan kunci sebanyak 1 orang, informan utama sebanyak 1 orang dan informan tambahan 5 orang. Adapun informan tersebut antara lain, yaitu sebagai berikut:

- a. Tommy Prayoga Sidabalok, S.STP, M. AP (Camat Medan Maimun Kota Medan).
- b. Davy Gilbert Gunawan Sihombing, SE (Kepala Seksi Pemerintahan).
- c. Masyarakat yang menggunakan layanan 5 orang.

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data holistik dan integratif, serta memerhatikan relevansi data dengan tujuan, maka pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti memakai tiga teknik yang ditawarkan oleh Bogdan dan Taylor (1992), yaitu: Wawancara



mendalam (*indept interview*), Observasi (*observation*) dan Studi dokumen (*study document*) (Bogdan & Taylor, 1992).

Sedangkan Robert K Yin menyarankan enam teknik, yaitu: (1) dokumen (*documentation*); (2) rekaman arsip (*archival record*); (3) wawancara (*interview*); (4) observasi langsung (*direct observation*); (5) observasi parsitipan (*participant observation*); dan (6) perangkat fisik (*physical artifacts*) (Yin, 2002).

Namun di dalam penelitian ini, peneliti lebih condong untuk menggunakan teknik pengumpulan data yang ditawarkan oleh Bogdan dan Taylor, karena peneliti menganggap lebih sesuai dan cocok dengan penelitian yang dilakukan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga, antara lain:

a. Wawancara (*interview*)

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)

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 yang sedang rapat.

### c. Studi Dokumen

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. (Nasution, 1988).

## 3.7. Definisi Konsep dan Operasionalisasi

### 3.7.1 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. KBBI mendefinisikan analisis sebagai pemeriksaan terhadap suatu peristiwa (tulisan, perbuatan dan lain-lain) untuk memastikan keadaan (sebab, situasi) yang sesungguhnya.
- b. Pelayanan ialah suatu kegiatan yang dirasakan melalui interaksi dari pengguna layanan dan penyedia layanan, yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu berupa lembaga atau organisasi.
- c. Pelayanan publik adalah pelayanan oleh birokrasi pemerintahan kepada warga Negara dalam bentuk jasa ataupun barang guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang bertujuan mensejahterakan masyarakat tersebut.
- d. Kualitas pelayanan ialah kapasitas aparat dalam suatu instansi pemerintah guna memberikan pelayanan yang baik dan bermutu tinggi kepadapengguna jasa, sesama pegawai, dan pimpinan disebut dengan service quality.

- e. E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis elektronik yang dibuat dengan mengikuti prosedur yang dijelaskan dalam Pasal 64 ayat (3) Undang-undang no 23 Thn. 2006.

### 3.7.2 Operasionalisasi

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

### 3.8. Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan mengelaborasi hasil data yang didapat, baik secara kualitatif dengan deskripsi yang terstruktur dan rinci. Menurut Creswell (1998) terdapat beberapa langkah dalam menganalisis data sebagaimana berikut ini:

1. Mengolah data dan mengintrepetasikan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, menscaning materi, mengerti data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Dalam tahap ini, menulis catatan-catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh.
3. Menganalisis lebih detail dengan mengkode data. Koding merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya.
4. Menerapkan proses koding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan yang mengacu pada teori Zeithaml dengan indikator, yaitu:

a. Kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan

1. *Tangible*

Pelaksanaan pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun Kota Medan sudah berkualitas, namun masih kurang maksimal.

2. *Realibility*

Pelayanan publik E-KTP sudah terlaksana sebagaimana ketentuan yang berlaku dan pegawai cukup tanggap dalam melayani masyarakat. Pegawai dalam memeriksa kelengkapan berkas dan mengarahkan prosedur kepada para pengguna layanan dengan teliti, serta kemampuan Operator yang memiliki keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan e-KTP.

3. *Responsivennes*

Pelayanan E-KTP sudah cukup baik dan tepat waktu, pegawai merespon setiap pengguna layanan, Pegawai pelayanan telah melaksanakan pelayanan dengan tepat namun kurang cepat. Hal ini ditandai dengan proses perekaman dengan waktu singkat, Namun proses pencetakan e-KTP untuk dapat diterima oleh pengguna layanan tidak menentu.

#### 4. *Assurance*

Dalam pelayanan E-KTP ini pelayanan yang telah terjadwal jelas, yaitu adanya jam operasional Kantor Kecamatan Medan Maimun. Pegawai wajib menjamin kerahasiaan data pengguna layanan karena jika ada pegawai yang menyalahgunakan akan dikenakan sanksi yang tegas. Program pelayanan e-KTP pun telah tersosialisasikan dengan merata dengan seiring berjalannya inovasi *website* resmi.

#### 5. *Emphaty*

Pegawai melayani dengan sopan santun yang dapat dilihat dari menyapa, menanyakan keperluan apa saja, kemudian memeriksa kelengkapan berkas dengan cermat. pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dengan cara petugas tidak mendahulukan pengguna layanan e-KTP yang merupakan teman atau kerabat dan melayani secara adil. Sehingga dapat dikemukakan ukuran dari pelayanan ini sudah berkualitas.

#### b. Faktor yang menghambat pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Medan Maimun

1. Sistem kerja dan sistem pelayanan dilihat pada saat pegawai kurang teliti atau tidak cermat dalam proses verifikasi berkas.
2. Suasana kerja terlihat dari minimnya pengetahuan masyarakat mengenai berkas dan persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan E-KTP.
3. Lingkungan fisik tempat kerja Indikator yang kurang berkualitas ditandai dengan beberapa kondisi.

4. Akses masuk Kantor Kecamatan Medan Maimun kurang ramah bagi pengguna layanan e-KTP yang sudah lanjut usia karena akses yang bertanggung.
5. Ruang tunggu di Kantor Kecamatan Medan Maimun dapat dikatakan kurang berkualitas,
6. Terbatas nya lahan parkir yang disediakan oleh penyedia layanan untuk pengguna layanan e-KTP membuat pengguna layanan merasa kurang nyaman.

## 5.2. Saran

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

1. Kantor Kecamatan Medan Maimun sebaiknya menerapkan pengarahannya di pagi hari agar pegawai tetap fokus dan terhindar dari ketidaktepatan dalam proses pelayanan E- KTP.
2. Memaksimalkan sosialisasi mengenai persyaratan E-KTP melalui Media Sosial dan Banner untuk meminimalisir golongan masyarakat yang kurang memahami persyaratan E-KTP.
3. Membatasi kuota harian pengguna layanan E-KTP untuk meminimalisir kerumunan dan pengguna layanan di ruang yang terbatas, penyediaan sarana, prasarana dan utilitas umum sebaiknya dilakukan yaitu dengan menyediakan tenda di tempat tunggu sehingga pengguna layanan E-KTP yang sedang mengantre dapat terhindar dari cuaca yang tidak menentu seperti panas atau hujan,

4. Menyediakan akses landai untuk pengguna layanan E-KTP yang telah lanjut usia dan disabilitas.
5. Menyediakan lahan parkir yang memadai sehingga pengguna layanan E-KTP yang menggunakan kendaraan pribadi dapat merasa lebih nyaman dan aman.





## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Bastian. (2006). *Akuntansi Sektor Publik*. Surabaya: Erlangga.
- Berkowitz, M., & Bier, M. (2005). *What Works in Character Education: A research-Driven Guide for Educators*. Washington DC: CEP.
- Bogdan, R., & Taylor. (1992). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif* (A. Rurchan, Trans.). Surabaya: Usaha Nasional.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. California: Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Handayani, S. (1982). *Organisasi dan Kepegawaian*. 1982: Graha Ilmu.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Java Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA Lan Press.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Edisi ke-1). Banda Aceh: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2007a). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2007b). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Nasution, S. (1988). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Prastowo, A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Salam, D. S. (2002). *Manajemen pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.

- Sugiharto, I. B., & Rachmat, A. (2000). *Wajah Baru Etika dan Agama*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2002). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Swastha, B., & Irawan. (1997). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Grasindo.
- Winarno, W. W. (2011). *Analisis Ekonometrika dan Statistika dengan Eviews*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Yin, R. K. (2002). *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

#### **Jurnal:**

- Angga, & Fitriyani, D. (2015). Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Pariwisata di Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 4(3), 159–165. <https://doi.org/10.22437/JMK.V4I3.3145>
- Enceng, BI, L., & MW, P. (2008). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 2(1). Retrieved from <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/14/39>
- Haeruddin, L. S. (2019). Pengaruh Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha Perdagangan pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 11–27.
- Hakim, A. (1997). Otonomi Daerah dan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Tingkat II. *Economic Journal of Emerging Markets*, 2(1), 80–89. <https://doi.org/10.20885/EJEM.V2I1.4272>
- Irmayanti, E., Enas, E., & Soedarmo, U. R. (2019). Analisis Pemberdayaan

- Aparatur Pemerintahan Daerah dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai di Bappeda Kabupaten Pangandaran. *Journal of Management Review*, 3(3), 357–368. <https://doi.org/10.25157/MR.V3I3.2904>
- Jailani, J. (2013). Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam. *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian Dan Pengembangan Ilmu Dakwah*, 19(1). <https://doi.org/10.22373/ALBAYAN.V19I27.100>
- Klijn, E. H., & Koppenjan, J. (2012). Governance network theory: Past, present and future. *Policy and Politics*. <https://doi.org/10.1332/030557312X655431>
- Muzanny, Siregar, Nina Siti Salmaniah, & Isnaini. (2019). Analisis Disiplin Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 138-146.
- Mustafa, D. (2016). Tanggung Jawab Dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Kota Makassar (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 79–92.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2). Retrieved from <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Sunda, C. M., Lumolos, J., & Sambiran, S. (2017). Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).
- Syahputra, Muhammad Reza, Isnaini & Adam. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat. *Jurnal PERSPEKTIF*, 11(1), 61-68.
- Walangitan, O. F. (2018). Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik di kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 2(2).

### Skripsi/Thesis:

- Duri, Rafika. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-Ktp di Dinas

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues. *Thesis*. Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area Medan.
- Rifaldi. (2022). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane, Aceh Tenggara. *Thesis*. Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area Medan.
- Siahaan, Riana. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. *Thesis*. Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area Medan.
- Simangunsong, Desi. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kecamatan Nassau Kabupaten Toba). *Skripsi*. Prodi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nomensen
- Asriani, Anita. (2022). Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare. *Undergraduate thesis*, IAIN Parepare