

**STUDI KUALITAS PELAYANAN e-KTP PADA MASYARAKAT
DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG PURA
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

OLEH

**DENY SUSANTO
NPM. 191801047**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

STUDI KUALITAS PELAYANAN e-KTP PADA MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG PURA KABUPATEN LANGKAT

Oleh

DENY SUSANTO
NPM. 191801047

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan ingin melakukan Studi Kualitas Pelayanan e-KTP Pada Masyarakat di Kantor Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat. Populasi adalah seluruh masyarakat yang menguru e-KTP pada saat penelitian berlangsung, yaitu berjumlah 87 orang, tehnik sampling menggunakan tehnik Non-probability Sampling yaitu tehnik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Data dikumpulkan melalui skala kualitas pelayanan. Tehnik analisis data menggunakan rumus F %. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ; Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: Dimensi I dengan angka korelasi 0,724 dengan r square = 30,10% (rangking 2) Dimensi II dengan angka korelasi 0,861 dengan r square = 42,58% (rangking 1) Dimensi III dengan angka korelasi 0,567 dengan r square = 18,44% (rangking 3) Dimensi IV dengan angka korelasi 0,390 dengan r square = 8,733% (rangking 4) Dimensi V dengan angka korelasi 0,160 dengan r square = 0,143% (rangking 5). Bahwa secara umum para petugas kantor camat memiliki kualitas pelayanan publik yang baik, dimana mean hipotetik 120 dan mean empirik 131,344.

Kata kunci : kualitas pelayanan publik, e-KTP

STUDY OF THE QUALITY OF e-KTP SERVICES IN THE COMMUNITY AT TANJUNG PURA DISTRICT OFFICE OF LANGKAT REGENCY

By

DENY SUSANTO
NPM. 191801047

Abstract

This research aims to Study Of The Quality Of e-KTP Services In The Community At Tanjung Pura District Office Of Langkat Regency. The population is the entire community that studied e-KTP at the time of the study, which amounted to 87 people, sampling techniques using non-probability sampling techniques that do not provide opportunities or equal opportunities for each element or member of the population to be selected into a sample. Data is collected through the scale of service quality. Data analysis techniques using the formula F %. The results showed that ; Based on the results obtained in this study, then it can be concluded as follows: Dimension I with correlation number 0.724 with r square = 30.10% (rank 2) Dimension II with correlation number 0.861 with r square = 42.58% (rank 1) Dimension III with correlation number 0.567 with r square = 18.44% (rank 3) Dimension IV with correlation number 0.390 with r square = 8.733% (rank 4) Dimension V with correlation number 0.160 with r square = 0.143% (rank 5). That in general the Camat office officers have a good quality of public service, which means hypothetical 120 and empirical mean 131,344.

Keywords: quality of public services, e-KTP

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	v
ABSTRAK / ABSTRACT.....	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	xii
HALAMAN MOTTO	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	11
1.2. Perumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

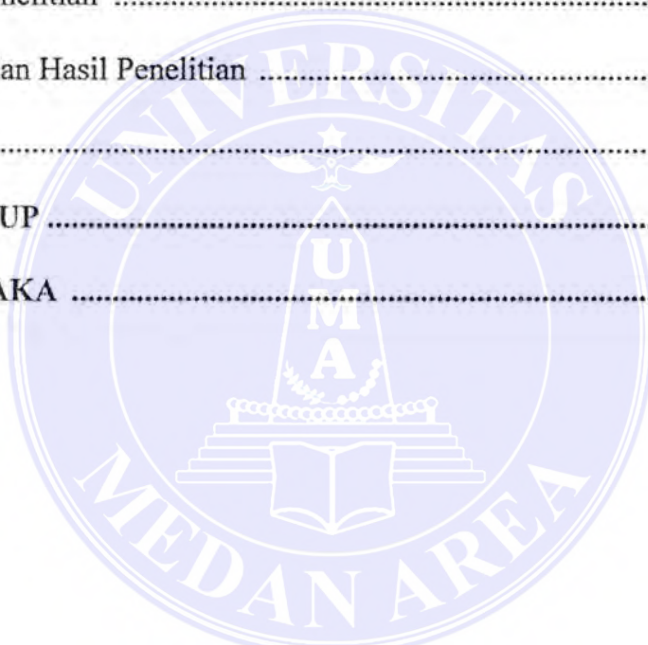
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/8/23

2.1. Dasar Teoritis	15
2.1.1. Pelayanan Publik	15
2.1.1. Tujuan Pelayanan Publik.....	16
2.1.3. Standart Pelayanan Publik.....	17
2.1.4. Regulasi Pelayanan Publik	18
2.1.5. Karakteristik Pelayanan Publik	19
2.1.6. Jenis Pelayanan Publik	20
2.1.7. Azas Pelayanan Publik.....	22
2.1.8. Efektifitas dan Efesiensi Pelayanan Publik	23
2.1.9 Hak dan kewajiban penerima pelayanan publik	24
2.1.10. E-KTP atau Elektronik Kartu Tanda Penduduk.....	25
2.1.11. Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.1.12. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	31
2.1.13. Unsur Kualitas Pelayanan Publik.....	33
2.1.14. Faktor Kualitas Pelayanan Publik	34
2.1.15. Dinamika Kualitas Pelayanan Publik.....	35
2.2. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	40
3.2. Bentuk Penelitian	40
3.3. Populasi dan Sampel	41
3.4. Tehnik Pengumpulan Data	41
3.5. Tehnik Analisis Data	44

3.6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	44
BAB IV Pelaksanaan, Analisis Data, Hasil Penelitian Dan Pembahasan ...	45
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian.....	45
1. Orientasi Kanchah	45
2. Persiapan Penelitian	45
3. Uji Coba Alat Ukur	47
C. Pelaksanaan Penelitian	48
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	49
E. Pembahasan	52
BAB IV PENUTUP	55
DAFTAR PUSTAKA	57



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang–Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Good Government atau ketetapan pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab (akuntabilitas), sejalan dengan prinsip demokratis, efektif, dan efisien. Selain itu pemerintah yang dicita-citakan adalah juga mengandung prinsip mengikutsertakan masyarakat dan swasta (partisipasi), terbuka (transparansi), kesetaraan, semua warga masyarakat mempunyai kesempatan dan hak yang sama untuk ikut serta dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik

dengan kinerja yang berbelit-belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, atau kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah.

Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi yang berada di garda terdepan dan berhubungan dengan pelayanan publik. Dan jika dilakukan oleh non pemerintah, dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi kemasyarakatan lain. Apapun bentuk institusi pelayanannya, yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka menjamin terpenuhinya kebutuhan dan kepentingannya.

Dalam ilmu pemerintahan, Ndraha (2010:7) mengemukakan bahwa sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen dan berdaulat (*sovereign*) akan jasa publik dan layanan masyarakat, dalam hubungan pemerintahan.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar.

Pemerintahan modern pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Ndraha (2010:58) mengemukakan, dalam kebijakan publik, yang menjadi dasar bagi pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum. Berbeda dengan jasa pasar yang dapat diperjualbelikan menurut mekanisme pasar (misalnya jasa bank, jasa swasta, jasa dokter), jasa publik (produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak, dari masyarakat lapisan bawah, seperti air minum, jalan raya, listrik, telkom, proses produksinya disebut pelayanan publik) diproduksi dan diperjualbelikan di bawah kontrol pemerintah.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah. Birokrasi merupakan organisasi atau unit kerja publik yang berfungsi sebagai provider layanan. Konsep birokrasi yang banyak diterima sampai sekarang adalah teori yang dikembangkan oleh Max Weber yang mendefinisikan karakteristik suatu organisasi yang memaksimalkan stabilitas dan untuk mengendalikan anggota organisasi dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Tipe ideal birokrasi yang digambarkan Weber tersebut dirangkum oleh Martin Albrow dalam Warwick (1975:4) pada empat ciri utama, yaitu, (1) adanya

suatu struktur hirarkis yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi; (2) Adanya posisi atau jabatan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas; (3) Adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi dan standar-standar formal yang mengatur tata kerja organisasi dan tingkah laku para anggotanya; (4) Adanya personel yang secara teknis memenuhi syarat, yang dipekerjakan atas dasar karir dengan promosi yang didasarkan pada kualifikasi dan penampilan.

Perangkat Desa sebagai salah satu unsur aparat pemerintah, memiliki peran penting tersendiri dalam mewujudkan kemajuan bangsa melalui desa. Sering sekali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah salah satunya ditingkat desa. Desa sebagai bagian dari struktur dan sistem penyelenggaraan pemerintahan tingkat kecamatan, merupakan lapis pertama unit pelayanan masyarakat terdepan selanjutnya kecamatan dalam mengurus berbagai kepentingan desa dan unsur lainnya. Hal ini disebabkan terdapatnya hubungan hirarkis antara kecamatan dengan kelurahan.

Sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial yang bermasyarakat dan bernegara, manusia berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang disebut dengan pelayanan (Moenir, 17 : 2014). Selanjutnya dikatakan bahwa, layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi-organisasi massa atau organisasi negara.

Kurang maksimalnya pelayanan publik menurut Moenir (40 : 2014) dimungkinkan oleh beberapa sebab, di antaranya adalah pertama, kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani sekedarnya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat dari hal ini adalah tidak adanya disiplin kerja. Kedua, sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Ketiga, pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani. Keempat, pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan. Kelima, kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Keenam, tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya, pekerjaan menjadi lamban dan waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam menyelenggarakan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Hal inilah yang membuat masyarakat selalu ingin agar instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Fakta di lapangan justru menunjukkan kualitas pelayanan publik tidak jauh berbeda dibandingkan sebelum era otonomi daerah. Hasil penelitian mengenai dampak otonomi daerah terhadap pelayanan public yang dilakukan Lembaga Penelitian

SMERU di Kota Bandar Lampung dan Kabupaten Lombok Barat (2002) menunjukkan bahwa pelayanan publik khususnya di sektor pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur belum menunjukkan perubahan nyata ke arah yang semakin baik, justru menunjukkan kecenderungan sebaliknya.

Penyebabnya adalah manajemen pelayanan yang semata-mata berdasarkan pada pendekatan formalistik, bukannya mencoba untuk menerapkan pelayanan secara kontekstual berdasarkan perkembangan aspirasi masyarakat pengguna pelayanan (Dwiyanto, 2002). Padahal pada pendekatan desentralisasi, peluang masyarakat untuk berpartisipasi sangat dimungkinkan dengan semakin dekatnya jarak antara masyarakat dan pemerintah.

Hasil penelitian Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta mengenai pelayanan publik di Yogyakarta, Sumatera Barat, dan Sulawesi Selatan (2001) memperlihatkan bahwa lebih dari 50% pengguna pelayanan public mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Keluhan yang diajukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Selain itu, tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan.

Seiring peningkatan kehidupan manusia, tuntutan akan pelayanan publik juga semakin meningkat. Masyarakat bukan hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan pelayanan yang baik, tetapi lebih dari itu, masyarakat mulai mempertanyakan penjaminan ketersediaan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Berdasarkan kenyataan sehari hari, kualitas layanan kepada publik yang diberikan oleh departemen maupun lembaga pemerintah non-

departemen (LPND) masih fluktuatif, artinya masih pasang surut (Baedhowi, 2007). Khusus bagi ASN diharapkan menciptakan ekosistem pelayanan yang tanggap, dengan memberikan kualitas pelayanan secara mudah dan cepat, regulasi yang tumpang-tindih perlu disederhanakan (*deregulasi*), dan prosedur pelayanan yang rumit perlu dipangkas (*debirokratisasi*) serta kemudahan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (*digitalisasi*).

Kualitas pelayanan telah didiskusikan secara luas sejak abad ke dua puluh meskipun model-model kualitas layanan ditemukan dan dikemukakan oleh para peneliti sebelum tahun 2000, sehingga hingga saat ini masih dianggap sebagai isu dan strategi yang relevant untuk membantu perusahaan dalam menciptakan perbedaan dan keunggulan kompetitif pada era globalisasi dan dunia tanpa batas (Ali et al, 2016; Fotaki, 2015). Definisi kualitas pelayanan yang umum digunakan adalah tingkat di mana suatu pelayanan mampu memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dan melibatkan perbandingan antara harapan dan kinerja aktual pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (Kumar dan Sikdar, 2014), hal ini tentunya berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat sebagai faktor penting yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat dapat menentukan tingkat keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Rilis hasil riset Ombudsman akhir tahun 2017 menunjukkan fakta bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor merah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Pada diskusi pertengahan tahun 2019 lalu, Ahmad Alam Saragih, anggota Ombudsman, menyampaikan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik semakin rendah, mekanisme penerimaan keluhan

masyarakat juga belum dibuat secara sistematis. Ketika pelayanan publik masih buruk maka jelas menunjukkan negara gagal untuk hadir bagi rakyatnya.

Pelayanan masyarakat sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa lalu ke kecamatan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Setiap individu agar diakui keberadaannya sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), maka mereka berkewajiban untuk memiliki dokumen resmi seperti Elektronik - Kartu tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan lainnya. Seperti telah disebutkan sebelumnya, yaitu diperlakukan sebagai kartu identitas diri dan menjalankan aktivitas sehari-hari. Untuk

mendapatkan kartu identitas/sejenisnya merupakan kewajiban dari pihak kelurahan sebagai instansi pemerintah yang berada dibawah kecamatan dan langsung berhadapan dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal dalam rangka pengurusan dokumen (surat menyurat/produk hukum). Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) merupakan salah satu program dari Presiden Susilo Bambang Yudhoyono periode kedua. Mengapa membuat E-KTP, karena saat ini proses administrasi kependudukan di Indonesia masih sangat kacau balau, hal ini bisa dibukti banyaknya pungli dalam kepengurusan kartu tanda penduduk oleh para oknum pemerintah, dan yang paling bahaya adalah identitas di KTP bisa palsu dan orang bisa memiliki lebih dari satu kartu penduduk. Dengan adanya transisi dari KTP (Kartu Tanda Penduduk) menjadi E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) perlu adanya peran-peran pemerintah dalam mensosialisasikan salah satunya melalui perangkat desa yang langsung berinteraksi ke masyarakat.

Dalam melaksanakan serta merealisasikan hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan E-KTP dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab perangkat desa dan kecamatan hingga pemerintah pusat atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan umum dan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan setra kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah desa dan kecamatan tentunya lebih meningkatkan ketrampilan atau keahlian dan

semangat yang tinggi sebagai pelayan umum, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan Tanjung Pura berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi seperti, kurangnya pemahaman pengelolaan alat teknologi dalam pembuatan e-KTP yang dilakukan pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di kantor kecamatan, dan belum lagi masih kurangnya komputer yang ada di kantor di kecamatan yang ada sehingga menyebabkan terjadinya antrian panjang masyarakat yang akan mengurus e-KTP, masih terkendala pada peralatan/ perangkat e-KTP yang mudah rusak, selain itu, masalah lainnya ialah dari masyarakat yang akan melakukan perekaman e-KTP, dimana masyarakat saat ini dapat dikatakan cenderung malas datang ke kantor pelayanan e-KTP seperti kantor kecamatan untuk melakukan proses perekaman e-KTP sesuai dengan surat undangan yang telah diterimanya melalui pihak kelurahan maupun RT. Hal ini menjadi kendala pula karena masyarakat memiliki kesibukan masing-masing atau masyarakat menggagap jika mereka tidak hadir pada hari dan tanggal yang telah ditentukan seperti yang terdapat pada surat panggilan, mereka menggagap tidak akan dilayani oleh pihak kecamatan.

Kendala lainya bagi kantor kecamatan adalah masalah mesin cetak untuk e-KTP yang berada di pusat, hal ini tentunya akan sangat mempengaruhi antusias masyarakat untuk membuat atau melakukan perekaman e-KTP. Hal ini tentunya berbeda ketika masyarakat membuat KTP Nasional tersebut tidak membutuhkan waktu lama dan masyarakat mendapat kepastian kapan KTP tersebut jadi.

Fenomena yang terjadi pada masyarakat di Kecamatan Tanjung Pura juga terlihat banyak keluhan dari mereka ketika berurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di kantor kecamatan, selalu ada ketidakpuasan dari mereka, mengeluh lama menunggu, petugas tidak ditempat, antrian yang tidak jelas (siapa yang kenal didulukan urusannya) adanya salam tempel agar urusan lancar, dan sebagainya.

Upaya untuk meningkatkan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan indikator pelayanan publik. Menurut Sinambela (2007: 7) terdapat lima indikator pelayanan publik meliputi ; *reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* 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 dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *emphaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dari pemaparan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Studi Kualitas Pelayanan e-KTP Pada Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian menunjuk tentang perhatian peneliti mengenai pelayanan pada masyarakat dalam pengurusan KTP. Tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau

birokrat sebagai pengendali kekuasaan. Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan otonomi daerah sebagaimana dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, secara eksplisit memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah.

Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi. Desentralisasi menyakinkan kepada pemerintah daerah bahwa kecamatan harus menjadi ujung tombak layanan publik pemerintah kabupaten/Kota. Peran kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat disinergikan dengan peran dinas atau SKPD lain dimana kecamatan adalah front line bagi dinas atau SKPD lain yang mana segala urusan ke dinas atau SKPD lain harus mendapatkan pengesahan dari kecamatan.

Kecamatan Tanjung Pura menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Salah satu kendala dalam pelaksanaannya adalah berupa kualitas pelayanan dari pegawai. Masih ditemukan keluhan-keluhan berupa ketidakpuasan masyarakat tentang pelayanan pembuatan e-KTP.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi permasalahan adalah bagaimana kualitas pelayanan e-KTP pada Masyarakat di Kantor Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat didasarkan pada aspek harapan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka rasakan berkaitan dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan dimensi *tangible*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melakukan studi kualitas pelayanan e- KTP pada Masyarakat Kantor Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan paraktis sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan penulis tentang kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah khususnya Kantor Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik bagi masyarakat di kecamatan tersebut.
- b. Dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait terutama Sekretaris Daerah Kabupaten Langkat dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kabupaten.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memperbanyak temuan empiris mengenai penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan pengukuran kualitas pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dasar Teoritis

2.1.1. Pelayanan Publik

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintah sering kali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perjanjian dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen pemerintah sebagaimana telah dipakai dalam kementerian pendayagunaan Aparatur Negara yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KepMenPan No 63 Tahun 2003).

Konsep Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan public.

Sawitri dan Halim (2003) menyatakan, mengingat ruang lingkup layanan umum yang diberikan oleh aparat pemerintah sangat luas dan kompleks, baik menurut bentuk, jenis maupun sifatnya, maka usaha mempolakan dasar-dasar proses layanan umum tersebut sangat diperlukan. Pelayanan publik atau *public service* adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa.

2.1.2. Tujuan Pelayanan Publik

Sinambela (2007: 6) menyatakan, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih rincinya adalah sebagai berikut.

- a. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
- b. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers;
- c. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

2.1.3. Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam halm ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

d. Produk Pelayanan.

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

e. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

2.1.4. Regulasi Pelayanan Publik

Payung hukum terkait pelayanan publik bagi pemerintah sebagai penyelenggara maupun masyarakat dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk itu, masyarakat berhak menerima pelayanan publik terkait kebutuhannya baik untuk hal yang bersifat administratif ataupun kebutuhan lain. Sedangkan pemerintah, berdasarkan undang-undang tersebut berkewajiban memberikan pelayanan publik sesuai prosedurnya.

Undang-Undang Pelayanan publik disahkan, masyarakat menaruh harapan besar akan terjadi perubahan secara masif pada penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap level pemerintahan. Ombudsman Republik Indonesia diserahi amanah oleh Undang-Undang No. 25/2009 untuk melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik di seluruh wilayah Indonesia. Maka pada tahun 2010 melalui

Keputusan Ketua Ombudsman RI Antonius Sujata Nomor: 49//ORI-SK/X/2010, Ombudsman RI membentuk kantor perwakilan baru pada empat wilayah provinsi (Kalimantan Selatan, Jawa Barat, Jawa Timur dan Papua) dari 34 provinsi untuk meningkatkan pengawasan pada lembaga-lembaga vertikal di daerah maupun pada pemerintahan daerah itu sendiri dan mendekatkan pada masyarakat.

Pada tahun 2013, dimulailah membuat sebuah survei yang menjadi acuan penilaian pelayanan publik di Indonesia bernama Survei Kepatuhan terhadap UU Pelayanan Publik untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pada tahun 2014, parameter standar survei kemudian dievaluasi berdasarkan hasil survei kepatuhan tahun 2013. Pada tahun 2015 Survei Kepatuhan telah masuk ke dalam dokumen Program Nasional RPJMN 2015-2019 sehingga secara rutin dari periode tersebut dilakukan secara bertahap pada wilayah pemerintahan kabupaten/kota sesuai dengan kemampuan anggaran Ombudsman.

2.1.5. Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut:

a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya;

- b. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai;
- c. Memiliki tujuan sosial;
- d. Dituntut untuk akuntabel kepada publik
- e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan; dan
- f. Seringkali menjadi sasaran isu politik.

2.1.6. Jenis Pelayanan Publik

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a. Pelayanan Barang

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN):

Pelayanan barang

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

b. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.

c. Pelayanan Pembangunan

Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

d. Pelayanan Utilitas

Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

e. Pelayanan Kebutuhan Pokok

Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

f. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain;

2.1.7. Asas Pelayanan Publik

Adapun asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

11. Ketepatan waktu

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan, bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang jasa.

2.1.8 Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Publik

Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi, akan tetapi pencapaian tujuan ini harus mengacu pada misi visi organisasi. Selain itu orientasi penyelenggaraan pelayanan publik harus mencapai pelayanan yang tetap sasaran dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku. Efisiensi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pertandingan antara input dan output. Input dimaksudkan dapat berupa upaya biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi output, pelayanan public dikatakan efisien apabila dapat menghasilkan produk pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan atau pengguna pelayan.

Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk yang diberikan. Disamping itu, harus dicegah adanya pengulang pemenuhan kelengkapan persyaratan dari suatu kerja atau pemerintah lain yang terkait. Yang menentukan tingkat keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu dengan memperhatikan kebututuhan

pelayanan yang sederhana, cepat, murah dan wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.1.9 Hak dan kewajiban penerima pelayanan publik

Hak dan kewajiban penerima pelayanan publik yaitu :

1. Hak Penerima Pelayanan Publik

- a. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai dengan standart yang telah ditentukan.
- b. Mendapat kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik.
- c. Memberikan sarana untuk perbaikan pelayan publik.
- d. Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif ,satuan, bersahabat, dan ramah.
- e. Memperoleh kompensasi sesuai dengan standart pelayanan publik yang telah ditetapkan .
- f. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian.
- g. Mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang telah diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.
- h. Mendapatkan pembelaan, perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa publik.

2. Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

- a. Mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- b. Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.
- c. Mengawasi penyelenggaraan pelayanan public dan menyelesaikan sengketa pelayanan publik.

2.1.10. E-KTP atau Elektronik Kartu Tanda Penduduk

E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamana/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional .Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor ,surat izin mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi,Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainya (pasal 13 UU NO.23 Tahun 2006 tentang adminduk)

a. Prosedur pembuatan e-KTP (secara umum)

- 1) Ambil nomor antrian
- 2) Tunggu pemanggilan nomor antrean
- 3) Menuju keloket
- 4) Entri data dan foto
- 5) Perekapan KTP selesai
 - a) Penduduk datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
 - b) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
 - c) Foto(digital)
 - d) Tanda tangan(pada alat perekam sidik jari)&scan retina mata

- e) Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari.

b. Syarat pengurusan KTP

- 1) Berusia 17 Tahun
- 2) Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
- 3) Mengisi formuler F1.01(bagi penduduk yang belum pernah mengisi /belum ada data disistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan.
- 4) Foto Copy Kartu Keluarga (KK).

c. Landasan Hukum

- 1) Undang-Undang No. 32 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
- 2) Peraturan presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan peraturan Presiden Nomor 32 tahun 2010.
- 3) Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 6 Tahun 2011 tentang standart & spesifikasi perangkat lunak &Blangko KTP Berbasis NIK secara Nasional.
- 4) Peraturan Menteri Dalam Negeri NO. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis NIK secara Nasional.

d. Tujuan

Mewujudkan kepemilikan satu identitas(KTP) untuk satu penduduk yang memiliki kode dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara nasional.

e. Manfaat

- 1) Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum pada masyarakat.
- 2) Untuk mendukung terwujudnya data kependudukan yang akurat, sehingga data pemilih dalam pemilu & pemilik ada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
- 3) Untuk mempermudah dan memberikan keamana dalam pelayanan diberbagai sektor baik instansi pemerintahan maupun swasta.

2.1.11. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas memiliki banyak terminologi yang berbeda, mulai yang konvensional sampai strategis. Terminologi konvensional mengenai kualitas menggambarkan karakteristik suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya.

Sedangkan, kualitas dalam terminologi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan permintaan dan tuntutan masyarakat saat ini (Pratama, 2015).

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Kedua fungsi ini menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparaturnegara tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu:

1. Perihal atau cara melayani.
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (2013:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

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 baik di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Mahmudi (2005:205-210), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan kebutuhan dasar Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat meliputi:

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh UUD. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

b. Pendidikan dasar

Pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar pengertian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama kemiskinan.

c. Bahan kebutuhan pokok

Dalam penyediaan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan kepada masyarakat terbagi menjadi tiga, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan KTP, sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor, surat tanda nomor kendaraan bermotor, ijin mendirikan bangunan, dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, sanitasi lingkungan, persampahan, dan sebagainya.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal dengan menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.1.12. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen,

terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu;

1. *Tangibles* (bukti langsung), Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
2. *Reliability* (kehandalan), Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empaty* (empati), Sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen.

Sedangkan menurut Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27), terdapat delapan dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*realibility*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*corformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. *Service ability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan*. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan selain itu hal ini dilakukan agar peneliti fokus dalam penelitian.

2.1.13. Unsur Kualitas Pelayanan Publik

Didalam pelayanan publik, harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan

ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.

3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

2.1.14. Faktor Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1998:69) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik, yakni :

1. *Realibility*, yang mencakup konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (*right the first time*) dan telah memenuhi janji (iklan)nya.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.

4. *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. *Courtesy*, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan
6. *Communication*, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible*, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.

2.1.15. Dinamika Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Mohammad, 2003). Publik (masyarakat) senantiasa mengharapkan

jasa/pelayanan dari yang dapat diterima atau dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Dengan perkataan lain semua masyarakat menginginkan mutu pelayanan yang diberikan adalah baik dan memuaskan. Lembaga pelayanan publik harus memperhatikan mutu dari jasa (*service quality*) dan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan tanggapa masyarakat atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan, apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan berbagai manfaat, seperti:

1. Hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya citra lembaga pemberi pelayanan.
2. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan.
3. Reputasi pelayanan publik akan semakin baik dimata pelanggan.
4. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Kualitas pelayanan publik yang berkualitas ataupun tidak berkualitas didasarkan pada penilaian dari masyarakat. Menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum

terhadap kinerja institusi/lembaga. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan tanggapan dari public/masyarakat.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria/faktor kualitas pelayanan publik yang sudah dibahas sebelumnya untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan. Dalam memberikan penilaian kualitas pelayanan, Parasuraman dkk yang dikutip oleh Asnidah (2011 26.-265) telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu ;

1. **Bukti Langsung (*Tangible*)**. Bukti langsung berhubungan dengan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah buktinya dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Bukti langsung adalah bukti fisik dari jasa, bisa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik). Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2003: 53) mengungkapkan

bahwa bukti langsung adalah "fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional.

b. *Kehandalan (Reliability)*. Kehandalan berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan adalah mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti lembaga/instansi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the firsttime*). Selain itu juga berarti bahwa lembaga/instansi yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3. *Daya tanggap (Responsiveness)* Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap juga, berhubungan dengan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Jaminan (assurance)*. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada lembaga/instansi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Jaminan

adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Definisi di atas juga sesuai dengan pendapat Kotler (2003: 53) yang menyatakan, jaminan adalah pengetahuan, dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan.

5. Empati (*Emphaty*) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan/masyarakat dengan berupaya memahami keinginan mereka. Dimana suatu lembaga/instansi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik,serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati juga berhubungan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.3. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang penelitian dan landasan teoritis yang kemukakan sebelumnya, maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah: Terdapat dimensi yang dominan dengan sekor tinggi dari kelima dimensi yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) *Assurance* (Jaminan) *Emphaty* (Empati) *Tangibles* (Kejelasan). Dengan asumsi bahwa dimensi dengan sekor tinggi menunjukkan tingkat kualitas pelayanan publik yang baik, dan dimensi dengan sekor rendah menunjukkan tingkat kualitas pelayanan public yang kurang maksimal/buruk.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Nopember 2020 sampai bulan Pebruari 2021 pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat. Dengan menyebarkan skala Kualitas Pelayanan.

3.2 Bentuk Penelitian

Bentuk/Tipe yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Metode deskriptif menurut Sugiyono (2012) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskriptifkan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana yang ada dilapangan, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan bersifat deskriptif, tidak bermaksud mencari penjelasan, membuat prediksi maupun mempelajari implikasi. Hasil penelitiannya berupa deskripsi mengenai variabel-variabel tertentu dengan menyajikan frekuensi, angka rata-rata atau kualifikasi lainnya untuk setiap kategori di suatu variabel. Dalam pengolahan dan analisa data menggunakan pengolahan statistik yang bersifat deskriptif (Azwar, 2010).

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari sejumlah objek dengan karakteristik tertentu yang ingin diteliti sifatnya (Yusuf, 2014). Populasi dibatasi sebagai jumlah individu yang paling sedikit memiliki sifat yang sama (Hadi, 2000). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memanfaatkan dan membutuhkan pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat, yang berjumlah 203 orang

Pengambilan sampel adalah menggunakan tehnik Non-probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik Sampling Nonprobability ini meliputi : Sampling Insidental, Sampel Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data yaitu masyarakat yang memanfaatkan dan membutuhkan pelayanan e-KTP Kantor Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat, sebanyak 87 orang

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuesioner atau angket. Pengertian metode kuesioner atau angket menurut Arikunto (2006) angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Kuisisioner yang digunakan untuk mengungkapkan data-data subjek dalam penelitian ini adalah skala kualitas pelayanan yang disusun berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk

(2014) yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) *Assurance* (Jaminan) *Emphaty* (Empati) *Tangibles* (Kejelasan).

Berikut adalah tabel 3.1 kisi-kisi penyebaran aitem skala kualitas pelayanan

No	Dimensi	Definisi	Indikator	Aitem
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat b. Membuat pelanggan percaya akan kredibilitas dan konsistensi	- Prosedur pelayanan : kemudahan tahapan pelayanan - Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	1, 2, 3, 4, 5,6
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. b. Membuat pelanggan merasa nyaman selama	- Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan, kesesuaian dengan ketetapan oleh unit pelayanan. - Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian dengan ketetapan oleh unit pelayanan. - Kepastian jadwal pelayanan, - Kedisiplinan	7, 8, 9 10, 11 12, 13 14
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan untuk menginspirasi dan kepercayaan diri.	- Kemampuan petugas Kecepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan oleh unit Keadilan mendapatkan pelayanan keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas	15, 16, 17, 18
4	<i>Emphaty</i> (Empati)	Perhatian individual memahami kebutuhan pelanggan	Kesopanan dan keramahan petugas, saling menghargai dan menghormati Kemampuan komunikasi	19, 20, 21, 22
5	<i>Tangibles</i> (Kejelasan)	Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel.	Keamanan pelayanan, Jumlah tempat duduk yang tersedia, ruangan kerja, Kejelasan petugas pelayanan, (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Kerapihan personel. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur	23, 24 25, 26, 27, 28, 29, 30

Model skala yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan ini adalah model skala *semantic differential*. *Semantic differential* adalah salah satu bentuk instrumen pengukuran yang berbentuk skala, yang dikembangkan oleh Osgood, Suci, dan Tannenbaum. Instrumen ini juga digunakan untuk mengukur reaksi terhadap stimulus, kata-kata, dan konsep-konsep dan dapat disesuaikan untuk orang dewasa atau anak-anak dari budaya manapun juga (Heise, 2006). *Semantic differential* digunakan untuk dua tujuan: (1) untuk mengukur secara objektif sifat-sifat semantik dari kata atau konsep dalam ruang semantik tiga dimensional dan (2) sebagai skala sikap yang memusatkan perhatian pada aspek afektif atau dimensi evaluatif (Issac dan Michael, 1984). Osgood dkk (Issac dan Michael, 1984) menemukan tiga dimensi atau faktor utama, yaitu dimensi evaluatif (*evaluative*) misalnya “bagus-jelek”, dimensi potensi misalnya “keras-lunak”, dan dimensi aktivitas misalnya “cepat-lambat”.

Skala semantik differensial yaitu skala untuk mengukur sikap, tetapi bentuknya bukan pilihan ganda maupun *cecklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinu dimana jawaban yang sangat positif terletak di bagian kanan garis, dan jawaban yang sangat negatif terletak dibagian kiri garis, atau sebaliknya (Sumanto, 2014).

Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala semantic differensial mempunyai urutan nilai dari sangat negatif sampai sangat positif yang dapat berupa angka-angka antara lain :

Negative ---1---2---3---4---5---6---7--- Positif

3.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena bertujuan untuk melihat jawaban dari gambaran kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Tanjung Pura digunakan rumus F % sebagai berikut:

$$\text{Persentase (\%)} = \frac{\text{jumlah jawaban setiap skala}}{\text{total jawaban setiap skor}} \times 100$$

Selanjutnya setelah diketahui persentase setiap dimensi dilakukan perhitungan frekuensi untuk melihat jumlah untuk setiap dimensi dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Frekuensi} = \frac{\text{persentase}}{100}$$

3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal dengan menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang disusun berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) *Assurance* (Jaminan) *Empathy* (Empati) *Tangibles* (Kejelasan).

BAB V

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

Kualitas pelayanan e-KTP yang dianggap baik oleh masyarakat dengan nilai persentasi sesuai urutan tertinggi adalah:

1. Dimensi Responsiveness. Masyarakat tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan karena pegawai segera merespon mereka. Pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Tanjung Pura sudah cepat dalam memberikan pelayanan.
2. Dimensi Reliability. Pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan E-KTP dengan pelayanan sesuai dengan janjinya. Masyarakat dilayani sesuai dengan janji.
3. Dimensi Assurance. Pegawai dinilai memiliki pengetahuan untuk mengatasi kendala seperti komputer yang mati. Pegawai yang melayani E-KTP sudah cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan memberikan salam dan sapa. Penyelenggaraan pelayanan E-KTP dapat dikategorikan baik.
4. Dimensi Empathy. Masyarakat menilai Pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP masih memberikan perhatian seadanya, terkadang tidak mengucapkan salam atau kurang bersedia menyapa.
5. Dimensi Tangibel mendapat respon paling rendah dari dimensi yang lain, pelayanan ini berupa sarana dan prasarana kantor camat Tanjung Pura dalam melayani pengurusan e-KTP.

6. Bahwa secara umum para petugas kantor camat memiliki kualitas pelayanan publik yang baik.

B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain:

1. Saran Kepada Pegawai Kantor Camat

Kepada pegawai diharapkan agar terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal tangible. *Tangibles* (bukti langsung), Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll. Tangible ini berhubungan secara langsung dengan sarana yang disediakan kantor. Jadi sekalipun sumber daya manusia yang dimiliki sudah memadai jika tidak didukung peralatan, akan sulit tercapai.

2. Saran Kepada Kepala Kantor Camat

Menyadari bahwa dari penelitian ini bahwa dimensi empati dan tangible yang dinilai masyarakat memiliki kualitas yang kurang, disarankan agar pihak kepala kantor camat untuk memberikan briefing atau pengarahan pada semua pegawai, serta melengkapi sarana dan prasarana yang dianggap kurang dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Aritoft, K & Jack N. (2002). *Grassroots Democracy: Local Government The Martime*, Dalhouse University, Hensen College.
- Assauri, S. (2003). *Costumer Service yang Baik Landasan Pencapaian Costumer Satisfaction*, *Manajemen Usahawan Indonesia*, No. 01/TH. XXXII Januari.
- Atmoko, T, Suminar & Mariana. (2007). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Penanaman Modal di Kabupaten Garut*, Laporan Penelitian, Pusat Penelitian Kebijakan Publik dan Pengembangan Wilayah Universitas Padjadjaran.
- Azwar, S. (2008). *Penyusun skala Psikologi*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar
- Baedhowi. 2007. *Revitalisasi Sumber Daya Aparatur Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*, Vol. 15, No. 2 (Mei).
- Dwiyanto, Agus dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Februadi, A, dkk. (2000). *Pengukuran Kualitas Jasa (Service Quality) Bidang Pengajaran yang Disediakan oleh Politeknik Negeri Bandung*. *Tato Niaga*, Vol. II, NO. 1 April
- Kajatmiko. (2002). *Transformasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Konteks Desentralisasi Pemerintahan: Refleksi Teoritis Bagi Transformasi Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*, *Manajemen Usaha Indonesia*, No. 09 TH reservedele di Indonesia, *Manajemen Celaya, Madonesia*, No. 69 Ti
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Tentang Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Pustaka Reka Cipta.

Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Penerjemah: Anitawati Hermawan, Jakarta : Salemba Empat.

Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas, Jilid I*, Jakarta: Indeks.

Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis*, Jakarta: Erlangga.

Lembaga Penelitian SMERU. 2002. *Dampak Desentralisasi dan Otonomi Daerah atas Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta.

Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Ndraha, Taliziduhu (2010), *Pengembangan Masyarakat Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*, Jakarta: Rineka Cipta.

Pratama, M.H. 2015. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 3. No. 3. September –Desember. pp. 90 – 98.

Sad Dian Utomo, Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Sept—Des 2008, hlm. 161-167 Volume 15, Nomor 3 ISSN 0854-3844

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009