

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM
PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK DI
KECAMATAN BATANG SERANGAN
KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

OLEH :

**DEWI ROSPITA
198520207**



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 5/12/23

Access From (repository.uma.ac.id)5/12/23

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM
PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK DI
KECAMATAN BATANG SERANGAN
KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



**OLEH :
DEWI ROSPITA
198520207**

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat

Nama : DEWI ROSPITA

NIM : 198520207



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEWI ROSPITA

NPM : 198520207

Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung beringin, 21 Oktober 1984

Alamat : Dusun sejahtera Desa Paluh Pakih Babussalam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat"** adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat, materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai dengan daftar pustaka yang dilampirkan.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Administrasi Publik yang nanti saya dapatkan.

Medan,

2023



DEWI ROSPITA
198520207

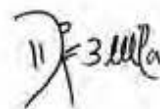
**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/ SKRIPSI/ TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan
dibawah ini :

Nama : Dewi Rospita
NPM : 198520207
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Noneklusif (*Non-exclusif Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat”**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir /skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta, Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 2023



Dewi Rospita

ABSTRAK

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut: Untuk menganalisis Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat. Untuk menganalisis apa faktor hambatan Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum optimal dalam memberikan pelayanan serta ketelitian dalam pemberkasan administrasi dalam hal kadang ada kesalahan di bagian administrasi dan dimasyarakatnya, kadang masyarakat lupa akan syarat-syarat ketentuan yang ada, padahal ketentuan tersebut sudah terpasang dalam bentuk Banner di Kantor Kecamatan Batang Serangan. Namun demikian masyarakat tetap menilai buruknya kinerja pegawai administrasi kependudukan.. Masih banyaknya masyarakat yang merasa dirugikan dan merasa tidak nyaman terhadap hasil pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai karena seringnya memakai waktu yang cukup lama. Tingkat kebersihan dan sirkulasi udara sudah membaik, hal ini dapat dilihat jika seluruh informan menyatakan tingkat kebersihan dan sirkulasi udara yang ada di Kantor Kecamatan Batang Serangan kategori baik. Pegawai telah menunjukkan rasa empati pada masyarakat di Kantor Kecamatan Batang Serangan berupa memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Optimalisasi Pelayanan Administrasi, Pengurusan Kartu Tanda Penduduk , Kecamatan Batang Serangan.

ABSTRACT

Purpose study To analyze how to optimize administrative services managing identity cards in Batang Serangan District, Langkat Regency. Analyze inhibiting factors for Optimizing Administrative Services Management Identity Cards Batang Serangan District, Langkat Regency. Research method qualitative method. Study showit not optimal providing services and accuracy administrative filing case sometimes errorsadministration community, sometimes people forget about terms existing provisions, even though these provisions have been installed form Banner Batang Serangan District Office. However, community continues judge poor performance population administration employees. Level cleanliness and air circulation improved, can be seen all informants state Serangan District Officea good category. Employees have shown empathy community Batang Serangan District Office providing same service regardless social status community.

Keywords: Optimization Administrative Services, Identity Card Processing, Batang Serangan Sub-district.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data pribadi

Nama : Dewi Rospita
Tempat tgl/lahir : Tanjung beringin, 21 Oktober 1984
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Anak ke : 1 dari 5 bersaudara
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Dusun sejahtera Desa Paluh Pakih Babussalam
Email : dewirospita0@gmail.com

2. Nama orang tua

Nama ayah : Suardi
Nama ibu : Ramini
Pekerjaan : Petani
Alamat : Dusun sejahtera Desa Paluh Pakih Babussalam

3. Pendidikan

1993-1998 : SD Negeri No. 054913 Paluh Pakih Babussalam
1998-2001 : SMP Swasta Tenerah
2001 - 2004 : SMK Swasta Harapan
2019-2023 : Universitas Medan Area

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan pada Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melengkapinya tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik pada Program Studi Administrasi Publik untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan, seperti keterbatasan kemampuan penulis, keterbatasan waktu dan sebagainya. Namun, dengan kemauan keras dan dorongan cita-cita serta tanggungjawab yang dilandasi dengan itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat teratasi. Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **“Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat”**.

Telah banyak pihak yang turut membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, MSc**, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu **Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu **Khairunnisah Lubis S. SOS, M. I. POL** selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

4. Bapak **Dr. Budi Hartono, M.Si**, selaku Pembimbing I yang telah memberi banyak masukan dan arahan dalam proses pengerjaan penelitian ini.
5. Bapak **Beltahmamero Simamora, S.IP,MPA**, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
6. Ibu **Hadiyanti Arini, S.Sos, M.AP**, selaku Sekretaris dalam Penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh staf administrasi Universitas Medan Area.
8. Pimpinan **Kecamatan Batang Serangan** yang telah memberikan dan membantu perolehan data dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Kedua orang tua tercinta dan seluruh anggota keluarga, atas doa dan dukungannya selama ini. Serta kepada teman-teman khususnya angkatan tahun 2019 yang telah memberikan semangat kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Medan, Agustus 2023

Penulis

DEWI ROSPITA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACK.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	1
1.3.Tujuan Penelitian.....	6
1.4.Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Pengertian Optimalisasi.....	8
2.2.Pengertian Pelayanan.....	10
2.1.1.. Standar Pelayanan	11
2.1.2.. Pelayanan Prima (Service Excellent)	12
2.1.3.. Tujuan Pelayanan Prima	14
2.1.4.. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5.. Indikator Pelayanan.....	16
2.3.Pengertian Administrasi.....	17
2.4.Pengertian Kartu Tanda Penduduk.....	18
2.5.Penelitian Terdahulu.....	21
2.6.Kerangka Berpikir.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.Metode Penelitian.....	26
3.2.Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
3.3.Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.Defenisi Konsep dan Operasional.....	29
3.5.Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Batang Serangan.....	34
4.1.1.. Letak dan Geografis.....	35
4.1.2.. Luas Wilayah.....	36
4.1.3.. Luas, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk	37
4.1.4.. Visi dan Misi.....	37
4.1.5.. Struktur Organisasi	40
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.1.6.. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.....	47
a.. Reliabilitas	47
b.. Daya tanggap.....	53
c.. Jaminan	58
d.. Empati	60
e.. Bukti fisik	65
4.1.7.. Hambatan Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.....	68
4.3. Pembahasan	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA	79
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah yang Mengurus KTP.....	29
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk.....	41
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4.1. Peta Kecamatan Batang Serangan.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Panduan Wawancara.....	79
Lampiran II Dokumentasi Penelitian.....	80



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara.

Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaikbaiknya dari pemerintah. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara

pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Masyarakat merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan .

Administrasi pelayanan publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik (Keban, 2004:3). Lebih lanjut, administrasi publik didefinisikan sebagai seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur public affairs dan melaksanakan

berbagai tugas yang telah ditetapkan. Maka administrasi publik merupakan bagian dari proses dan kegiatan implementasi kebijakan ataupun program terkait realisasi pemenuhan kebutuhan publik atau penyelesaian urusan-urusan administrasi.

Mewujudkan optimalisasi pelayanan administrasi yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah, seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Salah satu aspek yang membuat buruknya pelayanan publik adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya terkesan yang rumit.

Mengacu pada prakteknya tata kelola birokrasi pemerintahan selama ini belum sepenuhnya menjawab harapan-harapan publik. Salah satu hambatan utama dalam perbaikan kualitas manajemen pemerintahan di Indonesia. khususnya pada aras lokal ialah aspek tata kelola lembaga pemerintahan dan sumber daya manusia. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan pertemanan, kesamaan fasilitas politik, etnis, dan agama.

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat terhitung mulai sejak 2019 sampai dengan tahun 2021 sebagai berikut:

Tabel 1.1.

Jumlah Yang Mengurus KTP dalam Hhitung Tahunan

No	Tahun	Jumlah
1	2019	1113
2	2020	928
3	2021	925

Sumber: Kantor Kecamatan Batang Serangan, Kabupaten Langkat. 2022

Dari data dapat dilihat bahwa masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat pada tahun 2019 sebanyak 1113 jiwa dan pada tahun 2020 masyarakat yang datang mengurus KTP sebanyak 928 jiwa sedangkan pada tahun 2021 masyarakat yang datang dalam melakukan pengurusan KTP sebanyak 925 jiwa. Tentunya dalam pengurusan administrasi yang dilakukan masyarakat tidak lah mudah mengingat jarak tempuh masing masing penduduk tidaklah sama, berikut peneliti sajikan daftar nama desa yang ada di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat:

Tabel 1.2.

Jumlah Penduduk dan Jarak Tempuh

No	Desa	Jumlah Penduduk	Jarak Tempuh
1	Kelurahan Batang Serangan	1044	1 KM
2	Sei Banmban	2397	5 KM
3	Karya jadi	857	10 KM
4	Kuala Musam	1053	15 KM
5	Sei Musam	1203	30 KM
6	Sei Serdang	873	30 KM
7	Namo Sialang	1145	30 KM
8	Paluh Pake babuslam	1198	15 KM

Sumber: Kantor Kecamatan Batang Serangan, Kabupaten Langkat. 2022

Sesuai dengan penjelasan tabel diatas maka peneliti melihat adanya fenomena dalam penelitian ini adalah mengingat jarak tempuh beberapa desa ke kantor Kecamatan Batang Serangan sangat jauh dan hal ini menunjukkan yang mnejadi permasalahan dalam menjalankan pelayanan administrasi yang dilakukan pihak pegawai kecamatan. Adanya jarak tempuh yang menjadi

masalah adalah tentang jaringan, ketika masyarakat saat melakukan perekaman maka jaringan bermasalah sehingga masyarakat yang datang lebih awal kecewa akan pelayanan administrasinya. Mengingat kualitas pelayanan administrasi yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan administrasi, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat. Mencermati peran layanan yang semakin menonjol maka tidak heran apabila masalah pelayanan menjadi sorotan dan mendapatkan porsi yang lebih besar dan berulang kali menjadi isu publik yang sering dibicarakan.

Setiap pemerintahan di kecamatan masalah pelayanan administrasi menjadi konsentrasi utama karena menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan, reformasi birokrasi dimana aparat pemerintahan menjadi pelayan masyarakat dengan sebaik-baiknya sebagaimana tercantum dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Berdasarkan dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah penelitian, maka perumusan masalah penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat?
2. Apa Faktor hambatan Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.
2. Untuk menganalisis apa faktor hambatan Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah uraian yang bersifat teoritis mengenai Bagaimana hambatan Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat..

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pemahaman kepada berbagai pihak untuk meningkatkan pengetahuan terkait Bagaimana hambatan Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Optimalisasi

Menurut Tim Prima Pena (2015: 562) Optimalisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah tertinggi, paling baik, sempurna, terbaik, paling menguntungkan, Mengoptimalkan berarti menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, menjadikan maksimal, Optimalisasi berarti pengoptimalan.

Menurut Hotniar Siringo-ringo (2005:4) Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.

Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternative keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi.

1. Tujuan Tujuan bisa berbentuk maksimisasi atau minimisasi. Bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimisasi akan dipilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tujuan harus memperhatikan apa yang diminimumkan atau maksimumkan².
2. Alternatif Keputusan Pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumberdaya terbatas yang

dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

3. Sumberdaya yang Dibatasi Sumberdaya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkan proses optimalisasi. Manfaat Optimalisasi:

1. Mengidentifikasi tujuan
2. Mengatasi kendala
3. Pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan
4. Pengambilan keputusan yang lebih cepat.

Setiap proses produksi untuk mencapai optimalisasi banyak hal yang harus diperhatikan terutama dalam menyusun rencana produksi ini akan menjadi landasan dalam melakukan produksi. Optimalisasi proses produksi merupakan cara untuk memaksimalkan hasil produksi (*output*). Optimalisasi produksi dapat dicapai dengan meningkatkan produktivitas, sehingga tingkat efisiensi akan menjadi tinggi, dan berdampak pada produk yang dihasilkan akan menjadi tinggi dan berdampak pada produk yang dihasilkan akan menjadi tinggi sehingga rencana produksi atau target produksi dapat dicapai dengan tepat.

Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki dengan demikian, maka kesimpulan dari optimalisasi adalah sebagai upaya, proses, cara, dan perbuatan untuk menggunakan sumber – sumber yang dimiliki

dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling menguntungkan dan paling diinginkan dalam batas – batas tertentu dan kriteria tertentu.

Dengan melakukan pelayanan administrasi dalam pengurusan KTP dengan baik maka birokrasi tersebut bisa dikatakan suatu keberhasilan dalam pencapaian kinerja.

Adapun faktor terpenting berhasilnya suatu optimalisasi yaitu :

- 1) Komunikasi, dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas dalam pelaksanaannya, melalui proses penyampaian informasi serta konsistensi informasi.
- 2) *Resouces*, terdapat beberapa komponen yaitu terpenuhinya kualitas SDM, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan yang tepat guna melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam proses pelaksanaannya.
- 3) Disposisi, sikap dan komitmen pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi pemangku kepentingan . Jadi dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses pelaksanaan efektivitas dan efisiensi yang telah diproyeksikan secara jelas dengan mempertimbangkan berbagai macam pandangan guna meningkatkan sesuatu yang lebih optimal.

2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012:3) Secara sederhana, istilah *service* bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang dapat mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai jasa, Service umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, dan seterusnya. sebagai

layanan, istilah Service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).

1. Menurut Kotler (2019:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
2. Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia,, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.1 Standar Pelayanan

Menurut Philip Kotler . (2019:83) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, pengertian Standar Pelayanan adalah tolok

ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.2 Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2015:18) pengertian *service of excellent* berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya (konsumen). Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan melalui kiat pelayanan prima tersebut tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggannya.

Definisi pelayanan prima (*service excellent*) menurut Nina Rahmawanty (2010:73) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise dari pelayanan perusahaan. *Service Excellent* adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Definisi pelayanan prima menurut Barata mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu.

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun

bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Maka itu dengan demikian dapat dilihat bahwa untuk memberikan sebuah pelayanan yang prima kepada pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila pelayanan prima dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

Menurut Barata pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut:

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah kemampuan dan keterampilan tentunya mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang meliputi kemampuan kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan.

2. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan seseorang baik berupa non fisik maupun fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian dan kebutuhan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap berkepihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut:

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan
- d. Kenyamanan Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, dalam artian jika ada salah satu komponen yang kurang, pelayanan tidak akan prima (*excellence*).

2.2.3 Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima yang telah diberikan oleh perusahaan bersangkutan, yaitu:

- a. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya
- b. Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya
- c. Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

2.2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan jasa menurut Wyckop adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga harus melihat tersedianya sumberdaya yang memadai dalam perusahaan. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Kualitas pelayanan tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang,

Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan

yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*service excellent*). Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

2.2.5 Indikator Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2016), yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3. Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

4. Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

2.3 Pengertian Administrasi

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik menetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut The Liang Gie (1999: 14) administrasi adalah “Segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.” Masih dari sumber yang sama, definisi administrasi menurut Luther Gullick yaitu “*Administrstion has to do with getting things done, with the accomplishment of defenid objectives.*” Jadi menurut Gullick, administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan. Sementara itu,

Menurut Nawawi (2016: 1), administrasi adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.”

Menurut Siagian (2018: 2) administrasi adalah: “Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu

untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.” Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dan,
5. Adanya tujuan.

2.4 Pengertian Kartu Tanda Penduduk

KTP menurut UU No.24 tahun 2013 perubahan dari UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi pendudukan adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. KTP mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah Nomor Induk Kependudukan yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada diri seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK diberikan setelah dilakukan pencatatan biodata penduduk dan perekaman sidik jari. Satu orang hanya akan memiliki satu NIK dan dicantumkan dalam KTP, artinya satu NIK satu KTP.

Kebijakan pemerintah tentang KTP inidilatar belakangi oleh sistem pembuatan konvensional yang sebelumnya dilakukan di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang dapat menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut memberi peluang pada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Misalnya: untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teroris dan lain-lain. Untuk mengatasi duplikasi tersebut sekaligus untuk menciptakan kartu identitas tunggal maka di buatlah program E-KTP berbasis NIK yang berarti satu orang hanya memiliki satu NIK satu KTP karena KTP memuat informasi yang sangat detail tentang si pemilik KTP tersebut yang terpusat dalam suatu data kependudukan Nasional. Menurut Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tinggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP dan tanda tangan pemilik KTP sehingga tidak ada lagi kemungkinan terjadinya KTP ganda (Dewi Karnova dan Maryani, 2014 : 248).

Proses Pembuatan KTP Cara membuat e-KTP (KTP Elektronik) sebenarnya sama dengan prosedur pembuatan KTP sebelumnya, namun di sini akan dilengkapi dengan pengambilan sidik jari dan scan retina mata yang bertujuan agar tercipta data tunggal, yaitu setiap satu orang dengan satu identitas (KTP). Sudah sangat umum, bahwa satu orang di Indonesia memiliki beberapa identitas/KTP. Pemberlakuan KTP juga dimaksudkan untuk menertibkan administrasi orang per orang di Indonesia agar setiap identitas dan mobilitasnya tercatat dan terpantau secara jelas dan benar oleh negara. Cara membuat KTP diantaranya adalah :

1. Pastikan kelurahan atau desa anda telah mendukung layanan KTP.

2. Datanglah dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Surat Pengantar RT/RW ke Kelurahan/Desa setempat.
3. Ambil nomor antrian di loket, tunggu hingga dipanggil oleh petugas yang bersangkutan. Jangan lupa bawa surat panggilan untuk membuat KTP dari pemerintah setempat.
4. Petugas akan memasukkan data dan foto anda secara digital. Pastikan dan bandingkan data anda dengan data di KTP anda, jika anda belum pernah mempunyai KTP isi formulir F1.01.
5. Bubuhkan tanda tangan anda di alat perekam tanda tangan. Pastikan tanda tangan anda tidak berubah-ubah lagi berikutnya karena akan menyulitkan jika tidak sama dengan dokumen lain seperti paspor, SIM dan lain-lain.
6. Lakukan pemindaian retina pada alat yang telah disediakan.
7. Pastikan Surat Panggilan anda akan ditandatangani dan distempel oleh petugas berwenang.
8. Tunggu proses pencetakan sekitar 2 minggu. Bila KTP selesai dicetak anda akan diberitahu dan dapat diambil di Kelurahan/Desa setempat.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tujuan dicantumkannya penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui bangunan keilmuan yang sudah diletakkan oleh orang lain, sehingga penelitian yang akan dilakukan benar-benar baru dan belum diteliti oleh orang lain. Fungsi kajian penelitian relevan ini yaitu untuk membandingkan hal apakah yang membedakan penelitian kita dengan penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam

melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Sebagai acuan dalam penelitian ini maka peneliti memberikan perbandingan dengan menggunakan penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	Pelayanan Dan Pemanfaatan E-KTP Yang Terintegrasi Di Kabupaten Sambas. Dwi Septiyarini ^(1*) , Resky Nanda Pranaka ⁽²⁾ , 2019.	Hal ini dibuktikan dengan jumlah persentase perekaman yang tinggi. Namun, keberhasilan tersebut masih menyisakan beberapa hambatan antara lain sumber daya manusia yang kurang memadai, minimnya alat perekaman, keterbatasan jaringan internet, sering terjadi pemadaman listrik, keterbatasan anggaran, keterbatasan blangko perekaman, jangkauan antar wilayah yang cukup jauh dan dialek penduduk perbatasan yang condong ke negara Malaysia sehingga susah untuk dibedakan serta struktur birokrasi yang panjang dalam proses pembuatan e-KTP. Pemanfaatan e-KTP belum optimal karena tidak didukung kuat oleh sinergitas aplikasi yang terintegrasi pada masing-masing lembaga pemerintahan dalam pelayanan publik.	Memiliki persamaan dalam penelitian dengan menggunakan Metode kualitatif. Perbedaan lokasi penelitian yang berbeda
2	Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Tahun 2016 Di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa <i>Trisna Kurnia Kalalo, Daud Markus Liando, Stefanus Sampe</i> 2017	"Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan". Dengan demikian maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa, yang akan dilihat dari Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III disebut dengan Direct and	Memiliki persamaan dalam penelitian dengan menggunakan Metode kualitatif. Perbedaan lokasi penelitian yang berbeda

		Indirect Impact on Implementation. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengetahui secara mendalam mengenai implementasi kebijakan pembuatan E-KTP. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa implementasi pembuatan E-KTP di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahasa berjalan dengan baik.	
3	Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kota Bandung Ika Widiastuti Universitas Krisnadwipayana Jakarta, Indonesia. 2018	Pembuatan E-KTP merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. E-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1997 bahwa setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk. E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Fungsi e-KTP adalah agar pendataan penduduk Indonesia menjadi lebih seragam. Dalam pelaksanaannya, penduduk hanya boleh memiliki 1 buah e-KTP saja. KTP elektronik ini berlaku untuk seumur hidup, dan hanya perlu 1 kali membuatnya.	Memiliki persamaan dalam penelitian dengan menggunakan Metode kualitatif. Perbedaan lokasi penelitian yang berbeda

Di Kelola Oleh Peneliti. 2022

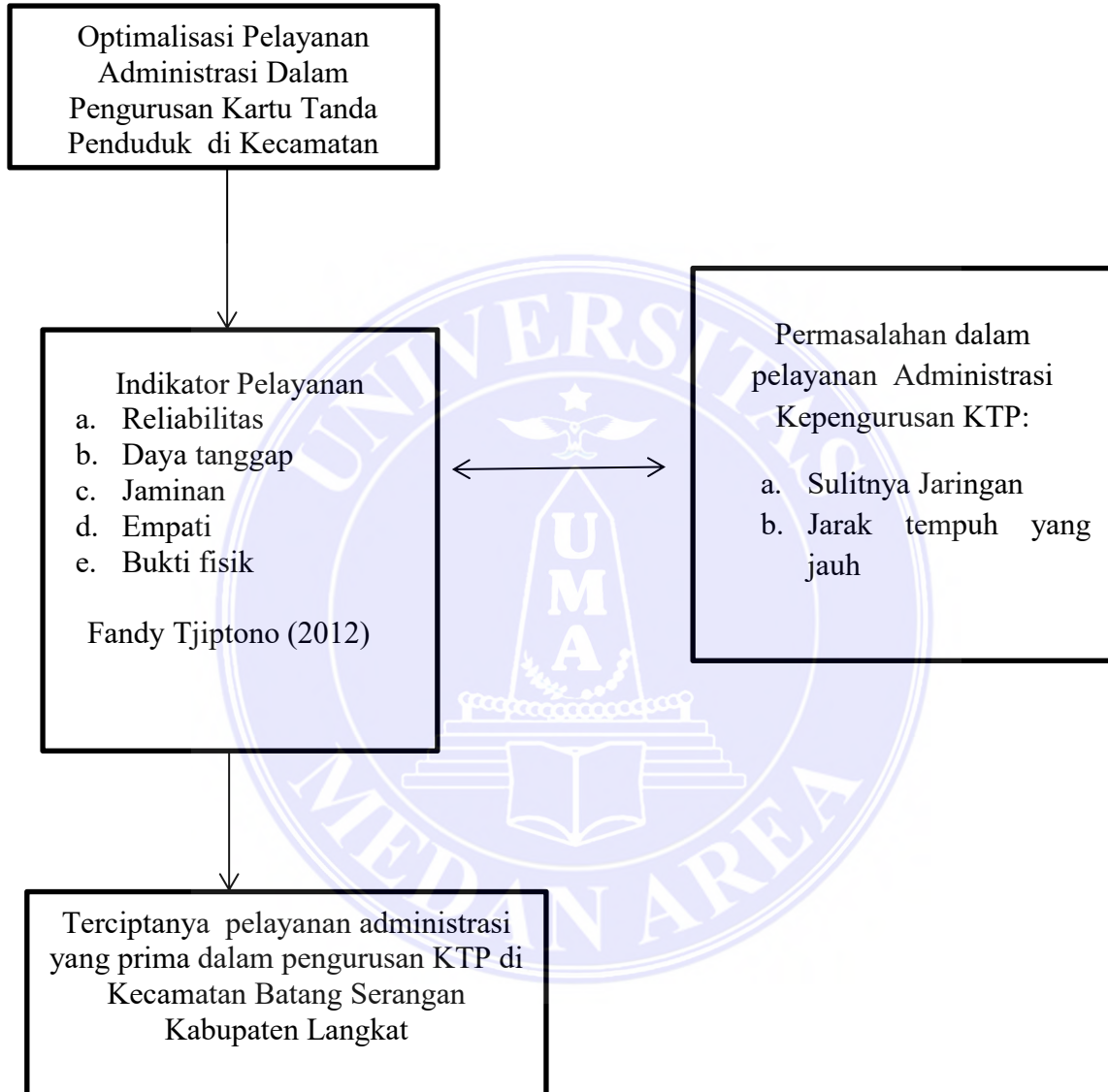
2.6 Kerangka Berpikir

Menurut Romi Satria Wahono (2020:54) Kerangka berpikir adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep pada skripsi tentang Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

Berikut gambaran kerangka berpikir dalam penelitian yaitu

Gambar 1.1

Kerangka Berpikir



Sumber : diolah oleh peneliti, 2023

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi (2016:42) metode penelitian adalah “Cara melakukan sesuatu dengan menggunakan sesuatu dengan fikiran seksama untuk mencapai tujuan. Alasan menggunakan metode kualitatif ini yaitu karena permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis, dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tertentu dijangkau dengan metode kuantitatif.

Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola dan teori. Alasan penggunaan metode penelitian kualitatif ini juga dikarenakan : pertama, lebih mudah mengadakan penyesuaian , dengan kenyataan yang berdimensi ganda. Kedua, lebih mudah menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan subjek penelitian. Ketiga, memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan banyak pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi. Adapun bentuk penelitian ini adalah kualitatif sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, maka bentuk penelitian ini menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis, yang bertujuan untuk mengetahui tentang Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat”.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Alasan peneliti memilih lokasi atau wilayah tersebut karena peneliti berasal dari wilayah atau daerah tersebut dan cukup mengetahui kondisi perkembangan pendidikan di wilayah yang menjadi tujuan penelitian.

Penelitian dilaksanakan pada Kantor di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat dan pengambilan data direncanakan sesuai dengan table dibawah ini:

Tabel 3.1.
Jadwal Penelitian

No	Uraian	Waktu Penelitian 2023											
		Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bimbingan Seminar												
2	Seminar proposal												
3	Analisis Data												
4	Penulisan skripsi												
5	Bimbingan skripsi												
6	Seminar Hasil Skripsi												
7	Sidang Skripsi												

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, adapun teknik yang akan di lakukan dalam proses pengumpulan data adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian Data tersebut berupa Analisis “ Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat. Melalui observasi dan wawancara sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu studi atau pengamatan tentang suatu permasalahan yang dilakukan secara langsung dan sistematis oleh peneliti.
- b. Wawancara (*Interview*) yaitu cara yang dilakukan peneliti kepada para pejabat di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat sebagai berikut :

1. Informan Kunci : Camat Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.
2. Informan Utama: Sekretaris Camat dan Kasi Pemerintahan
3. Informan Tambahan
 - a. Masyarakat berjumlah 2 orang

- c. Dokumentasi berupa foto saat wawancara dengan pihak terkait dalam memberikan informasi dalam penelitian.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)

Penelitian kepustakaan ini dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu cara dalam proses pengumpulan data dengan membaca buku – buku , jurnal dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan di teliti.

2. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Dalam riset atau penelitian lapangan yang akan di lakukan dalam mencari data dan infomasi di mana penelitian di lakukan secara langsung terjun ke lapangan.

3.4 Defenisi Konsep Dan Operasional

3.4.1 Definisi Konsep

Berapa jumlah kelompok konsep yang perlu dikemukakan, akan tergantung pada luasnya permasalahan dan secara teknis tergantung apa yang diteliti. Konsep yang perlu dideskripsikan ada empat kelompok konsep, yaitu kelompok konsep yang berkenaan dengan variabel independen dan satu dependen. Oleh karena itu, semakin banyak variabel yang diteliti, maka akan semakin banyak konsep yang dikemukakan (Sugiyono, 2019). Adapun konsep penelitiannya yaitu:

1. Menurut Hotniar Siringoringo (2005:4) Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.
2. Menurut Philip Kotler . (2019:83) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai

jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

3. KTP menurut UU No.24 tahun 2013 perubahan dari UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi pendudukan adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

Berdasarkan pengertian di atas maka yang menjadi definisi konsep dalam penelitian ini adalah Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

3.4.2 Definisi Operasional

Terdapat dua objek dalam penelitian yaitu Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*). Berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*). Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*). Berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

4. Empati (*Empathy*). Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*Tangibles*). Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, di gunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan tentang kondisi data dan informasi yang didapatkan serta gejala – gejala yang ada.

Analisa data dalam penelitian ini menurut Moleong (2019:6) adalah proses pengorganisasian dan mengurut data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat diketemukan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data. Data yang diperoleh baik saat pengumpulan data di lapangan maupun setelah data terkumpul, kemudian data yang terkumpul diolah agar sistematis. Data tersebut akan diolah melalui dari mengedit data, mengklarifikasikan. Mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh selama penelitian diproses dengan analisa dan teknik yang digunakan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, ada dua alur kegiatan.

1. Reduksi Data

Dalam reduksi data ini peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian ataupun pemfokuskan, penyederhanaan dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalian data yang berlangsung di lapangan. Proses reduksi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian berlangsung dan pelaksanaannya dimulai sejak peneliti memilih kasus yang akan dikaji.

Ketika pengumpulan data berlangsung, reduksi data ini dilakukan dengan membuat catatan ringkas mengenai isi dari catatan data yang diperoleh selama di lapangan. Dalam hal ini peneliti dapat melakukan *coding*, mencari dan memusatkan tema, menentukan batas permasalahan serta menuliskan catatan peneliti (*memo*).

2. Sajian Data

Sajian data merupakan sekumpulan informasi kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakannya. Sajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, yang dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis serta sistematis, sehingga mudah untuk dipahami.

Sajian data harus ditata dengan baik dan rapi, peneliti perlu mengelompokkan hal-hal yang serupa dalam kategori ataupun kelompok yang menunjukkan tipologi yang ada sesuai dengan rumusan masalahnya.

3. Penarikan Simpulan/Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap suatu hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan hanya salah satu dari kegiatan dalam konfigurasi yang utuh. Simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji terlebih dahulu kebenarannya dan kesesuaiannya terlebih dahulu sehingga validitasnya bisa terjamin.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat. Segi realibility yaitu pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pelaksanaan kepengurusan KTP masyarakat masih menilai pelayanan yang diberikan para pegawai masih kategori belum optimal di Kantor Kecamatan Batang Serangan. Namun demikian masyarakat tetap menilai buruknya kinerja pegawai administrasi kependudukan. Segi daya tanggap masih banyaknya masyarakat yang merasa dirugikan dan merasa tidak nyaman terhadap hasil pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai karena seringnya memakai waktu yang cukup lama pada Kantor Kecamatan Batang Serangan. Segi jaminan tingkat kebersihan dan sirkulasi udara sudah membaik,. Segi empathy bahwa para pegawai telah menunjukkan rasa empati pada masyarakat di Kantor Kecamatan Batang Serangan berupa memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social terhadap masyarakat yang datang dalam kepengurusan kartu penduduk dan memberikan pelayanan dan perhatian serta membantu masyarakat yang tidak mengerti dalam melakukan pengurusan kartu tanda penduduk.. Segi bukti fisik yaitu faslitas di Kantor Kecamatan Batang Serangan sudah optimal hal ini dapat dilihat dengan ketersediaan fasilitas

2. seperti alat perekaman KTP, ruang tunggu yang luas, mushalla sserta toilet secara keseluruhan fasilitas tersebut sangat bermanfaat bagi masyarakat.
3. Hambatan Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat yaitu sulitnya jaringan dan jarak tempuh yang jauh.

5.2. Saran

Adapun yang menjadi saran-saran dalam penelitian Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat yaitu:

1. Bagi pihak Kantor Kecamatan Batang Serangan agar lebih mengoptimalkan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan Administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk mengingat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur pengurusan KTP..
2. Bagi masyarakat, harusnya mengetahui prosedur pengurusan administrasi KTP serta melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pihak Kantor Kecamatan Batang Serangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Abu dan Narbuko, Cholid. 2016. Metodologi Penelitian. Penerbit: PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Atep Adya Barata, 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Penerbit: Elex Media Komputindo. Jakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011. Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. Yogyakarta: Andi,,.
- Fandy Tjiptono, 2012. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Yogyakarta.
- Hadari Nawawi. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Hotniar Siringoringo dan Rachmat Agus Nursamsi, 2005. Pengantar. Statistika. Gunadarma, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2019. Metodologi Penelitian Kualitatif. Penerbit: Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nina Rahmayanty, 2010. Manajemen Pelayanan Prima (Penerbit: Graha Ilmu. Jakarta.
- Philip Kotler, 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmayanty, Nina. Manajemen Pelayanan Prima. Penerbit: Graha Ilmu. Yogyakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2015. Manajemen Pelayanan Penerbit: Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Rosady Ruslan, 2019. Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi.. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2008. Manajemen Pelayanan (Penerbit: Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Siagian Sondang, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit, PT. Bumi. Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian* Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit: Alfabeta. Bandung
- Tim Prima Pena. 2015. Kamus Ilmia Populer. Penerbit : Gitamedia Press. Surabaya.

Wahono, Romi Satrio, 2020. Menyusun Kerangka Pemikiran Penelitian. Penerbit: PT Brainmatics. Jakarta.

JURNAL

1. Dwi Septiyarini(1*), Resky Nanda Pranaka(2), 2019. Pelayanan Dan Pemanfaatan E-KTP Yang Terintegrasi Di Kabupaten Sambas. DWI SEPTIYARINI^(1*), Resky Nanda Pranaka⁽²⁾, 2019.
2. Stefanus Sampe 2017. Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Tahun 2016 DI Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa
3. Ika Widiastuti Universitas Krisnadwipayana Jakarta, Indonesia. 2018. Kebijakan Pelayanan E-Ktp Di Kota Bandung

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

1. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Peran Aparatur Sipil Negara Melalui Pelayanan Prima. Pasal 10 yang menyebutkan bahwa ada tiga fungsi Aparatur Sipil Negara, antara lain sebagai pelaksana kebijakan publik; pelayan publik; perekat dan pemersatu bangsa.
2. UU No.24 Tahun 2013 Perubahan Dari UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Pendudukan
3. Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
4. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
5. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004, Standar Pelayanan

LAMPIRAN I PANDUAN WAWANCARA

A. Keandalan (Reability)

- 1 Bagaimana penanganan pegawai dalam penyelesaian pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Batang Serangan?
- 2 Sampai dimana keakuratan atau ketelitian seorang pegawai dalam menangani pemberkasan administrasi kependudukan terhadap masyarakat?

B. Daya Tanggap

- a. Berapa lama waktu pegawai dalam penegerjaan administrasi terhadap masyarakat?
- b. Bagaimana kesigapan pegawai dalam melayani administrasi kependudukan pada masyarakat?

3. Jaminan

- a. Bagaimana Keadaan kebersihan serta sirkulasi udara di Kantor Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat

4. Empaty

- a. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang stastus social terhadap masyarakat yang datang dalam kepengurusan kartu penduduk?
- b. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan berupa perhatian serta membantu masyarakat yang tidak mengerti dalam melakukan pengurusan kartu tanda penduduk?

5. Bukti Fisik

- a. Fasilitas apa saja yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat bagi masyarakat yang datang dalam melakukan urusan kartu penduduk?

LAMPIRAN II DOKUMENTASI



Dalam melakukan dokumentasi penelitian, penelitian melakukan wawancara bersama informan utama tang Serangan Kabupaten Langkat dalam hal ini peneliti mempertanyakan seputar Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat. Dengan hasil dokumentasi menunjukkan bahwa bahwa dalam melakukan penelitian ke seluruh informan penelitian tentang jaminan, empathy, bukti fisik adalah merupakan factor yang utama dalam menunjang pelayanan yang optimal yang diterima langsung oleh masyarakat. hal ini merupakan mejadi tolak ukur bagi masyarakat agar dapat terlayani dengan baik. sehingga pengurusan administrasi kependudukan yang dilakukan bisa berjalan dengan optimal, namun kenyataanya saat ini masih banyak masyarakat yang masih belum melkaukan pendaftaran KTP. dan peneliti melakukan dalam penelitian telah sesuai dengan berdasarkan objek penelitian. Pada Tanggal 13-14 Maret 2023. Pukul 09.40 Wib.



Dalam melakukan dokumentasi penelitian, penelitian melakukan wawancara bersama informan utama dengan Bapak Syahril, SE selaku Kasi Pemerintahan di Kantor Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat dalam hal ini peneliti mempertanyakan seputar Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat. Dengan hasil dokumentasi menunjukkan bahwa bahwa dalam melakukan penelitian ke seluruh informan penelitian tentang jaminan, empathy, bukti fisik adalah merupakan factor yang utama dalam menunjang pelayanan yang optimal yang diterima langsung oleh masyarakat. hal ini merupakan mejadi tolak ukur bagi masyarakat agar dapat terlayani dengan baik. sehingga pengurusan administrasi kependudukan yang dilakukan bisa berjalan dengan optimal, namun kenyataanya saat ini masih banyak masyarakat yang masih belum melkaukan pendaftaran KTP. dan peneliti melakukan dalam penelitian telah sesuai dengan berdasarkan objek penelitian. Pada Tanggal 13-14 Maret 2023. Pukul 09.40 Wib..



Dalam melakukan dokumentasi penelitian, penelitian melakukan wawancara bersama informan tambahan dengan dua orang warga Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat dalam hal ini peneliti mempertanyakan seputar Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat. Dengan hasil dokumentasi menunjukkan bahwa bahwa dalam melakukan penelitian ke seluruh informan penelitian tentang jaminan, empathy, bukti fisik adalah merupakan factor yang utama dalam menunjang pelayanan yang optimal yang diterima langsung oleh masyarakat. hal ini merupakan mejadi tolak ukur bagi masyarakat agar dapat terlayani dengan baik. sehingga pengurusan administrasi kependudukan yang dilakukan bisa berjalan dengan optimal, namun kenyataanya saat ini masih banyak masyarakat yang masih belum melakukan pendaftaran KTP. dan peneliti melakukan dalam penelitian telah sesuai dengan berdasarkan objek penelitian. Pada Tanggal 13-14 Maret 2023. Pukul 09.40 Wib..