

**KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPII KABUPATEN KAROSKRIPSI**

SKRIPSI

*Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)*

**OLEH :
RIRIN LESTARI SITUMORANG
NPM. 198510018**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/11/23

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)24/11/23

**KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPII KABUPATEN KAROSKRIPSI**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)



**OLEH :
RIRIN LESTARI SITUMORANG
NPM. 198510018**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Kinerja Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
NAMA : Ririn Lestari Situmorang
NPM : 198510018
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinasipat Cetak :

Komisari Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Novita Wulandari, S.ST.M.Si

Yurial Arief Lubis, S.Sos.M.IP

Mengetahui :

Fakultas ISIPOL
Dr. Nidani Juliana Hasibuan, MSi

Ka Prodi Ilmu Pemerintahan
Dr. Novita Wulandari, S.ST.M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Ririn Lestari Situmorang

NPM : 198510018

**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 : Ririn Lestari Situmorang
NPM : 198510018
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/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 :

"KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN

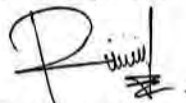
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO". beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan

Pada tanggal

Yang menyatakan



Ririn Lestari Situmorang

NIM: 198510018

ABSTRAK

KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

Penelitian ini berlatar belakang dengan terjadinya kasus yang muncul saat ini adalah kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) pada dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Karo. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pelayanan penerbitan (KTP-EL) di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Karo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif menggunakan Teori Sadarmayanti. Teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini memperlihatkan bagaimana kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL). Dan hambatan dalam menerbitkan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Karo. Dari hasil penelitian pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) Di dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Karo dengan cara mengarahkan semua masyarakat yang mengurus kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) Untuk mengambil nomor antrian, dan menyediakan kursi untuk masyarakat yang antri menunggu perekaman (KTP-EL). Hambatan yang dijumpai dalam penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) Di dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Karo. Sering terjadi jaringan yang kurang stabil sehingga terhambatnya proses percetakan dan perekaman kartu tanda penduduk elektronik.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan dan Hambatan

ABSTRACT

SERVICE PERFORMANCE ISSUING ELECTRONIC ID CARD (KTP-EL) DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF KARO DISTRICT

This research has a background with the occurrence of cases that are currently emerging, namely the performance of services for issuing electronic identity cards (KTP-EL) at the Karo district population and civil registration service. The purpose of this study was to find out and describe the performance of the publishing service (KTP-EL) at the Karo district population and civil registration service. This study uses a qualitative method that is descriptive using the Sadarmayanti Theory. Observation data collection techniques, documentation, and interviews. The results of this study show how the performance of the service for issuing electronic identity cards (KTP-EL). And obstacles in issuing electronic identity cards (KTP-EL) at the Karo district population and civil registration service. From the results of research on the service of issuing electronic identity cards (KTP-EL) at the Karo district population and civil registration service by directing all people who take care of electronic identity cards (KTP-EL) to take queue numbers, and provide seats for people who are queuing waiting for recording (KTP-EL). Obstacles encountered in issuing electronic identity cards (KTP-EL) at the Karo Regency population and civil registration service. It often happens that the network is unstable, so that the process of printing and recording electronic identity cards is hampered.

Keywords: *Service Performance and Barriers*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ririn Lestari Situmorang . Dilahirkan pada 20 November 2001, di Berastagi, Sumater Utara. Penulis adalah anak ketiga dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Badar Situmorang Dan Berliana Sitanggang. Penulis masuk pendidikan pertama kali pada tahun 2008 di SD Al-Wasliyah Berastagi dan tamat pada tahun 2013. Di tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 3 Berastagi dan tamat Pada tahun 2016. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Swasta Bersama Berastagi dan tamat pada tahun 2019. Dan pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan..

Dengan kemauan dan tekad untuk belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi yang positif bagi dunia pendidikan. Akhir kata saya mengucapkan terima kasih dan ucapan syukur yang sebesar besarnya atas terselesaikannya skripsi penulis yang berjudul Kinerja Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan baik dari segi moral maupun material. Maka dari itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan Terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Kesehatan dan kreativitas dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Rektor Universitas Medan Area Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.,
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Medan Area Dr. Effiati Jullana Hasibuan, M.Si
4. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Medan Area Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST.M.Si
5. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST.M.Si selaku dosen pembimbing I saya, Bapak Yurial Arief Lubis. S.Sos.M.IP selaku Dosen Pembimbing II saya, dan Bapak Khairullah, S.IKom. M.Ikom selaku sekretaris saya, atas bimbingan, saran, dan motifasi yang diberikan;
6. Kedua orangtua ayahanda Badar Situmorang dan Ibunda Berliana Sitanggung, dan kakak, abang, dan adikku tercinta Ramayanti Situmorang

S,E, Redolaman Situmorang, Robby Laman Situmorang dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan bantuan, baik moril maupun material serta saudara saudara kami atas doa bimbingan serta kasih sayang yang tulus selama ini yang senantiasa mensupport selama ini.

7. Vigi Muharika Munanda, Tanjung, serta Teman-teman saya terkasih seangkatan Prodi Ilmu Pemerintahan yang memberikan dukungan serta semangat kepada saya.

8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih telah mensupport saya atas semua dukungan ,semangat,serta kerja samanya.

Penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca. Bahkan kami berharap lebih jauh lagi agar proposal ini bisa pembaca praktekkan dalam kehidupan sehari-hari.

Bagi kami sebagai penyusun merasa bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman Kami. Untuk itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Medan, Agustus 2023
Hormat Saya,

Ririn Lestari Situmorang
198510018

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kinerja Pegawai	9
2.1.1 Definisi Kinerja	9
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	11
2.2 Pelayanan Publik	13
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	14
2.2.2 Azas-azas Prinsip Dan Strandart Pelayanan Publik	15
2.2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik	17
2.2.4 Peningkatan Pelayanan Publik	18
2.3 Administrasi Kependudukan	21
2.3.1 Kerangka Berfikir	23
2.4 Penelitian Terdahulu	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Fokus Penelitian	29
3.3 Informan Penelitian	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	36
4.1.1 Letak Dan Kondisi Geografis Kabupaten Karo	37
4.1.2 Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Karo	38
4.1.3 Visi Dan Misi Disdukcapil Kabupaten Karo	39
4.1.4 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Karo	41
4.2 Hasil Penelitian	48
4.3 Hasil Wawancara	59
4.4 Faktor Penghambat Kinerja Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo	67
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kepala Keluarga Kabupaten Karo.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Jadwal Penyelesaian Skripsi	35
Tabel 4.1 Waktu	50
Tabel 4.2 Jadwal Kinerja Waktu Pelayanan	52
Tabel 4.3 Aturan Pakaian.....	53
Tabel 4.4 Jumlah Pelaksana	55
Tabel 4.5 Data Petugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo Menurut Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 4.6 Sarana dan Prasarana	56
Tabel 4.7 Jumlah Penduduk Kabupaten Karo.....	57
Tabel 4.8 Jumlah Penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	24
Gambar 4.1 Peta Lokasi DISDUKCAPIL	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Karo.....	40
Gambar 4.3	49
Gambar 4.4 Mekanisme Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Pedoman Wawancara	76
Lampiran II. Pedoman Observasi	82
Lampiran III. Surat Izin Penelitian	83
Lampiran IV. Deskripsi Wawancara	85
Lampiran V. Hasil Observasi	102
Lampiran VI. Dokumentasi Penelitian	104



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indrajit (2015) menegaskan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan berbagai kemudahan, antara lain kemudahan untuk memperoleh informasi dan transaksi dapat dilakukan, serta manfaat positif bagi kehidupan manusia. Karena semuanya kini dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan justru perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya. Akibatnya produktivitas kerja akan meningkat. Maraknya berbagai kegiatan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dapat dilihat dalam dunia pemerintahan (*e-government*) yang meliputi pemerintahan (*e-KTP*) dan pendidikan (*e-education*). *e-learning* program. kesehatan, *elaboratory*, *e-medicine*, dan lain-lain, yang semuanya berbasis elektronik. Pemerintah menggunakan *e-government*, yang bertujuan untuk mewujudkan demokrasi, adil, akuntabel, transparan, bersih, responsif, dan pemerintahan yang efisien.

Praktik tata kelola yang baik menekankan pada prinsip partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan efisiensi. Pembentukan *e-government*, juga dikenal sebagai pemerintahan berbasis teknologi informasi, yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi dalam suatu berbagai bidang kehidupan, merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mewujudkan kelima pilar tersebut. Selain itu, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, untuk meningkatkan daya saing dengan bangsa lain.

Sistem pemerintahan berbasis elektronik diberlakukan melalui *e-government* yang berpotensi meningkatkan kemudahan, transparansi, keterlibatan masyarakat, dan partisipasi publik. Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* untuk memanfaatkan teknologi komunikasi informasi dalam proses pemerintahan menjadi landasan hukum bagi *e-government*. Penerapan sistem informasi berbasis e-KTP atau KTP merupakan salah satu pendekatan yang dilakukan pemerintah pusat Indonesia saat ini untuk melakukan inovasi pelayanan publik menggunakan e-metode pemerintah.

Penerapan *e-government* dalam pengembangan pelayanan publik diwujudkan melalui pemanfaatan sistem, informasi, layanan, dan tindak lanjut dalam pemanfaatan internet dalam bentuk website berbasis database. Implementasi *e-government* diarahkan untuk meningkatkan pelayanan publik, termasuk penggunaan e-KTP. Hal ini menunjukkan bahwa layanan e-KTP *e-government* terdiri dari sistem yang terkomputerisasi, informasi online, layanan terpadu, dan akses lanjutan yang dapat diakses melalui website berbasis database.2015, Indrajit:27 Pentingnya penggunaan *e-government* dalam layanan e-KTP. Tujuan pemerintah menerbitkan KTP elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP bagi satu penduduk berdasarkan NIK nasional, sebagaimana tercantum dalam pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Nasional. database kependudukan dan menggunakan sistem biometriknya untuk memberikan rasa identitas kepada masyarakat.

Masyarakat Indonesia beberapa tahun terakhir dihadapkan pada sejumlah persoalan yang berkaitan dengan panjangnya sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Akibatnya, E-KTP memiliki makna yang cukup signifikan. Penyalahgunaan KTP sebagai alat bagi pejabat dan teroris yang dapat lebih bebas berganti identitas, serta kepemilikan KTP ganda, yang menyebabkan masalah ganda. kepemilikan suara dalam pemilu legislatif, pemilu presiden, dan pemilukada pasca-konflik, termasuk di antara isu-isu tersebut..

Tabel 1.1 Jumlah Kepala Keluarga Kabupaten Karo

NO	KECAMATAN	JUMLAH (Orang)
1	Kabanjahe	74,134
2	Kuta Buluh	12,512
3	Tigabinanga	22,463
4	Tiga Pana	35,133
5	Barus Jahe	24,830
6	Payung	12,57
7	Berastagi	48,370
8	Merdeka	15,580
9	Dola Rakyat	9,532
10	Juhar	15,34
11	Mardingding	19,845
12	Merek	23,019
13	Munte	23,231
14	Tiganderket	15,185
15	Simpang Empat	23,140
16	Naman Teran	14,399
17	Lau Baleng	20,572

Sumber: *karokab.bps.go.id*

Berdasarkan tabel di atas jumlah kepala keluarga yang ada di Kabupaten Karo ada 17 Kecamatan di antaranya :

1. Kecamatan kabanjahe memiliki 74.134 jiwa penduduk
2. Kecamatan Kuta Buluh memiliki 12, 512 jiwa penduduk
3. Kecamatan Tigabinanga memiliki 22,463 jiwa penduduk
4. Kecamatan Tiga Pana memiliki 35,133 jiwa penduduk

5. Kecamatan Barus Jahe memiliki 24,830 jiwa penduduk
6. Kecamatan Payung memiliki 12,57 jiwa penduduk
7. Kecamatan Berastagi memiliki 48,370 jiwa penduduk
8. Kecamatan Merdeka memiliki 15,580 jiwa penduduk
9. Kecamatan Dola Rakyat memiliki 9,532 jiwa penduduk
10. Kecamatan Juhar memiliki 15,34 jiwa penduduk
11. Kecamatan Mardingding memiliki 19,845 jiwa penduduk
12. Kecamatan Merek memiliki 23,019 jiwa penduduk
13. Kecamatan Munte memiliki 23,231 jiwa penduduk
14. Kecamatan Tiganderket memiliki 15,185 jiwa penduduk
15. Kecamatan Simpang Empat memiliki 23,140 jiwa penduduk
16. Kecamatan Naman Teran memiliki 14,399 jiwa penduduk
17. Kecamatan Lau Baleng memiliki 20,572 jiwa penduduk

Mengingat kegiatan ini melibatkan ratusan juta penduduk Indonesia, model sistem e-KTP tidak hanya berpindah telapak tangan. Dalam penggunaan e-KTP, NIK (Nomor Induk Kependudukan) sangat mendukung keberhasilan implementasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Nomor induk tidak dapat diberikan kepada lebih dari satu penduduk dalam satu waktu. NIK harus digunakan oleh semua umur, dan pemegang e-KTP hanya memiliki satu nomor NIK dengan semua data SIAKnya .Karena e-KTP memiliki empat chip dengan memori yang menyimpan seluruh data pemegangnya, seperti halnya kartu kredit yang menyimpan data transaksi, maka data yang terdapat di dalam e-KTP jauh lebih lengkap dibandingkan dengan KTP konvensional.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo akan memberikan layanan yang memudahkan pengguna untuk melihat kendala apa saja yang muncul selama pelaksanaan e-KTP Kabupaten Karo. Pelayanan sangat penting dalam pelaksanaan program ini karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo Layanan akan memastikan bahwa setiap orang yang membuat e-KTP senang dengan semua yang mereka lakukan.

Penulis berpendapat bahwa penelitian mengenai sejauh mana layanan e-KTP telah diterapkan di Kabupaten Karo, khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, penting dilakukan guna mewujudkan layanan online yang optimal bagi masyarakat. Hal ini didasarkan pada pemikiran yang dikemukakan di atas. Berdasarkan latar belakang penelitian ini mengenai judul penelitian, “ Kinerja Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada umumnya mendeteksi, melacak, menjelaskan aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dari judul penelitian atau dengan masalah atau variabel yang akan diteliti (Ridwan, 2010:21). Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Persepsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan kepada mereka dalam pelayanan pendaftaran kependudukan.
2. Kendala yang dihadapi dalam penerapan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Perbandingan pelaksanaan pelayanan dalam proses pendaftaran Kartu Tanda Penduduk sbelum dan sebuah direalisasikannya e-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik) di Kabupaten Karo.
4. Kesadaran masyarakat Kabuparen Karo dalam mendaftarkan tanda kependudukanya (Kengurusan Kartu Tanda Penduduk).
5. Dampak tidak Dilaksanakan nya pendaftaran administrasi kependudukan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karo?
2. Apa faktor penghambat kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karo?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karo.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat kinerja pelayanan penerbitan

kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karo.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkaitan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Manfaat Teoritis

Diharapkan dari penelitian ini menambah wawasan tentang kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karo.

2) Manfaat Praktis.

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan tambahan informasi bagi Pemerintah Kabupaten Karo agar lebih maksimal dalam melaksanakan kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karo.
- b. Sebagai bahan informasi atau pengetahuan di bidang ilmu administrasi khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karo.
- c. Bermanfaat bagi peneliti lanjutan menjadi informasi penting dalam memahami mengenai penelitian yang berkaitan dengan

kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karo.

- d. untuk dijadikan sebagai referensi ilmiah sesuai dengan kaidah-kaidah metodologi penelitian yang digunakan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Pegawai

Kinerja karyawan adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari ruang lingkup organisasi atau perusahaan, dan semua pihak yang terlibat di dalam perusahaan tersebut. Kinerja karyawan juga berperan penting sebagai acuan dalam penilaian kualitas karyawan demi mempertahankan produktivitas seluruh karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Jika kinerja seorang karyawan dinilai baik, maka karyawan tersebut berhak untuk mendapat apresiasi atau reward dalam bentuk lainnya dari perusahaan. Kinerja karyawan juga dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi.

2.1.1. Definisi Kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara menyatakan bahwa (2000:67) Kinerja seorang pegawai tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor karena diharapkan mereka dapat bekerja dengan sebaik-baiknya dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan. yang menjadi tujuan organisasi atau instansi tempat pegawai bekerja; kepemimpinan harus mengukur kinerja ini untuk menentukan seberapa jauh kemajuan karyawan. Seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan, dan upaya untuk menghasilkan motivasi sebelum mereka menunjukkan perilaku di tempat kerja. Kinerja adalah kombinasi dari kemampuan untuk menghasilkan apa yang dikerjakan dan usaha untuk menghasilkannya.

Sementara itu, Sedarmayanti (2001:51) menyatakan bahwa ada beberapa aspek kinerja, antara lain:

1. Kualitas pekerjaan (*premium quality of work*) Ketepatan waktu (atau *promptness*) Inisiatif Keempat (*Initiative*). *Capability Communication* juga dikemukakan oleh Sedarmayanti (2011:260) Kinerja adalah hasil kerja seorang pekerja, suatu proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan. Indikator kinerja adalah sebagai berikut, yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan:

- a) Hasil Pekerjaan
- b) Proses, pekerja, atau organisasi didukung secara nyata dan dapat diukur Dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan Jika ukuran pencapaian kinerja telah ditetapkan, langkah selanjutnya adalah mengukur kinerja, yang memerlukan perolehan informasi yang relevan dari individu selama periode waktu yang telah ditentukan .

Keban mengklaim bahwa (2004:193) Hasil kinerja aktual dapat dievaluasi dari segi aktor, khususnya hasil yang individu (kinerja individu), kelompok (kinerja kelompok), institusi (kinerja organisasi), dan program atau kebijakan (program performance) *achievement./policy*). Kinerja individu adalah sejauh mana seseorang telah menyelesaikan tanggung jawab utamanya untuk mencapai tujuan kelompok atau lembaga. Sejahter mana suatu kelompok telah melakukan kegiatan utamanya untuk mencapai tujuan lembaga. tujuan dikenal sebagai kinerja kelompok. Sejahter mana suatu lembaga telah melakukan suatu kegiatan terkait dengan kinerja lembaga.

Mahmudi memberikan definisi kinerja (dalam 2005:6) berikut ini adalah suatu bangunan yang berlapis-lapis, penilaiannya juga berubah-ubah tergantung pada kerumitan variabel yang membentuk pelaksanaannya.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu pencapaian hasil kerja seorang pegawai berdasarkan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Pencapaian ini terlihat pada perilaku bagaimana pegawai tersebut melaksanakan tugas dengan keahlian, kemampuan, dan mutu pekerjaan yang diperintahkan dan sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja kemudian dinilai berdasarkan perilaku dalam bekerja seperti kerja sama, loyalitas, komunikasi antar rekan kerja, memanfaatkan waktu seefisien mungkin dalam bekerja, dan ketangkasan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dan sesuai..

2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Agar lebih efektif dan efisien dalam mendukung pencapaian tujuan, maka kualitas dan kuantitas pegawai yang dipekerjakan harus sesuai dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan. Pendidikan dan keterampilan juga harus diperhatikan dalam menempatkan orang dalam tenaga kerja. Akibatnya, efektivitas gairah dan disiplin akan meningkat.

Anwar Prabu Mangkunega menyatakan bahwa (2000:65) menyatakan bahwa unsur-unsur berikut mempengaruhi kinerja sebuah:

- a) Elemen kapasitas mental dan kapasitas pekerja terdiri dari kemungkinan kapasitas (IO) dan kapasitas realitas (pelatihan), maka perwakilan harus ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan mereka.

- b) Sikap karyawan terhadap situasi kerja adalah faktor yang memotivasi. Karyawan yang termotivasi untuk mencapai tujuan kerja. Keadaan mental yang dikenal sebagai sikap mental mengilhami individu untuk bekerja secara maksimal.

Menurut Payaman Simanjuntak (2005), kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh tiga jenis faktor: kompetensi individu yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan yang diberikan oleh orang yang bersangkutan.

- a) Faktor Individu yang Mempengaruhi Kompetensi: Kompetensi individu adalah kapasitas dan keahlian untuk melakukan pekerjaan seseorang. Faktor Pendukung Organisasi: Dukungan organisasi berupa pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dan bekerja kondisi dan kondisi semua berdampak pada kinerja setiap orang.
- b) Tujuan pengorganisasian adalah untuk menjelaskan kepada semua orang apa yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan. Uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas sangat penting untuk pemahaman semua orang. Demikian pula, pengaturan kantor kerja dan peralatan secara langsung mempengaruhi presentasi semua orang.
- c) Faktor-Faktor yang Mendukung Manajemen: Baik kinerja perusahaan secara keseluruhan maupun kinerja masing-masing individu sangat bergantung pada keterampilan manajerial manajemen atau pemimpin. Hal ini karena mereka bertanggung jawab untuk mengembangkan kompetensi karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang aman

dan harmonis serta hubungan industrial yang harmonis. Pelatihan dapat digunakan untuk mengembangkan kompetensi dan menginspirasi dan menggerakkan semua karyawan untuk melakukan yang terbaik.

Karena dukungan tersebut mempengaruhi hasil kinerja pegawai, maka dapat ditarik kesimpulan, berdasarkan pendapat para ahli tersebut di atas, bahwa kualitas kinerja yang dihasilkan sangat dipengaruhi oleh dukungan baik dari faktor internal maupun eksternal. Tanpa dukungan tersebut, kinerja yang dihasilkan niscaya tidak akan optimal dan sesuai dengan yang diinginkan. Sebagai gambaran, dapat dikatakan bahwa kinerja seorang pegawai tidak akan maksimal jika pengetahuannya tentang cara mencapai tujuan faktor-faktor tersebut tidak didukung secara kuat sehingga pencapaiannya dapat tercapai. sudah sesuai dengan harapan. Dukungan yang diberikan juga harus sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Akibatnya sarana dan prasarana dalam bekerja, kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja, dan kurangnya pemahaman karyawan terhadap tugas.

2.2 Pelayanan Publik

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 (Kurniawan, 2005: 4). Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya

dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi No. 7 tahun 2010 telah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut teori administrasi negara, pemerintah negara pada dasarnya melakukan dua jenis fungsi utama: fungsi pengaturan, yang dikaitkan dengan sifat hukum negara modern, dan fungsi pelayanan, yang dikaitkan dengan sifat negara kesejahteraan. kemampuan dan kemampuan menolong mencakup semua bagian dari kehidupan dan panggilan daerah, negara dan negara, dan pelaksanaannya dibagi dengan otoritas pemerintah tertentu yang secara praktis bertanggung jawab untuk daerah tertentu dari kedua kemampuan tersebut. Jakarta, 2001: Sondang P. Siagian¹²⁸ Menurut etimologi, kata “jasa” berasal dari kata “jasa” yang berarti “membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang”. Dengan demikian, “pelayanan” dapat diartikan sebagai “suatu kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengelola baik berupa barang maupun jasa” dari satu pihak ke pihak lain. Kualitas memberikan pelayanan publik, melayani kepentingan publik diharapkan, dan melindungi masyarakat yang lemah dan kecil akan tercermin pada seorang administrator. Administrator lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dan mengutamakan kepentingan umum dari pada kepentingan dirinya sendiri. Miftah Thoha, Jakarta, 1991. Pelayanan publik adalah semua jenis pelayanan, termasuk barang publik dan pelayanan publik yang biasanya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. menjalankan peraturan perundang-undangan. Ratminto, Yogyakarta, 2007 Sesuai kaidah

kepuasan bagi penerima pelayanan, pelayanan publik dapat didefinisikan dalam konteks pemerintahan daerah. nt sebagai memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan orang, masyarakat, dan organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Pasal 1 angka 2 Bab 1 Undang-Undang No. Setiap lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik diatur dalam Pasal 25 Tahun 2009.

Praktek pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan memungut bayaran atau tanpa bayaran dalam rangka memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat dikenal dengan istilah pelayanan publik. Pelayanan tersebut dapat diselenggarakan oleh pemerintah, pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau pihak swasta. Oleh karena itu, pihak swasta maupun instansi pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara keseluruhan.2008: PandjiSantosa, Jakarta:57 Sebagai Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah. untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat..

2.2.2 Azas, Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik

Kepuasan publik harus menjadi tujuan pelayanan publik, secara teori. Pelayanan publik yang profesional diperlukan untuk tingkat kepuasan ini.

Berikut ini adalah beberapa prinsip pelayanan publik. Earth Literacy, 2008, Jakarta:6

- 1) Transparansi
- 2) Akuntabilitas
- 3) Bersyarat
- 4) Partisipatif
- 5) Persamaan Hak
- 6) Keseimbangan Hak dan Tanggung Jawab Asas pelayanan juga diatur sebagai pedoman dalam mendukung jalannya kegiatan selama proses kegiatan pelayanan. Pedoman pelayanan publik dituangkan dalam MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/20003 adalah:

- a) Kejelasan;
- b) kepastian waktu;
- c) Akurasi;
- d) Keamanan;
- e) Tanggung jawab;
- f) Kelengkapan Sarana dan Prasarana;
- g) Kemudahan Akses;
- h) Disiplin, Kesopanan, dan Keramahan; dan
- i) Kenyamanan.

Penyedia layanan publik harus memiliki standar layanan yang diterbitkan sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Dalam penyelenggara layanan publik, standar layanan adalah ukuran standar yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan. Kependudukan, No 118, MENPAN. Tercantum dalam 63/KEP /M.PAN/7/2003 adalah:

- 1) Tata cara pelayanan: Dilakukan tata cara pemberian dan penerimaan

- pelayanan, termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian: Waktu penyelesaian, termasuk pengaduan, sejak permohonan diajukan sampai penyelesaian.
 - 3) Biaya layanan: Tarif atau biaya layanan yang mencakup spesifikasi proses pemberian layanan.
 - 4) Barang dan jasa: Hasil dari jasa yang akan diberikan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan.
 - 5) Prasarana dan sarana: Penyedia layanan publik Penyediaan sarana dan prasarana layanan yang memadai: Kompetensi penyedia layanan Pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan harus digunakan untuk menilai kompetensi penyedia layanan dengan tepat.

Selain sebagai indikator evaluasi dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, prinsip, prinsip, dan standar pelayanan tersebut di atas menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Dalam kegiatan pelayanan publik, masyarakat akan dapat memperoleh pelayanan yang memuaskan dan prosedur yang tidak mempersulit kehidupan masyarakat..

2.2.3 Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Kepentingan yang harus disalahkan atas munculnya layanan publik atau publik, dan kepentingan ini datang dalam berbagai bentuk, itulah sebabnya ada banyak jenis layanan publik yang disediakan. Kegiatan publik atau layanan publik di bawah keputusan MENPAN No.63/KEP/M .PAN/7/2003 meliputi:

- a. Pelayanan Administrasi : Secara khusus, pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh

masyarakat umum, seperti sertifikat kompetensi, status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan suatu barang, dan lain sebagainya.

- b. Jasa dan barang: Secara khusus, jasa yang menghasilkan berbagai barang yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Solusi : Khususnya, layanan yang menghasilkan berbagai jenis layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, dan sebagainya..

2.2.4 Peningkatan Pelayanan Publik

Sebagai regulator (rule government), pemerintah daerah yang menjalankan monopoli pelayanan publik harus menyesuaikan pola pikir dan kinerja penyelenggaranya dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan kepada warga negara dan masyarakat untuk memperoleh akses pelayanan publik berdasarkan kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan kepastian hukum. Jakarta, Kementerian Dalam Negeri, 2007:34 Perlu berupaya memahami sikap dan pergeseran kepentingan publik itu sendiri dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Pergeseran yang cepat dalam kehidupan global berdampak signifikan terhadap sikap dan tindakan masyarakat secara keseluruhan.

Secara teori, setiap pelayanan publik harus selalu meningkatkan standarnya. untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bandung, 2008: AIPI dan

PK2W Lemlit Unpad28 Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, seharusnya pemerintah menganut paradigma yang berorientasi pada masyarakat (customer-driven) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. dan secara sistematis menyiapkan segala perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut. Salah satu wujud fungsi aparatur negara sebagai abdi dan abdi negara dan untuk manfaat dari negara kesejahteraan adalah pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi publik. Amen, Bandung, Ibrahim.2008 :18 Sementara itu, situasi masyarakat saat ini telah banyak berubah, dan kualitas kehidupan masyarakat semakin baik, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa diberdayakan.

Akibatnya, masyarakat menjadi lebih kritis dan berani melakukan kontrol terhadap tindakan pemerintah, lebih bersedia menyampaikan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah, serta lebih sadar akan hak dan kewajibannya. tanggung jawab sebagai akibatnya. Jakarta, Miftah Thoha, 2001:41 Birokrasi publik harus mampu memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif dalam masyarakat sebagaimana diuraikan di atas. Ia juga harus mampu membangun kualitas manusia dengan meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depan mereka sendiri. Selain itu, pemerintah harus berpegang pada prinsip pemerataan, yang menetapkan bahwa pelayanan publik tidak boleh diberikan secara diskriminatif.

Pelayanan diberikan oleh masyarakat kepada semua anggota, tanpa memandang status, pangkat, atau golongan, dan semua anggota masyarakat memiliki hak yang sama atas pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Onong Uchjana Effendy Bandung 2001:12 Dalam pelayanan publik, ada tiga komponen penting : pertama adalah organisasi yang menyediakan layanan (penyedia layanan), yang biasanya pemerintah atau pemerintah daerah; yang kedua adalah individu, komunitas, atau organisasi yang menerima layanan (pelanggan); dan ketiga adalah tingkat kepuasan penerima layanan (pelanggan). 2011: Hardiyansyah, Yogyakarta:12 Elemen pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memegang posisi yang kuat sebagai regulator (yang membuat aturan) dan sebagai pemegang dari monopoli jasa. Hal ini juga membuat Pamda tidak memberikan pelayanan karena kepentingan sangat membutuhkannya. Faktor kedua adalah masyarakat, masyarakat, atau organisasi yang menginginkan atau membutuhkan pelayanan (penerima pelayanan) tidak memiliki akses terhadap pelayanan yang baik karena tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerimanya. Ironisnya, posisi ini dianggap menguntungkan kedua belah pihak karena mendorong komunikasi dua arah untuk melaksanakan KKN dan mencoreng citra pelayanan dengan munculnya pungli. faktor ketiga. Mendapatkan kepuasan pelayanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah) yang menentukan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada pelanggan melalui upaya perbaikan dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah. pelayanan tidak akan mencapai tujuan.

Marschall menegaskan bahwa tujuan utama dari partisipasi publik adalah untuk membantu dalam penyampaian pelayanan dan mengkomunikasikan serta mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Akibatnya, masyarakat harus dilibatkan dalam pemberian pelayanan publik. Gagasan peran serta masyarakat dalam fungsi pelayanan pemerintahan bisa bermacam-macam bentuknya, antara

lain partisipasi dalam menaati pemerintah, menumbuhkan kesadaran hukum, dan kepedulian terhadap peraturan yang berlaku. Bisa juga dalam bentuk dukungan langsung terhadap proses pemberian pelayanan publik. Perpustakaan Riset Akademik, 2004. Kualitas pelayanan yang menjadi isu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia selalu ditingkatkan. Di Indonesia, pelayanan lembaga penyedia selalu dikaitkan dengan citra negatif pelayanan publik. Kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi selalu dikaitkan dengan pelayanan publik. moral trasi di mana cara berperilaku organisasi spesialis tidak ekspresif dan tidak mencerminkan jiwa pertolongan yang baik. Kondisi dinamis produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan adalah kualitas layanan semua tentang. Akibatnya, kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas layanan. Selain menyediakan barang, layanan adalah sarana untuk memenuhi kebutuhan manusia. Layanan, sebagai produk yang tidak berwujud, memiliki dimensi yang berbeda dari barang berwujud, yang merupakan salah satu cara yang mengatur mereka terlepas dari barang. Proses interaksi yang terjadi antara layanan dan pelanggan berdampak signifikan pada produk akhir layanan. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

2.3 Administrasi Kependudukan

Penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pengembangan sektor lainnya, semuanya dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pada intinya,

Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 melindungi dan mengakui penentuan status pribadi dan status hukum seseorang untuk setiap peristiwa demografis dan penting yang terjadi pada penduduk Indonesia yang tinggal di dalam atau di luar Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Administrasi Kependudukan perlu diatur untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penetapan status pribadi, dan status hukum untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan Warga Negara Indonesia di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Badan Pelaksana menerbitkan Dokumen Kependudukan resmi, yaitu dokumen sah yang menjadi alat bukti asli untuk keperluan Pencatatan Sipil dan Pendaftaran Penduduk. Data perseorangan atau data agregat terstruktur yang dihasilkan dari kegiatan Pencatatan Sipil dan Pendaftaran Penduduk disebut dengan data kependudukan. biodata penduduk, pencatatan pelaporan peristiwa kependudukan, pendataan kependudukan di lingkungan Administrasi Kependudukan, dan penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan merupakan seluruh komponen pendaftaran penduduk. UU No.23 Tahun 2006.

Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia berkewajiban memberikan perlindungan dan status hukum atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk di dalam maupun di luar wilayahnya. Berikut tujuan Administrasi Kependudukan:

- 1) Terciptanya database kependudukan yang akurat di tingkat Kabupaten/Kota, Provinsi, dan Pusat;

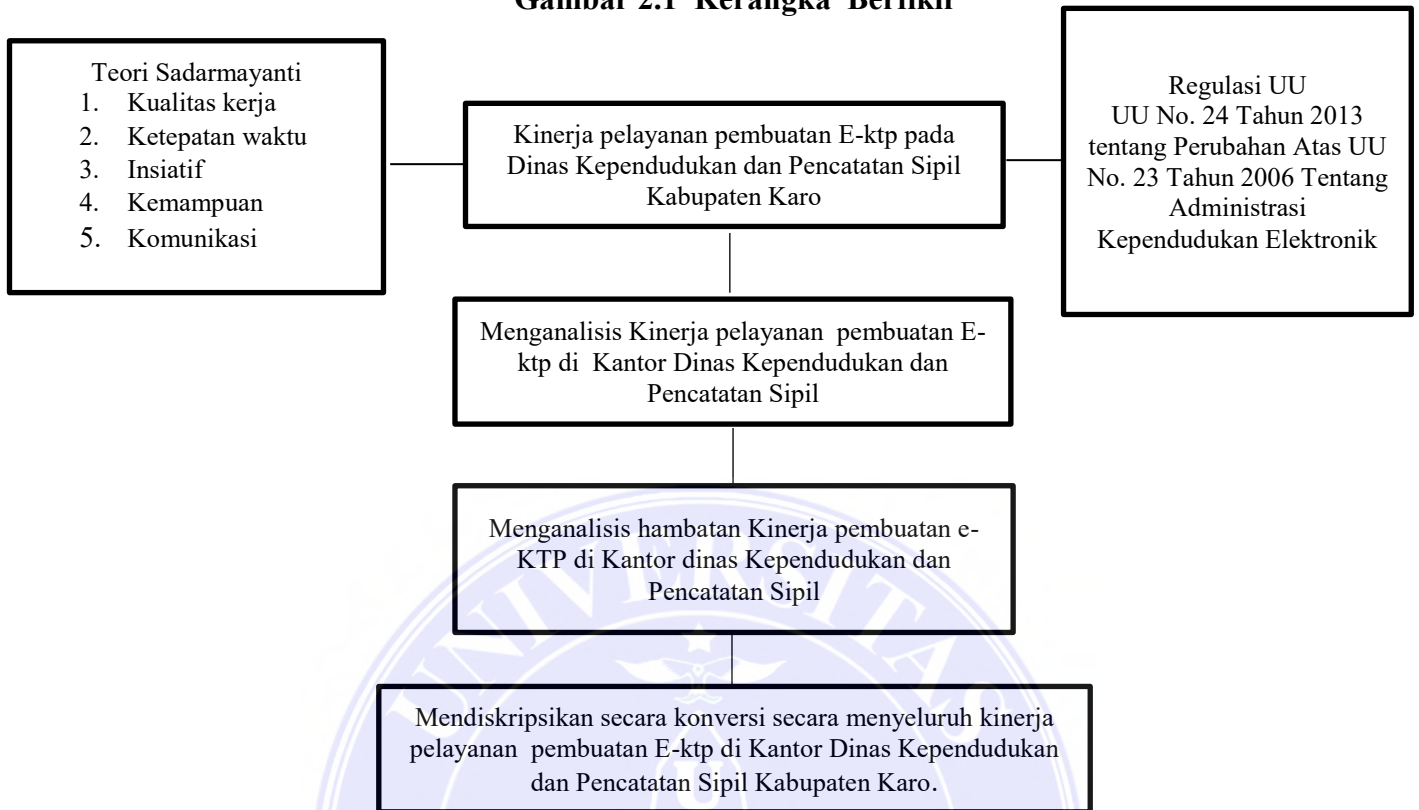
- 2) Penggunaan sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIAKA) untuk menghubungkan database kependudukan Kabupaten/Kota secara online ke Provinsi dan Pusat;
- 3) Database kependudukan Kementerian Dalam Negeri dan daerah terhubung secara online dengan instansi pengguna.

2.3.1 Kerangka Berfikir

Instruksi Pemerintah tentang Kebijakan dan Strategi Nasional merupakan sumber utama untuk pengembangan e-government, yang mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan penciptaan pemerintahan berbasis teknologi informasi melalui pembuatan situs web. Hal ini berlaku untuk penerapan e-government dalam layanan KTP-EL. Teori *e-service* yang dikemukakan oleh Khosrow-Pour (2012) menyatakan bahwa sistem, informasi, layanan, dan umpan balik merupakan blok bangunan dari e-service modern. Peneliti mengamati penerapan e-government dalam layanan KTP-EL.

Berikut ini adalah gambaran kerangka kerja tersebut secara lebih komprehensif:

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber: Diolah Peneliti

Penelitian ini menggunakan teori Sedarmayanti yang berpendapat bahwa pemberlakuan UU No 1 disertai dengan kinerja yang sukses karena faktor-faktor seperti akurasi, ketepatan waktu, inisiatif, dan komunikasi. manajemen populasi elektronik, bahwa kinerja adalah hasil kerja seorang pekerja. Saya membutuhkan sesuatu yang disebut indikator teori sadar dengan pengaturan kualitas kerja, akurasi kerja, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi untuk proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan di mana hasil pekerjaan tersebut harus ditampilkan dalam konflik dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). 1. Mengevaluasi kinerja Mengkaji kendala Mendeskripsikan transformasi lengkap layanan pembuatan e-KTP Dispendukcapil Kabupaten Karo.

2.4 Penelitian Terdahulu

Pembahasan dalam penelitian ini adalah Kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	NAMA/TAHUN	JUDUL	URAIAN	HASIL
1.	ALFIRAH JUNARSI	Kinerja pelayanan KTP di dinas kependudukan dan kegiatan sipil Kabupaten Maros	Metode : Kuantitatif Teori: United Nation Development Program dalam (Dwiyanto, 2008:79) Informan : 6 orang T. Pengumpulan data, tipe penelitian deskriptif kuantitatif, Yaitu berusaha memberikan gambaran atau pelajaran yang tepat mengenai permasalahan yang akan menjelaskan data secara sistematis berdasarkan fakta fakta yang tampak dalam rangka mengetahui dan memahami akuntabilitas kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan e-KTP Lokasi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros	Hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka penulis dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa akuntabilitas Kinerja dari pegawai pada dinas bktikan kak kapan ke Maros sudah berjalan baik para pegawai dianggap telah akuntable Terhadap kinerja mereka berdasarkan penilaian dari 6 dimensi yang digunakan oleh penulis. Dimensi legitimasi bagi pembuat kebijakan dengan rata-rata 2,71. Dimensi kepekaan dengan skor rata-rata 2,59. Dimensi pemanfaatan sumber daya secara optimal dengan rata-rata 2,63 dan dimensi upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi dengan rata-rata 3,05
2	Tri Matra Prakasa (20	KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN	Metode : Kualitatif Teori : Agung Dwiyanto (2008) J. Informan: 5 orang T. Pengumpulan Data:	Dalam dalam pelatihan ini target jumlah perekaman KTP elektronik sudah mencapai 100,21%

		SIPIL DALAM PELAYANAN DI SATU HOTEL DI KABUPATEN KERINCI PROVINSI JAMB	Observasi, wawancara, Dokumentasi Lokasi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci	yaitu sebanyak 1085 jiwa yang ber-ratu sudah melebihi wajib KTP yaitu sebanyak 184,821 jiwa, sedangkan jumlah percetakan KTP elektronik sudah mencapai 184,984 keping atau mencapai 99,88% dari total masyarakat yang merekam KTP-el. Serta kesesuaian input dan output sudah sangat baik yaitu 100% di mana Blanco pembuatan KTP elektronik sedang mencukur sebanyak 184,984 keping sesuai dengan jumlah percetakan KTP elektronik sehingga tidak menghambat masyarakat mampu maupun organisasi dalam percetakan KTP-el
3	Ayudini Samurdi (2017)	Kualitas pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Makassar	Metode: Kualitatif Teori : Kinerja kooper dkk J. Informan : 6 orang T. Pengumpulan data : Observasi, wawancara, Dokumentasi Lokasi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.	Yang dilihat manusia ada pada kategori baik dengan skor rata-rata 2,6 kedua dari data terkecil pelayanan yaitu kualitas KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar ada pada kategori baik dengan skor rata-rata 2,95. ketiga kualitas pelayanan kepada dinas kependudukan dan catatan sejarah kota Makassar dilihat dari segi sasaran dan prasarana berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 2,71

4	Sarwinda (2018)	Pelayanan IKTP di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gowa	Metode : Kualitatif Teori: Sadarmayanti J. Informan : 5 orang T. Pengumpulan Data: Observasi wawancara, Dokumentasi Lokasi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa	Penelitian yang dijelaskan dapat diketahui ada beberapa sistem pelayanan E-KTP pertama sistem dari pelayanan E-KTP tapi sudah sesuai dengan input maupun output kedua ketersediaan informasi dan pelayanan IKTP telah dijelaskan dengan baik oleh dinas kependudukan Bktinya ketaw bentuk pelayanan E-KTP ditunjukkan oleh pegawai telah memberikan pelayanan yang baik ke empat bentuk feedback dari penerapan E-KTP telah ditindak lanjuti berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu, dan prosedur feedbanck Dari penerapan e-KTP telah ditindak lanjuti berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu, dan prosedur, Ada beberapa program yang belum tercapai mengenai keberlangsungan program pada penambahan modal usaha (Roni Saputra 2018). Yang dilihat perbedaan antara peneliti terdahulu dan penelitian dilakukan pada aspek lokasi penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, teori utama yang digunakan dalam penelitian, metode penelitian, dan juga hasil penelitian.
---	-----------------	---	--	---

5	Sarwinda	PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA	Metode : Kualitatif Teori : Sugiyono, 2013 J informan : 5 orang T Pengumpulan data: Observasi,wawancara,dokumentasi Lokasi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Timur	Hasil penelitian merupakan suatu service Yang bisa dilihat, Teksi bel terdiri dari fasilitas fisik peralatan yang digunakan dalam melakukan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk tanda penduduk Elektronik (e-KTP). Fasilitas yang ada pada kantor dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kutai Timur dapat membantu pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Fasilitas yang ada pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Kutai Timur sudah sesuai dengan standar dan perlu adanya pemeliharaan alat alat serta sehingga proses pelayanan itu dapat berjalan dengan baik.
---	----------	--	---	--

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dengan memaparkan prosedur memperoleh Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di kantor kependudukan dan catatan sipil, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan menarik kesimpulan rasional.

Arief Furchan Menyatakan penelitian Descriptive merupakan penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang suatu gejala saat penelitian dilakukan. Whistney menegaskan bahwa Penelitian Descriptive adalah metode pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian dengan judul Kinerja Pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo Menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif digunakan Karena dianggap tepat untuk menggambarkan dan menganalisis masalah penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu pelayanan e-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP meliputi sistem, informasi, layanan dan *feedback*.

3.3 Informan Penelitian

Metode purposive sampling digunakan untuk memilih informan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan metode ini, kami memilih informan yang

akan dihubungi dan dianggap memiliki pengetahuan yang paling mendalam tentang subjek yang diselidiki. Representasi bagi peneliti sehingga akurasi penelitian dapat ditingkatkan secara proporsional dengan mengumpulkan data langsung dari sumbernya

Menurut Moleong (2014) informan penelitian meliputi 3 macam yaitu:

- a. Informan kunci: merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci pada penelitian ini adalah ibu Susy Iswara Bangun, SE, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
- b. Informan Utama: merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan Utama pada penelitian ini adalah bapak Henriwanson Munthe, SH selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil, bapak Yerry Usahanta Purba, SE selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Penduduk, ibu Desi Mariana Br Sebayang, selaku staff Pencetakan e- KTP, dan bapak Jenda Kristover Ginting Amd selaku staff Penerimaan Berkas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
- c. Informan Tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan pada penelitian ini adalah masyarakat.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	URAIAN	JUMLAH (Orang)	KETERANGAN
1.	Kepala Disdukcapil	1	Informan Kunci
2.	Kepala Bidang	2	Informan Utama
3.	Pegawai	2	Informan Pendukung
4.	Masyarakat	3	Informan Pendukung
		8	

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Adapun teknik pengumpulan data, penulis menggunakan empat teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2015:204) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Pengamatan observasi ini dilakukan dengan tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek lain seperti proses kerjanya.

Adapun yang menjadi bahan pengamatan peneliti adalah kualitas pelayanan.

Penulis akan mengobservasi apa saja yang terjadi di lapangan tentang kualitas pelayanan berdasarkan informasi yang penulis terima dari pengguna layanan dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015:231) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon

Peneliti akan melakukan wawancara kepada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo untuk mendapatkan data tertentu, terutama apabila data yang diperoleh melalui metode dokumentasi ada yang belum jelas.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329) dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dokumentasi yang dimaksud oleh peneliti adalah memperoleh data dari instansi terkait berupa catatan, buku, agenda dan sebagainya yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Melalui dokumentasi ini, akan menjadi bukti nyata dalam penelitian yang bisa dilihat langsung pada pembaca sehingga pembaca dapat mudah melihat atau menangkap masalah yang terjadi di sekitar penelitian yang telah peneliti lakukan.

4. Triangulasi

Sugiyono (2015:83) Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data .yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap hal tersebut. Dasarnya triangulasi merupakan teknik yang didasari pola pikir fenomenologi yang bersifat multi perspektif. Artinya, guna menarik suatu kesimpulan yang mantap diperlukan berbagai sudut pandang berbeda.

Di penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data, dimana triangulasi ini mengarahkan penelitian agar di dalam mengumpulkan data wajib menggunakan beragam data yang ada. Triangulasi memanfaatkan jenis sumber data yang berbeda untuk menggali data yang sejenis. Demikian apa yang diperoleh dari sumber yang satu bisa diuji bila dibandingkan dengan data sejenis yang diperoleh dari sumber lain yang berbeda.

3.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menggunakan bahasa verbal atau kata-kata serta tidak menggunakan angka-angka, yang digunakan untuk mengetahui jawaban responden mengenai masalah penelitian yang ada. Menurut Sugiyono (2015) metode analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk

umum atau generalisasi.

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2015:247) terdapat empat model interaktif dalam analisis data, antara lain adalah :

1. Pengumpulan Data

Di tahap yang pertama dilakukan pengumpulan data dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi yang akan dikategorisasi sesuai dengan permasalahan penelitian yang kemudian dikembangkan melalui penggalian data berikutnya.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan tahap analisis yang berfungsi untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak diperlukan. Esensi dalam tahap reduksi data ini adalah mengorganisasikan data, sehingga hasil dari kesimpulan akhir dapat diverifikasi dengan baik. Bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Sajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan bisa mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahamannya tersebut. Sajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi

mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data, pada penarikan kesimpulan hasil-hasil selama penelitian berlangsung diverifikasi dan ditarik menjadi sebuah pernyataan dan arahan sebab akibat. Sehingga dari hasil data-data penelitian dapat diketahui komponen utama yang menjelaskan bagaimana permasalahan tersebut dapat diselesaikan.

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karo yang beralamat di Jl. Veteran No.43, Padang MAS, Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 2211.

Tabel 3.2 Jadwal Penyelesaian Skripsi

No	Kegiatan	2022				2023						
		9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
1.	Penyusunan dan Bimbingan Proposal											
2.	Seminar proposal											
3.	Pengambilan Data Survei											
4.	Pengumpulan Data											
5.	seminar Hasil											
6.	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi											
7.	Pengajuan Sidsng Meja Hijau											

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), dimulai dari mengambil nomor antrian, menyerahkan berkas permohonan ke petugas front office, petugas melakukan verifikasi dan validasi data, petugas melakukan perekaman data kedalam database kependudukan, petugas melakukan pencetakan KTP-EL dan pemohon menerima KTP-EL. Semua masyarakat yang mengurus KTP-EL diberikan pelayanan yang baik dan diarahkan dari mengambil nomor antrian sampai kepengambilan KTP-EL, petugas juga menyediakan tempat dan kursi untuk antrian yang mengurus KTP-EL, dan dalam pelayanan pembuatan KTP-EL sama sekali tidak di pungut biaya (gratis).
2. Hambatan yang sering dialami yaitu tidak stabilnya jaringan internet sehingga proses perekaman dan pencetakan E-KTP tidak bisa dilakukan secara maksimal, bahkan masyarakat harus menunggu 1 sampai 2 hari untuk pencetakan E-KTP jikalau tidak stabilnya jaringan internet.

5.2 Saran

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Karo perlu melakukan perbaikan terhadap kapasitas jaringan internet agar terhindar dari kurang stabilnya jaringan, supaya proses pencetakan dan perekaman dalam pelayanan pembuatan E-KTP tidak terhambat lagi.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Karo perlu melakukan sosialisasi tentang pentingnya KTP-EL kepada masyarakat, minimal 1 bulan sekali, agar tidak ada lagi masyarakat yang tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Karo perlu melakukan perbaikan terhadap kapasitas jaringan internet agar terhindar dari kurang stabilnya jaringan, supaya proses pencetakan dan perekaman dalam pelayanan pembuatan E-KTP tidak terhambat lagi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung, 2008, h. 18
- Depdagri-LAN, *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Publik Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*, Jakarta, 2007, h. 34
- H. A.Djadja Seafullah, *Pemikiran Kontermporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi, AIPI dan PK2W Lemilit Unpad*, Bandung, 2008, h. 28
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara, jakarta, 2008, h. 6
- Marschall, Melissa J, *Citizen Participztion and The Neighborhood Context: A New Look at The Coproduction of Local Public Goods, Political Research Quarterly*, Academic Research Library, 2004, h. 231
- Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer, Kencana Prenada Media Group*, Jakarta, 2001, h. 41
- Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, h. 176
- PandjiSantosa, *AdministrasiPublikTeori Good Governmance*, BumiAksara, Jakarta, 2008, h. 57
- Poerwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, jakarta.1999. h. 571
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyarta, 2007, h. 4
- Sondang P. Siagian, *Kerangka dasar Ilmu Administrasi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001,h.128
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

REGULASI/KEBIJAKAN

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasisi NIK.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang peraturan daerah nomor 11 tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan perangkat daerah

ARTIKEL ILMIA (JURNAL, SKRIPSI, TESIS, DISERTASI)

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2001.

Indrajit, Rhicardus Eko. 2015. *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Junuarsi, Alvirah. 2018. *Kinerja Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros Universitas Hasanuddin Makasar*

Keban. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Graha Ilmu.

Limbong, Tandil, Alber 2017. *Pelayanan Dalam Pengurusan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur Universitas Mulawarna*

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2000), *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mahmudi. (2005). *Manajemen Perbankan*. Jakarta :Kencana Prenada Media Group.

Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.

Prakasa, Matra, Tri. 2022 *Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan KTP-el di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi Universitas Jambi*

Samurdi, Ayudini. 2018. *Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota makasar*

Sarwinda. 2018. *Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan*

Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa Universitas Muhammadiyah Makasar

Sedarmayanti, (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Sondang. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

DOKUMEN DAN SUMBER LAINNYA

<https://www.daiyklink.id/2022/09/22/blanko-e-ktp-didukcapil-karokosong-warga-sebut-ada-permintaan-uang/>.

<https://www.daiyklink.id/2022/09/22/blangko-e-ktp-disdukcapil-karo-kosongwarga-sebut-ada-permintaan-uang/>

[https://jurnal.stieww.ac.id/index.php/jrabi/article/view/356/245#:~:text=Kualitas%20kerja%20adalah%20suatu%20hasil,al%2C%202020%3A238\).](https://jurnal.stieww.ac.id/index.php/jrabi/article/view/356/245#:~:text=Kualitas%20kerja%20adalah%20suatu%20hasil,al%2C%202020%3A238).)

http://repository.stei.ac.id/1577/1/1113001327Artikel%20Indonesia_2020.pdf

<https://greatnusa.com/artikel/inisiatif-dalambekerja/#:~:text=Inisiatif%20adalah%20kemampuan%20untuk%20mengambil,tindakan%20atau%20memulai%20suatu%20proyek.>

<http://repository.stiedewantara.ac.id/1938/6/BAB%20II.pdf>

Kompas 86. 2022. Keperluan KTP dan KIA meningkat Disdukcapil Karo melalui RUP APBD belanja KTP-el dan KIA anggaran 2022. Diakses pada 10 Oktober 2022 pukul 19.18.

<https://www.kompas86.com/nasional/keperluan-ktp-dan-kia-meningkat-disdukcapil-karo-melalui-rup-apbd-belanja-ktp-el-dan-kia-tahun-anggaran-2022/www.disdukcapil.karogab.go.id>

Lampiran I Pedoman Wawancara

KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

Identitas Informan Kunci

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan :

I Tangibel (Bukti Fisik)

- 1) Apakah penampilan pegawai sudah baik atau sesuai dengan standar pelayanan (SOP)?
- 2) Apakah kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik?
- 3) Apakah pegawai sudah memberikan informasi dengan jelas dalam melayani masyarakat khususnya menginformasikan persyaratan pembuatan KTP-EL?
- 4) Apakah pegawai sudah disiplin waktu dalam bekerja?
- 5) Apakah pegawai sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus suatu layanan?
- 6) Apa saja alat bantu yang digunakan dalam pencetakan KTP-EL?

II Reliability (Kehandalan)

- 1) Apakah ada keluhan dari masyarakat terkait masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas?
- 2) Apakah disdukcapil kabupaten karo memiliki standar pelayanan yang jelas atau SOP?
- 3) Apakah pegawai sudah baik atau mampu dalam menggunakan alat bantu berupa komputer, mesin cetak, dll?
- 4) Apakah keseluruhan pegawai ahli dalam menggunakan alat bantu?

III Responsiveness (Daya Tanggap)

- 1) Apakah pegawai sudah merespon masyarakat dengan baik?
- 2) Apakah pegawai sudah cepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- 3) Apakah pegawai sudah tepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?

- 4) Apakah pegawai sudah cermat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- 5) Apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat atau sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan?

IV Assurance (Jaminan)

- 1) Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam proses pembuatan KTP-EL? Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pembuatan kepada masyarakat?
- 2) Adakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam proses pelayanan pembuatan KTP-EL?
- 3) Apakah suatu produk pelayanan (KTP-EL) memiliki jaminan legalitas berupa cap sah dari Disdukcapil Karo?
- 4) Apakah Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan terhadap masyarakat?

V Dimensi Empathy (Empati)

- 1) Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan sendiri?
 - 2) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap ramah?
 - 3) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan santun?
 - 4) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap membeda-bedakan?
 - 5) Apakah pegawai menghargai masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Disdukcapil Karo?
-
- 1) Apa faktor pendukung kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo?
 - 2) Apa faktor penghambat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo?

Identitas Informan Utama

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan :

I Tangible (Berwujud)

- 1) Apakah pegawai dalam berpenampilan sudah mengikuti aturan?
- 2) Apakah kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik?
- 3) Bagaimana cara pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat khususnya persyaratan berkas-berkas pembuatan KTP-EL?
- 4) Apakah pegawai memiliki sikap disiplin waktu dalam bekerja?
- 5) Bagaimana cara pegawai memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus suatu layanan?
- 6) Apa saja alat bantu yang pegawai gunakan dalam mencetak KTP-EL?

II Reliability (Kehandalan)

- 1) Apakah pegawai sudah cermat, berhati-hati serta tidak gegabah dalam melayani masyarakat?
- 2) Apakah disdukcapil karo memiliki standar pelayanan yang jelas atau SOP?
- 3) Apakah pegawai sudah mampu dalam menggunakan alat bantu?
- 4) Apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?

III Responsiveness (Daya Tanggap)

- 1) Apakah pegawai merespon masyarakat dengan baik?
- 2) Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cepat?
- 3) Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah tepat?
- 4) Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cermat?
- 5) Apakah pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di awal?

IV Assurance (Jaminan)

- 1) Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam proses pembuatan KTP-EL? Apakah pegawai menerbitkan jaminan tepat waktu kepada masyarakat?
- 2) Apakah pegawai memungut biaya terhadap masyarakat?

- 3) Apakah suatu produk pelayanan (KTP-EL) memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Kabupaten Karo?
- 4) Apakah Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan terhadap masyarakat?

V Dimensi Empathy (Empati)

- 1) Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan sendiri?
- 2) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap ramah?
- 3) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan santun?
- 4) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap membeda-bedakan?
- 5) Apakah pegawai selalu menghargai masyarakat yang ingin melakukan pelayanan?



Identitas Informan Tambahan

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan :

I Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)

- 1) Menurut bapak/ibu, bagaimana pakaian pegawai Disdukcapil Karo? Apakah sudah baik?
- 2) Menurut bapak/ibu, bagaimana dengan fasilitas di Disdukcapil Karo? Apakah ibu sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan?
- 3) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memberikan informasi berupa persyaratan berkas-berkas pembuatan KTP-EL sudah jelas?
- 4) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai datang tepat waktu? Ketika mengurus dokumen apakah pegawai ada di tempat?
- 5) Apakah bapak/ibu mengalami kebingungan disaat ingin mengurus permohonan KTP-EL? Atau justru pegawai memberikan kemudahan bagi ibu?
- 6) Apakah bapak/ibu mengetahui alat bantu apa saja yang digunakan disdukcapil karo untuk mencetak KTP-EL?

II Dimensi Reliability (Kehandalan)

- 1) Bagaimana kecermatan pegawai di disdukcapil karo? Apakah bapak/ibu pernah mengalami permasalahan berupa nama yang tidak sesuai atau yang lainnya?
- 2) Apakah pegawai ada menyampaikan standar pelayanan yang jelas kepada bapak/ibu?
- 3) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah mampu dengan baik dalam menggunakan alat bantu?
- 4) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?

III Responsiveness (Daya Tanggap)

- 1) Apakah bapak/ibu merasa pegawai Disdukcapil Karo angkuh atau cuek?
- 2) Menurut bapak/ibu, ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan KTP-EL apakah pegawai bekerja dengan cepat?
- 3) Apakah produk yang bapak/ibu terima sudah tepat?
- 4) Apakah pegawai sudah cermat dalam pembuatan KTP-EL?
- 5) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai disdukcapil karo menepati janjinya mengenai waktu yang diberikan untuk pembuatan KTP-EL?

IV Assurance (Jaminan)

- 1) Berapa lama bapak/ibu menerima KTP-EL? Apakah ibu menerima surat bukti pengambilan apabila produk sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan bukti tersebut?
- 2) Apakah bapak/ibu membayar untuk pembuatan KTP-EL?
- 3) Apakah di KTP-EL yang bapak/ibu terima memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Karo?
- 4) Apakah pegawai ada memberikan jaminan kepastian biaya kepada bapak/ibu?

V Dimensi Empathy (Empati)

- 1) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sering meninggalkan loketnya?
- 2) Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap ramah?
- 3) Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap sopan santun?
- 4) Apakah bapak/ibu merasa pegawai bersikap membeda-bedakan?
- 5) Apakah bapak/ibu merasa pegawai kurang menghargai perkataan atau omongan?



Lampiran II Pedoman Observasi

KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

1. Identitas Observasi

1. Instansi :
2. Lokasi :
3. Tanggal :




2. Aspek-aspek yang diamati

1. Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
2. Mengamati kedatangan para pengunjung yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
3. Mengamati setiap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

3. Lembar Observasi

No	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi			
2	SOP-Tupoksi			
3	Visi-Misi			
4	Alur Pelayanan			
5	Data Petugas			
6	Fasilitas			
7	Sikap petugas			
8	Waktu Pelayanan			
9	Pakaian Petugas			
10	Biaya Pelayanan			
11	Persyaratan Pelayanan			
12	Jumlah Pembuat KTP-EL			

Lampiran III Surat Izin Penelitian

	UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sel Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id	
Nomor : 09/ FIS.1/01.10/1/2023	30 Januari 2023
Lamp : -	
Hal : Pengambilan Data/Riset	
Yth, Ka. Kesbangpol Kabupaten Karo Di Tempat	
Dengan hormat,	
Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :	
Nama : Ririn Lestari Situmorang	
N P M : 198510018	
Program Studi : Ilmu Pemerintahan	
Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo, dengan judul Skripsi " <i>Kinerja Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo</i> "	
Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area	
Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin	
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.	
 Dekan Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si	
CC : File,-	
	



Lampiran IV Deskripsi Wawancara

Informan Kunci

KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

Nama : Susy Iswara Bangun, SE, M.Si
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 53 Tahun
Pekerjaan : Kepala Dinas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
Pendidikan : S2

Peneliti : Apakah penampilan pegawai sudah baik atau sesuai dengan standar pelayanan (SOP)?

Informan : Iya sudah baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan (SOP), pegawai disini dalam jam kerja itu pada hari senin dan selasa pakai baju pdh yang warna coklat, kalau rabu memakai pakaian hitam putih, Kamis pakai batik etnik karo, kalau jum'at boleh pakai pakaian bebas.

Peneliti : Apakah kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik?

Informan : Kenyamanan tempat sudah baik, kursi juga sudah banyak jumlahnya ada 34 buah. Sudah cukup bagi masyarakat. Kantornya juga nyaman.

Peneliti : Apakah pegawai sudah memberikan informasi dengan jelas dalam melayani masyarakat khususnya menginformasikan persyaratan berkas-berkas pembuatan KTP-EL?

Informan : Iya pegawai sudah memberikan informasi secara baik. Atas usul yang saya kasih, para pegawai membuat beberapa poster yang isinya itu tentang prosedur pembuatan KTP-EL. Disitu ada informasi tentang apa-apa saja berkas yang akan dibawa oleh masyarakat kalau ingin membuat KTP-EL. Ada kurang lebih 10 poster mengenai prosedur pembuatan KTP-EL yang ditempel di meja dan dinding. Diluar juga ada loket informasi, disitu masyarakat boleh bertanya misalkan ada persyaratan berkas yang kurang dipahami masyarakat. Di website kita disdukcapil.karokab.go.id juga tertulis dengan jelas tentang prosedur itu.

Peneliti : Apakah pegawai sudah disiplin waktu dalam bekerja?

Informan : Para pegawai sudah disiplin dalam kerja. Mereka masuk dari jam setengah delapan pagi sampai jam empat sore untuk hari senin sampai Kamis dan jam setengah delapan pagi sampai setengah lima sore untuk hari jum'at

- Peneliti** : Apakah pegawai sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus suatu layanan?
- Informan** : Iya, para pegawai di bagian loket informasi sudah memberikan kemudahan untuk masyarakat mengurus dokumen disini
- Peneliti** : Apa saja alat bantu yang digunakan dalam pencetakan KTP-EL?
- Informan** : Komputer, printer, dan mesin cetak
- Peneliti** : Apakah ada keluhan dari masyarakat terkait masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas?
- Informan** : Tidak ada, karena pegawai dalam melakukan pelayanan selalu berhati-hati
- Peneliti** : Apakah disdukcapil kabupaten karo memiliki standar pelayanan yang jelas atau SOP?
- Informan** : Ada, Disdukcapil Kabupaten Karo memiliki standar pelayanan yang jelas beserta SOP juga. Itu kami tulis di poster dan kami tempelkan pada dinding. Di website juga tertulis. Tetapi kami tidak menyampaikan itu kepada masyarakat karena akan merepotkan,
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah baik atau mampu dalam menggunakan alat bantu berupa komputer, mesin cetak, dll?
- Informan** : Sudah baik, para pegawai hampir semuanya mampu dalam menggunakan alat bantu. Mungkin ada beberapa orang saja yang belum mampu.
- Peneliti** : Apakah keseluruhan pegawai ahli dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Iya, hampir seluruh pegawai sudah ahli menggunakan alat bantu, termasuk pegawai bagian pelayanan KTP-EL
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah merespon masyarakat dengan baik?
- Informan** : Sudah, pegawai mendengarkan dengan baik apa yang masyarakat mau
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- Informan** : Iya sudah cepat, kami sediakan tiga loket untuk KTP-EL
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah tepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- Informan** : Sudah tepat, apa yang diminta masyarakat maka itu yang pegawai berikan
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- Informan** : Sudah cermat. Kalau tidak cermat yang rugi masyarakat dan juga pihak disdukcapil.
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat atau sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan?
- Informan** : Sudah. Tetapi terkadang kalau jaringan tidak bagus kami tidak bisa menyelesaikannya dalam tempo 1 hari.
- Peneliti** : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam proses pembuatan KTP-EL? Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pembuatan kepada masyarakat?
- Informan** : Kita sesuai aturan SOP ya, kami buat selama ini maksimal 1 hari. Tapi kalau memang penting dan butuh akan kami usahakan disiapkan dihari itu juga.

- Peneliti** : Adakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam proses pelayanan pembuatan KTP-EL?
- Informan** : Tidak ada, semua gratis
- Peneliti** : Apakah suatu produk pelayanan (KTP-EL) memiliki jaminan legalitas berupa cap sah dari Disdukcapil Karo?
- Informan** : Iya sudah ada, jaminan legalitas nya sudah terjamin
- Peneliti** : Apakah Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan terhadap masyarakat?
- Informan** : Iya, semua produk gratis sesuai dengan aturan yang ada
- Peneliti** : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan sendiri?
- Informan** : Pegawai sudah mendahulukan kepentingan para masyarakat, buktinya sebelum jam istirahat atau jam pulang mereka tidak ada yang meninggalkan loket
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap ramah?
- Informan** : Iya, pegawai sudah ramah
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Iya, sudah. Sejauh ini juga belum ada keributan disini
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, Sikap menghargai harus dilaksanakan di Disdukcapil Kabupaten Karo. Kami menjunjung sikap toleransi terhadap seluruh masyarakat
- Peneliti** : Apakah pegawai menghargai masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Disdukcapil Karo?
- Informan** : Iya, karena nanti kalau tidak mendengarkan masyarakat pasti ketika ingin membuat dokumen pasti ada kesalahan pada dokumen tersebut. Sehingga kami selalu mendengarkan apa yang ingin masyarakat inginkan.
- Peneliti** : Apa faktor pendukung kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo?
- Informan** : Faktor pendukung kualitas layanan di Disdukcapil Karo ini yang pertama itu terjalannya komunikasi yang baik antara pihak kami dengan pemerintah desa. Pemerintah desa ini membantu kami dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat bahwasannya betapa pentingnya pembuatan dokumen ini. Jadi masyarakat tau, lalu mereka mau ngurus dokumen. Yang kedua, kami punya program yang dinamakan program Pelayanan Keliling. Program ini membantu masyarakat di pedesaan yang sulit untuk datang kesini dalam rangka mengurus dokumen. Jadi pihak kami terjun langsung ke pedesaan, disitu kami akan mengambil berkas-berkas masyarakat. Setelah itu berkasnya kami bawa kembali kesini dan dikerjakan disini. Kalau udah selesai, dokumennya kami berikan ke

perangkat desa. Perangkat desa lah yang membagikan kepada masyarakatnya

Peneliti : Apa faktor penghambat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo?

Informan : Faktor penghambat kualitas layanan di Disdukcapil Karo ini yaitu kurangnya pegawai. Itu yang paling krusial. Kami selalu kewalahan dalam mengurus masyarakat. Sebab jumlah masyarakat yaitu 400 ribu jiwa dan hanya diurus oleh kami yang hanya berjumlah 39 orang. Kurangnya mesin tunggu kursi bagi masyarakat, mesin cetak yang terkadang rusak, dan jaringan SIAK yang terkendala jugaa menjadi hambatan bagi pegawai dalam melayani masyarakat.



Deskripsi Wawancara

Informan Utama

KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

Nama : Henriwanson Munthe, SH
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 54 Tahun
Pekerjaan : Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
Pendidikan : S1

Peneliti : Apakah pegawai dalam berpenampilan sudah mengikuti aturan?
Informan : Sudah baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan (SOP)
Peneliti : Apakah kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik?
Informan : Kenyamanan tempat sudah baik, gedung juga sudah sejuk nyaman, parkir juga ada.
Peneliti : Bagaimana cara pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat khususnya persyaratan berkas-berkas pembuatan KTP-EL?
Informan : Iya sudah, di kantor banyak ditempel poster yang isinya prosedur persyaratan dari semua pelayanan yang ada. Karena itu nanti akan mempermudah masyarakat
Peneliti : Apakah pegawai memiliki sikap disiplin waktu dalam bekerja?
Informan : Sudah disiplin, mereka masuk tepat waktu dan pulang tepat waktu. Bahkan mereka terkadang telat pulang karena masih mengurus masyarakat
Peneliti : Bagaimana cara pegawai memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus suatu layanan?
Informan : Kami memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan cara meletakkan loket informasi. Disitu pegawainya akan mengarahkan masyarakat bagaimana cara mengurus dokumen disini.
Peneliti : Apa saja alat bantu yang pegawai gunakan dalam mencetak KIA?
Informan : Komputer, printer dan mesin cetak.
Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat, berhati-hati serta tidak gegabah dalam melayani masyarakat?
Informan : Sudah, untuk jenis layanan KIA sejauh ini tidak ada masalah
Peneliti : Apakah disdukcapil karo memiliki standar pelayanan yang jelas atau SOP?
Informan : Ada, Kami memiliki standar pelayanan yang jelas beserta SOP. Sudah kami buat di poster yang ditempelkan pada dinding dan juga sudah tertulis secara lengkap di website kita. Tapi tidak kita sampaikan kepada

- masyarakat, karena itu akan merepotkan.
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah mampu dalam menggunakan alat bantu?
Informan : Sepertinya belum semua, yang berumur 50 keatas belum bisa menggunakan. Masih gaptek. Sedangkan yang masih muda sudah ahli dalam menggunakan alat bantu.
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
Informan : Masih ada yang belum mampu, yang sudah tua seperti saya ini terkadang masih sulit untuk menggunakan komputer. Tapi pegawai lain langsung sigap dalam membantu saya

Nama : Yerry Usahanta Purba, SE

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 55 Tahun

Pekerjaan : Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Penduduk di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

Pendidikan : S1

- Peneliti** : Apakah pegawai merespon masyarakat dengan baik?
Informan : Sudah kami respon dengan baik, kami dengarkan dengan baik apa yang masyarakat ingin lakukan, kalau memang berkasnya tidak lengkap kami akan suruh pulang kembali.
- Peneliti** : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cepat?
Informan : Sudah, pegawai sudah melakukan pekerjaannya dengan cepat. Tapi ya begitu, kita kekurangan pegawai sehingga terkadang pegawai terkadang masih keteteran.
- Peneliti** : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah tepat?
Informan : Iya sudah tepat, sejauh ini belum ada kesalahan
- Peneliti** : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cermat?
Informan : Sudah cermat, pegawai sudah baik dalam mengerjakan KTP-EL.
- Peneliti** : Apakah pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di awal?
Informan : Sudah. Tetapi terkadang kalau jaringan tidak bagus kami tidak bisa menyelesaikannya dalam tempo 1 hari.
- Peneliti** : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam proses pembuatan KTP-EL? Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat?
Informan : Kita sesuai SOP ya, kami buat selama ini maksimal 1 hari tapi kalau peraturan terbaru yaitu dimana masuk berkas dibawah jam 10 diselesaikan dihari itu juga.

- Peneliti** : Apakah pegawai memungut biaya terhadap masyarakat?
Informan : Tidak ada, semua gratis
Peneliti : Apakah suatu produk pelayanan (KTP-EL) memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Kabupaten Karo?
Informan : Iya ada, jaminan legalitas nya sudah terjamin
Peneliti : Apakah Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan terhadap masyarakat?
Informan : Iya, kami meletakkan poster didepan bahwasannya segala produk itu gratis
Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan sendiri?
Informan : Pegawai selalu mendahulukan kepentingan masyarakat, kecuali pegawai mempunyai urusan yang tidak bisa ditinggalkan maka ia akan meninggalkan loket tapi akan digantikan oleh yang lainnya. Sedangkan dalam perilah jam kerja, pegawai sudah baik melakukannya. Bahkan pegawai dalam melayani masyarakat terkadang sudah melewati jam kerja.
Peneliti : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap ramah?
Informan : Iya, pegawai sudah ramah
Peneliti : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan santun?
Informan : Iya, pegawai sudah sopan santun
Peneliti : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap membeda-bedakan?
Informan : Tidak, pegawai tidak membeda-bedakan masyarakat disaat melakukan pelayanan
Peneliti : Apakah pegawai selalu menghargai masyarakat yang ingin melakukan pelayanan?
Informan : Iya, pegawai menghargai seluruh masyarakat yang datang kesini

Nama : Siska Damayani Amd
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 28 Tahun
Pekerjaan : Staff Perekaman KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
Pendidikan : D-III

- Peneliti** : Apakah pegawai dalam berpenampilan sudah mengikuti aturan?
Informan : Iya sudah sesuai dengan peraturan kantor hari senin Selasa pakai baju PDH, Rabu pakai hitam putih, Kamis pakai batik, Jumat pakai pakaian bebas
- Peneliti** : Apakah kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik?
Informan : Sudah cukup baik, tapi untuk fasilitas berupa kursi agak kurang ya, sebab masyarakat banyak yang datang setiap harinya.
- Peneliti** : Bagaimana cara pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat khususnya persyaratan berkas-berkas pembuatan KTP-EL?
Informan : Jadi kalau masyarakat datang ke kantor untuk membuat KTP-EL, masyarakat tersebut harus menanyakan terlebih dahulu ke bagian loket informasi mengenai berkasnya. Poster juga sudah banyak ditempel diluar.
- Peneliti** : Apakah pegawai memiliki sikap disiplin waktu dalam bekerja?
Informan : Iya, karena pulang jam kerjanya juga sering lewat dari jadwal yang ditentukan. Tapi kalau kakak ada kendala dipagi hari, terkadang kakak bisa datang terlambat sedikit saja.
- Peneliti** : Bagaimana cara pegawai memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus suatu layanan?
Informan : Didepan ada loket bagian informasi. Jadi sewaktu masyarakat mau mengurus atau pun kebingungan dalam membuat dokumen, masyarakat langsung bisa bertanya disitu.
- Peneliti** : Apa saja alat bantu yang pegawai gunakan dalam mencetak KTP-EL?
Informan : Komputer untuk membuka SIAK masukkan data data masyarakat, Printer untuk ngedit foto, Mesin Cetak KTP-EL untuk mencetak KTP-EL.
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat, berhati-hati serta tidak gegabah dalam melayani masyarakat?
Informan : Sudah cermat, Saat ini belum ada masalah terkait KTP-EL, sebab berkasnya sudah di cek di bagian loket penerimaan berkas lalu dikirimkan kesini dan disini kakak akan mengecek ulang kembali berkasnya.
- Peneliti** : Apakah disdukcapil karo memiliki standar pelayanan yang jelas atau SOP?
Informan : Ada, disini ada kok SOP beserta standar pelayanan yang jelas
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah mampu dalam menggunakan alat bantu?
Informan : Iya, sudah mampu. Jika alat bantu rusak, kakak akan minta tolong ke pegawai dan mereka bisa mengatasi hal tersebut.
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
Informan : Sudah, karena hal itu sudah menjadi kewajiban ya, sebab kalau kakak tahlil menggunakan alat bantu pasti akan kesulitan dalam mencetak dan ini akan menimbulkan masalah nantinya.

Nama : Jenda Kristoper Ginting Amd
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Usia : 31 Tahun
Pekerjaan : Staff Penerimaan Berkas di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
Pendidikan : DIII

Peneliti : Apakah pegawai merespon masyarakat dengan baik?
Informan : Iya sudah cukup baik, agar tidak terjadi kesalahpahaman antara kakak dengan masyarakat
Peneliti : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cepat?
Informan : Iya sudah cepat. Kakak akan kerjakan dihari itu juga kalau berkasnya masuk di bawah jam 10.
Peneliti : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah tepat?
Informan : Iya sudah tepat, karena kakak tanya terlebih dahulu apa yang diinginkan masyarakat. Kalau mau membuat KTP-EL, kakak cek berkasnya dulu. Kalau sudah pas, nantinya masyarakat akan menerima KTP-EL.
Peneliti : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cermat?
Informan : Sudah cermat. Pegawai sangat berhati-hati biar masyarakat tidak rugi. Harus bolak balik kesini untuk mengurus kembali. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat.
Peneliti : Apakah pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di awal?
Informan : Iya sudah. Tetapi kalau jaringan tidak bisa dibuka ataupun mesin cetak yang rusak mungkin akan melebihi waktu sedikit.
Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam proses pembuatan KTP-EL? Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat?
Informan : Maksimal 1 hari.
Peneliti : Apakah pegawai memungut biaya terhadap masyarakat?
Informan : Gratis, pegawai tidak memungut biaya apapun ke masyarakat
Peneliti : Apakah suatu produk pelayanan (KTP-EL) memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Kabupaten Karo?
Informan : Iya sudah memiliki jaminan legalitas berupa cap sah dari ibu kadis
Peneliti : Apakah Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan terhadap masyarakat?
Informan : Iya, sudah

- Peneliti** : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan sendiri?
- Informan** : Iya pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi. Ada banyak masyarakat yang membuat dokumen, jadi agar cepat kami mendahulukan kepentingan masyarakat
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap ramah?
- Informan** : Iya, sudah ramah
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Sudah dan memang diharuskan seperti itu
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, pegawai tidak ada yang membeda-bedakan masyarakat
- Peneliti** : Apakah pegawai selalu menghargai masyarakat yang ingin melakukan pelayanan?
- Informan** : Iya betul, pegawai menghargai para masyarakat. Pegawai akan bertanya baik-baik apa yang diinginkan masyarakat dan tidak mengabaikan itu.

Deskripsi Wawancara

Informan Tambahan

KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

Nama : Nurlan Panjaitan

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 38 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan : SMK

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana pakaian pegawai Disdukcapil Karo? Apakah sudah baik?

Informan : Sudah baik, sudah rapi. Tapi masih ada yang tidak pakai baju batik.

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana dengan fasilitas di Disdukcapil Karo? Apakah ibu sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan?

Informan : Masih kurang. Ruangan bisa dibilang lumayan, tetapi banyak orang yang berdiri mungkin itu bisa buat jadi kurang nyaman.

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memberikan informasi berupa persyaratan berkas-berkas pembuatan KTP-EL sudah jelas?

Informan : Sudah jelas, ini saja banyak kali meja-meja yang tulisannya tentang syarat-syarat berkas. Di dinding juga banyak poster tentang syarat-syarat berkas.

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai datang tepat waktu? Ketika mengurus dokumen apakah pegawai ada di tempat?

Informan : Sepertinya sudah ya, saya mengurus dokumen pegawainya disitu kok

Peneliti : Apakah bapak/ibu mengalami kebingungan disaat ingin mengurus permohonan KTP-EL? Atau justru pegawai memberikan kemudahan bagi ibu?

Informan : Tidak ada kebingungan, soalnya persyaratannya sudah jelas

Peneliti : Apakah bapak/ibu mengetahui alat bantu apa saja yang digunakan disdukcapil karo untuk mencetak KTP-EL?

Informan : Hanya tau komputer aja

Peneliti : Bagaimana kecermatan pegawai di disdukcapil karo? Apakah bapak/ibu pernah mengalami permasalahan berupa nama yang tidak sesuai atau yang lainnya?

Informan : Saya belum tau, soalnya saya baru nyerahin berkas hari ini jadi saya belum liat hasilnya gimana

- Peneliti** : Apakah pegawai ada menyampaikan standar pelayanan yang jelas kepada ibu?
- Informan** : Ada, tetapi tidak secara keseluruhan disampaikan kepada saya
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah mampu dengan baik dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Saya rasa sudah untuk dibagian loket. Sisanya saya tidak tau
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Saya rasa sudah ahli untuk bagian loket. Untuk yang lainnya saya tidak tau, soalnya saya tidak merhatiin semua pegawainya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai Disdukcapil Karo angkuh atau cuek?
- Informan** : Tidak, pegawai disini sudah baik merespon saya dengan baik
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan KTP-EL apakah pegawai bekerja dengan cepat?
- Informan** : Iya sudah cepat, pegawai tidak bertele-tele
- Peneliti** : Apakah produk yang bapak/ibu terima sudah tepat?
- Informan** : Belum tau, KTP-EL belum keluar
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat dalam pembuatan KTP-EL?
- Informan** : Belum tau, KTP-EL belum keluar
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai disdukcapil karo menepati janjinya mengenai waktu yang diberikan untuk pembuatan KTP-EL?
- Informan** : Belum tau, saya baru nyerahin berkas hari ini
- Peneliti** : Berapa lama bapak/ibu menerima KTP-EL? Apakah ibu menerima surat bukti pengambilan apabila produk sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan bukti tersebut?
- Informan** : Pegawainya mengatakan maksimal 1 hari, ini saya dikasih surat bukti pengambilan. Pegawainya bilang kalau udah 1 hari, datang kemari bawa bukti pengambilannya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu membayar untuk pembuatan KTP-EL?
- Informan** : Tidak ada, gratis
- Peneliti** : Apakah di KTP-EL yang bapak/ibu terima memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Karo?
- Informan** : Saya belum tau
- Peneliti** : Apakah pegawai ada memberikan jaminan kepastian biaya kepada ibu?
- Informan** : Iya, didepan ada poster yang tertulis bahwa pembuatan dokumen itu gratis
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sering meninggalkan loketnya?
- Informan** : Untuk pelayanan KTP-EL tidak ada yang meninggalkan loket
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap ramah?
- Informan** : Iya sudah ramah pegawainya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap sopan santun?

Informan : Iya benar sudah sopan dalam melakukan pelayanan
Peneliti : Apakah bapak/ibu merasa pegawai bersikap membeda-bedakan?
Informan : Tidak, pegawai sudah bersikap adil
Peneliti : Apakah bapak/ibu merasa pegawai kurang menghargai perkataan atau omongan?
Informan : Tidak nak, pegawainya baik sama saya. Berbicara pelan-pelan. Pegawainya juga mendengarkan saya dengan baik

Nama : Fitriyani Tarigan

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 18 Tahun

Pekerjaan : Pelajar

Pendidikan : SMA

Peneliti : Menurut kamu, bagaimana pakaian pegawai Disdukcapil Karo? Apakah sudah baik?

Informan : Iya sudah baik kok kak

Peneliti : Menurut kamu, bagaimana dengan fasilitas di Disdukcapil Karo? Apakah kamu sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan?

Informan : Kurang baik, ini saja saya duduk diluar karena didalam udah penuh banyak juga orang yang nunggu di pintu, saya ngerasa gerah makanya duduk disini.

Peneliti : Menurut kamu, apakah pegawai memberikan informasi berupa persyaratan berkas-berkas pembuatan KTP-EL sudah jelas?

Informan : Sudah jelas kak, banyak ditemplel apa aja persyaratan-persyaratannya jadi saya ngerasa gampang untuk mengurusnya. Di website juga ada

Peneliti : Menurut kamu, apakah pegawai datang tepat waktu? Ketika mengurus dokumen apakah pegawai ada di tempat?

Informan : Saya kurang tau ya kak, saya datangnya agak siangan jadi kurang tau. Tapi pas saya ngurus dokumen pegawainya selalu ada

Peneliti : Apakah kamu mengalami kebingungan disaat ingin mengurus permohonan KTP-EL? Atau justru pegawai memberikan kemudahan bagi kamu dek?

Informan : Ngga kak, itu abangnya yang dibagian informasi bantu saya untuk ngurus berkas ini

Peneliti : Apakah kamu mengetahui alat bantu apa saja yang digunakan disdukcapil karo untuk mencetak KTP-EL?

Informan : Taunya cuman komputer aja kak

Peneliti : Bagaimana kecermatan pegawai di disdukcapil karo? Apakah kamu pernah mengalami permasalahan berupa nama yang tidak sesuai atau yang lainnya?

- Informan** : Saya belum tau kak, KTP-EL nya belum saya ambil
- Peneliti** : Apakah pegawai ada menyampaikan standar pelayanan yang jelas kepada kamu?
- Informan** : Ada kak, tapi tidak secara keseluruhan. Yang disampaikan hanya alur cara melakukan pelayanan, produk gratis dan para pegawai memberikan jaminan tepat waktu yaitu maksimal 1 hari dalam bentuk kertas. Sebenarnya ada kok beberapa poster mengenai standar pelayanan yang jelas dan SOP ini saya lihat, tapi tidak semuanya.
- Peneliti** : Menurut kamu, apakah pegawai sudah mampu dengan baik dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Sepertinya sudah ya kak , kalau pegawai tidak mampu pasti mereka yang kewalahan
- Peneliti** : Menurut kamu, apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Saya tidak tau secara keseluruhan bagaimana kak , tapi dibagian pelayanan sudah ahli
- Peneliti** : Apakah kamu merasa pegawai Disdukcapil Karo angkuh atau cuek?
- Informan** : Tidak ada, ramah semua kak
- Peneliti** : Menurut kamu, ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan KTP-EL apakah pegawai bekerja dengan cepat?
- Informan** : Iya, pegawai sudah cepat kak, sesuai prosedur
- Peneliti** : Apakah produk yang kamu terima sudah tepat?
- Informan** : Belum tau, KTP-EL belum saya terima kak
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat dalam pembuatan KTP-EL?
- Informan** : Belum tau, KTP-EL belum saya terima kak
- Peneliti** : Menurut kamu, apakah pegawai disdukcapil karo menepati janjinya mengenai waktu yang diberikan untuk pembuatan KTP-EL?
- Informan** : Kemarin diinformasikan diambil tanggal 16 tapi waktu saya datang katanya belum selesai karena printernya rusak, ini saya datang lagi tapi saya tidak tau sudah selesai atau belum.
- Peneliti** : Berapa lama kamu menerima KTP-EL? Apakah kamu menerima surat bukti pengambilan apabila produk sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan bukti tersebut?
- Informan** : Seharusnya 1 hari, ini saya sudah nunggu 2 hari. Untuk surat bukti pengambilan ada dikasih.
- Peneliti** : Apakah kamu membayar untuk pembuatan KTP-EL?
- Informan** : Tidak, gratis kok kak
- Peneliti** : Apakah di KTP-EL yang kamu terima memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Karo?
- Informan** : Saya tidak tau, belum lihat KTP-Elnya kak
- Peneliti** : Apakah pegawai ada memberikan jaminan kepastian biaya kepada kamu?
- Informan** : Iya, dilihat dari poster yang bertuliskan gratis

Peneliti : Menurut kamu, apakah pegawai sering meninggalkan loketnya?
Informan : Tidak sepertinya, kemarin sewaktu ngurus KTP-EL pegawainya ada di loket
Peneliti : Apakah kamu merasa pegawai sudah bersikap ramah?
Informan : Sudah, sejauh ini saya rasa seperti itu kak
Peneliti : Apakah kamu merasa pegawai sudah bersikap sopan santun?
Informan : Iya sudah sopan dalam melakukan pelayanan kak
Peneliti : Apakah kamu merasa pegawai bersikap membeda-bedakan?
Informan : Tidak, para pegawai sudah bersikap adil kok kak
Peneliti : Apakah kamu merasa pegawai kurang menghargai perkataan atau omongan?
Informan : Tidak, para pegawai menghargai saya kak

Nama : Kriscipto Bangun

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 24 Tahun

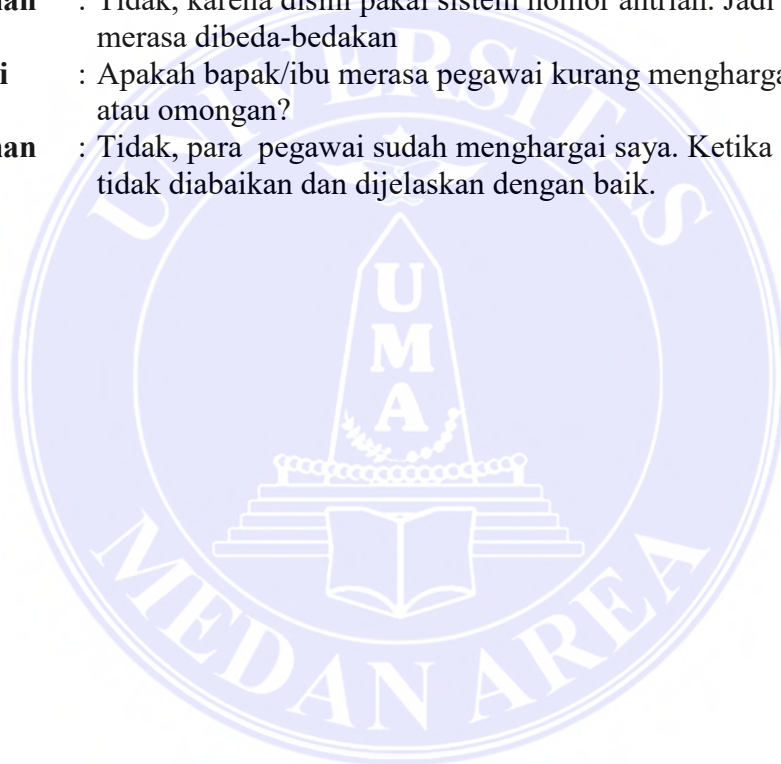
Pekerjaan : Petani

Pendidikan : SMP

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana pakaian pegawai Disdukcapil Karo? Apakah sudah baik?
Informan : Sudah baik, sopan kok pakaiannya tidak aneh-aneh
Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana dengan fasilitas di Disdukcapil Karo? Apakah ibu sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan?
Informan : Sudah baik, tempat duduk ada parkir ada tapi tempat duduk sepertinya masih kurang.
Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memberikan informasi berupa persyaratan berkas-berkas pembuatan KTP-EL sudah jelas?
Informan : Sudah, disini banyak dipajang poster-poster persyaratan KTP-EL dan waktu itu saya tanya lagi ke bagian informasi sewaktu saya kebingungan.
Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai datang tepat waktu? Ketika mengurus dokumen apakah pegawai ada di tempat?
Informan : Iya, waktu saya mau ngurus berkas datang pagi kali dan banyak juga pegawainya sudah ada di loket
Peneliti : Apakah bapak/ibu mengalami kebingungan disaat ingin mengurus permohonan KTP-EL? Atau justru pegawai memberikan kemudahan bagi ibu?
Informan : Ngga kebingungan, karena di bagian informasi saya dikasih penjelasan tentang gimana aja cara mengurusnya, pertama jumpa sama satpamnya terus saya dikasih nomor antrian terus pas nomor saya dipanggil saya disuruh maju ke loket

- Peneliti** : Apakah bapak/ibu mengetahui alat bantu apa saja yang digunakan disdukcapil karo untuk mencetak KTP-EL?
- Informan** : Yang saya tau hanya komputer saja.
- Peneliti** : Bagaimana kecermatan pegawai di disdukcapil karo? Apakah bapak/ibu pernah mengalami permasalahan berupa nama yang tidak sesuai atau yang lainnya?
- Informan** : Sudah baik saya rasa, KTP-EL cucu saya tidak ada yang salah
- Peneliti** : Apakah pegawai ada menyampaikan standar pelayanan yang jelas kepada bapak/ibu?
- Informan** : Ada, dibagian informasi saya dikasih informasi berupa persyaratan berkas yang jelas, gimana cara mengurusnya dikasih tau juga sama pegawainya. Serta sewaktu selesai mengurus berkas, saya dikasih bukti pengambilan dan lamanya pengerjaan KTP-EL yaitu maksimal 1 hari
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah mampu dengan baik dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Sepertinya sudah untuk dibagian loket. Sebab kalau tidak mampu, mereka juga yang akan kerepotan
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Untuk keseluruhan saya tidak tau, tapi untuk bagian loket sepertinya saya rasa sudah
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai Disdukcapil Karo angkuh atau cuek?
- Informan** : Tidak, semua pegawainya sopan dengan saya
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan KTP-EL apakah pegawai bekerja dengan cepat?
- Informan** : Iya, sudah cepat
- Peneliti** : Apakah produk yang bapak/ibu terima sudah tepat?
- Informan** : Iya, sudah tepat. Yang saya urus KTP-EL, ini yang diterima juga KTP-EL
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat dalam pembuatan KTP-EL?
- Informan** : Iya sudah, tidak ada kesalahan pada KTP-EL yang saya terima
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai disdukcapil karo menepati janjinya mengenai waktu yang diberikan untuk pembuatan KTP-EL?
- Informan** : Iya, kemarin janjinya maksimal 1 hari. Ini saya datang sudah ada KTP-EL nya
- Peneliti** : Berapa lama bapak/ibu menerima KTP-EL? Apakah ibu menerima surat bukti pengambilan apabila produk sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan bukti tersebut?
- Informan** : 1 hari, iya ada dikasih buktinya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu membayar untuk pembuatan KTP-EL?
- Informan** : Tidak, gratis
- Peneliti** : Apakah di KTP-EL yang bapak/ibu terima memiliki jaminan

- legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Karo?
- Informan** : Iya ada cap stempel
- Peneliti** : Apakah pegawai ada memberikan jaminan kepastian biaya kepada ibu?
- Informan** : Iya, itu ada tulisan gratis
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sering meninggalkan loketnya?
- Informan** : Tidak ada pegawai yang meninggalkan loketnya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap ramah?
- Informan** : Iya sudah ramah
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Iya sudah sopan dalam melakukan pelayanan
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, karena disini pakai sistem nomor antrian. Jadi saya tidak merasa dibeda-bedakan
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai kurang menghargai perkataan atau omongan?
- Informan** : Tidak, para pegawai sudah menghargai saya. Ketika ditanya juga tidak diabaikan dan dijelaskan dengan baik.



Lampiran V Hasil Observasi

KINERJA PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

1. Identitas Observasi

1. Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
2. Lokasi : Jalan Veteran No.22, Raya, Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara
3. Tanggal : 14 Maret – 1 Mei 2023

2. Aspek-aspek yang diamati

1. Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
2. Mengamati kedatangan para pengunjung yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
3. Mengamati setiap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

3. Lembar Observasi

No	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi	✓		Bagian Informasi
2	SOP-Tupoksi	✓		Website
3	Visi-Misi	✓		Website
4	Alur Pelayanan	✓		Bagian Informasi
5	Data Petugas	✓		Bagian Informasi
6	Fasilitas	✓		Wawancara dan Dokumentasi
7	Sikap petugas	✓		Wawancara dan Dokumentasi
8	Waktu Pelayanan	✓		Website
9	Pakaian Petugas	✓		Bagian Informasi
10	Biaya Pelayanan	✓		Website
11	Persyaratan Pelayanan	✓		Website
12	Jumlah Pembuat KTP-EL	✓		Bagian Informasi

Lampiran VI Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, pada 18 April 2023



Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, pada 17 April 2023



Wawancara dengan Staff Pencetakan KTP-EL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, pada 17 April 2023



Wawancara dengan Ibu Nurlan Panjaitan, pada 20 April 2023



Wawancara dengan Bapak Kriscipto, pada 20 April 2023



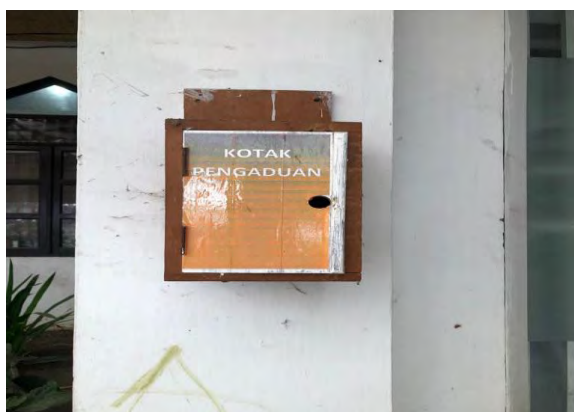
Wawancara dengan Pelajar Bernama Fitriyani Tarigan, pada 20 April 2023



Suasana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karo



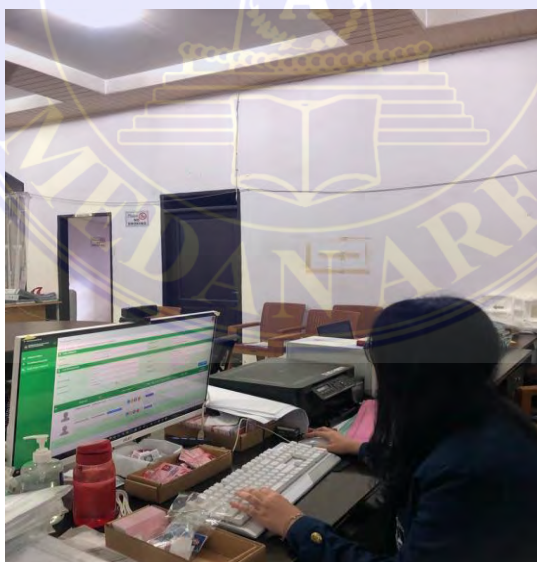
Papan Informasi persyaratan pengurusan dokumen



Kotak pengaduan bagi masyarakat



Loket bagian Informasi



Peneliti ikut untuk melayani masyarakat secara langsung