

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
DI KABUPATEN ASAHAN**

SKRIPSI

OLEH :

NURDELIA SARAGIH

198520089



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

MEDAN

2024

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 26/3/24

Access From (repository.uma.ac.id)26/3/24

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
DI KABUPATEN ASAHAN**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area*

Oleh :

NURDELIA SARAGIH

NPM : 198520089

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

MEDAN

2024

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 26/3/24

Access From (repository.uma.ac.id)26/3/24

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan

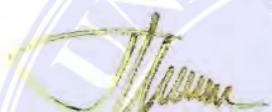
Nama : Nurdelia Saragih

NPM : 198520089

Program Studi : Administrasi Publik

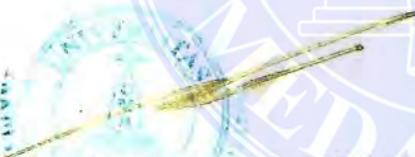
Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing


Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si
Pembimbing I


Marlina Deliana, S.AB, M.AB
Pembimbing II

Mengetahui


Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.IP
Dekan Fakultas ISIPOL


Drs. Indra Muda, M.AP
Ka.Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus: Medan, 23 Januari 2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis, sebagai syarat memperoleh gelar serjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang 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 sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 22 Januari 2024



METERAI
TEMPEL
89572AKX771199637

Nurdela Saragih

NPM: 198520089

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 : Nurdelia Saragih
NPM : 198520089
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Jenis Karya : Skripsi

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 : Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Asahan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 : 23 Januari 2024
Yang menyatakan


(Nurdelia Saragih)
NPM: 198520089

ABSTRAK

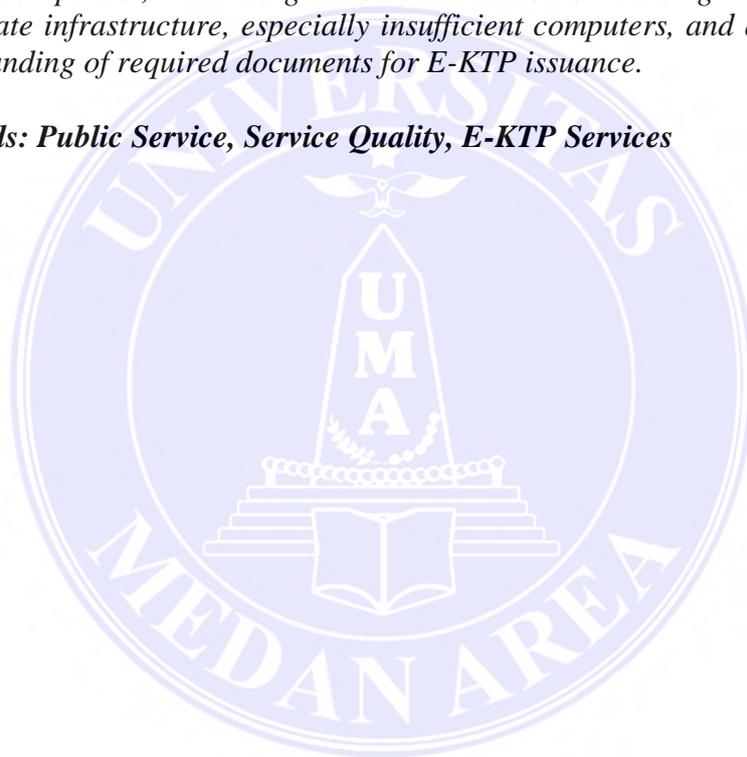
Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan E-KTP dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan. Metode deskriptif kualitatif digunakan dengan merujuk pada teori kualitas layanan oleh Zeithmal, Parasuraman, dan Berry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) dari fasilitas layanan masih belum memadai, seperti kekurangan peralatan komputer dan kurangnya buku bacaan di ruang tunggu. Meskipun pelayanan E-KTP tidak dikenakan biaya, kehandalan (*reliability*) proses masih perlu ditingkatkan karena waktu penyelesaian yang belum jelas. Meskipun demikian, pegawai menunjukkan tingkat daya tanggap (*responsiveness*) yang cukup baik terhadap masyarakat, jaminan (*assurance*) terkait ketepatan waktu penyelesaian perlu diperjelas karena masyarakat harus menunggu pemberitahuan melalui SMS atau telepon dan sikap empati (*empathy*) dalam pelayanan. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, termasuk jaringan yang tidak stabil yang menyebabkan penundaan dalam pelayanan, prasarana yang kurang memadai terutama dalam hal kurangnya jumlah komputer, dan kurangnya pemahaman masyarakat akan dokumen yang dibutuhkan untuk pembuatan E-KTP.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan E-KTP

ABSTRACT

This study aims to describe the quality of E-KTP services and identify the challenges faced at the Office of Population and Civil Registration in Asahan Regency. A qualitative descriptive method was employed, drawing on the service quality theory by Zeithmal, Parasuraman, and Berry. Findings indicate that the tangible evidence of service facilities remains inadequate, such as insufficient computer equipment and a lack of reading materials in waiting areas. Although E-KTP services are free of charge, the reliability of the process needs improvement due to unclear completion times. Nevertheless, employees demonstrate a fairly good level of responsiveness to the public. Assurance regarding timely completion needs clarification as citizens must await notification via SMS or telephone, alongside empathetic service attitudes. However, several challenges persist, including unstable networks causing service delays, inadequate infrastructure, especially insufficient computers, and a lack of public understanding of required documents for E-KTP issuance.

Keywords: *Public Service, Service Quality, E-KTP Services*



RIWAYAT HIDUP

Penulis Lahir Di Kota Kisaran Pada tanggal 5 Oktober 2001 putri dari Ayah Hariyanto Saragih dan Ibu Siti Mariam Marpaung. Penulis merupakan Putri ke dua dari dua bersaudara. Penulis Menempuh Pendidikan Pada SDN 010083 Kota Kisaran Timur lulus pada tahun 2013, melanjutkan ke SMP N.3 Kisaran lulus pada tahun 2016 Dan SMA N.2 Meranti 2019. Terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Ilmu sosial Politik jurusan Administrasi Publik Universitas Medan Area Pada tahun 2019.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kabupaten Asahan”



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang mana menjadi syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul Skripsi ini yaitu **“Kualitas Pelayanan E-Ktp di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Asahan”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran untuk menyempurnakan Skripsi ini. Dalam penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Dr. Walid Musthafa S., S.Sos., MIP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area
3. Drs. Indra Muda, MAP selaku ketua jurusan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si selaku pembimbing I penulis yang telah memberikan Bimbingan, Arahan serta meluangkan waktu dan tenaga dalam proses penyusunan skripsi ini

5. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Hadiyanti Arini, S.Sos, M.AP selaku Sekretaris Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan informasi dalam mengajarkan materi perkuliahan.
8. Bapak Rahmanto, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan dan kepada bapak Amiruddin Marpaung, SH selaku sekretaris Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan serta seluruh pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan yang telah memberikan izin riset kepada penulis dan membantu penulis untuk memperoleh data-data yang ada di Kantor tersebut.
9. Tidak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh informan tambahan lainnya seperti Ibu Ayumaida (selaku masyarakat) dan bapak Keriadi (selaku masyarakat) yang telah mendukung penelitian ini.
10. Khusus untuk kedua orang tua yang saya cintai yang telah mendidik dan memberikan kasih sayang, serta dukungan doa dan materi yang tiada cukupnya diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
11. Spesial buat kakak saya tersayang Lina Wati Saragih Amd. Keb yang sudah banyak memberi dukungan kepada saya.

12. Seluruh teman-teman Angkatan 2019 Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mean Area. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dari Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, 23 Januari 2024

Penulis



Nurdela Saragih

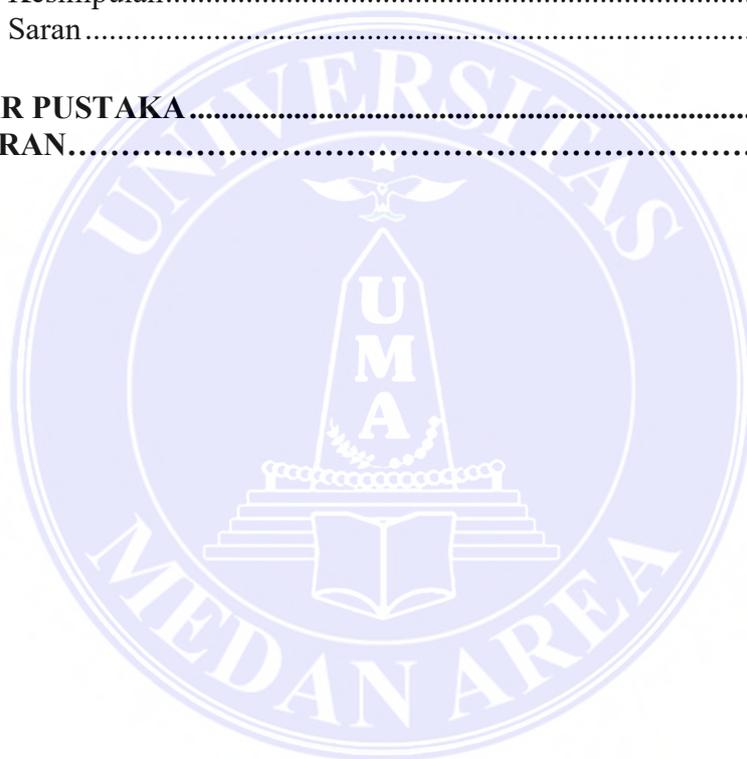
NPM: 198520089



DAFTAR ISI

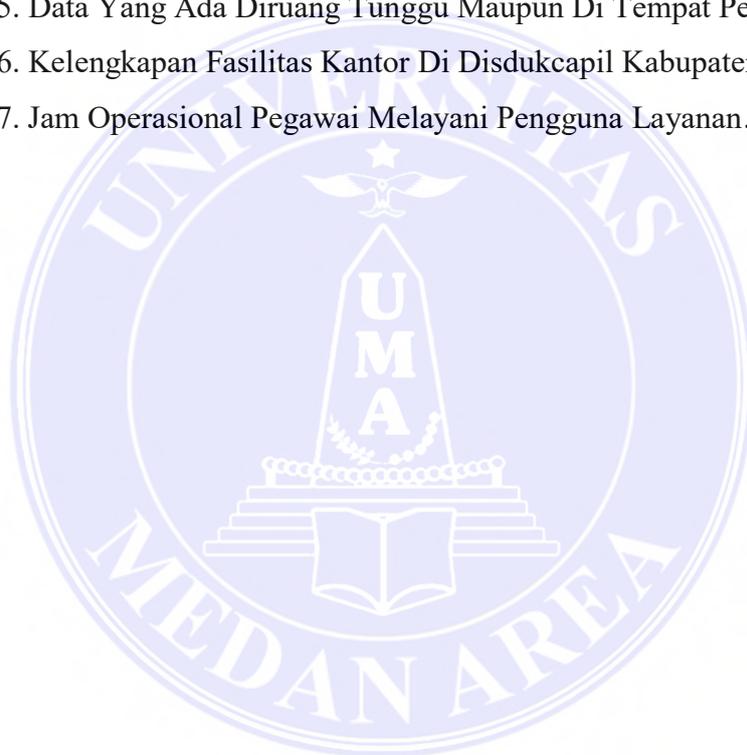
	Halaman
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xivv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pelayanan Publik	8
2.1.1. Unsur - Unsur Pelayanan Publik.....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2.1.3. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4. Tujuan Pelayanan Publik.....	16
2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.2. Defenisi E-KTP	24
2.3. Penelitian Terdahulu.....	28
2.4. Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
3.2. Lokasi Penelitan Dan Waktu Penelitian	35
3.3. Waktu Penelitian	35
3.4. Sumber Data Penelitian	36
3.5. Informan Penelitian	35
3.6. Teknik Pengumpulan Data	37
3.7. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	41
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Deskripsi Singkat Obyek Penelitian.....	44
4.1.2 Keadaan Geografis Kabupaten Asahan.....	44
4.1.3 Struktur Organisasi.....	46
4.1.4 Visi dan Misi DISDUKCAPIL Asahan	49
4.1.5 Deskripsi Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan	50

4.2	Pembahasan Penelitian	53
4.2.1	Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan	53
4.2.2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	60
4.2.3	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	66
4.2.4	Jaminan (<i>Assurance</i>).....	71
4.2.5	Empati (<i>empathy</i>).....	75
4.3	Hambatan Pelayanan Publik E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Asahan	80
BAB V	PENUTUP	80
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	87



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Kegiatan Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Rincian jumlah penduduk laki-laki Dan perempuan Setiap kecamatan.....	46
Tabel 4.2 Jam Kerja Pelayanan.....	47
Tabel 4.3 Data Penduduk Wajib E-KTP di Kabupaten Asahan.....	50
Table 4.4. Baju Seragam Dengan Hari yang Telah Ditetapkan.....	52
Table 4.5. Data Yang Ada Diruang Tunggu Maupun Di Tempat Pelayanan.....	54
Tabel 4.6. Kelengkapan Fasilitas Kantor Di Disdukcapil Kabupaten Asahan.....	56
Tabel 4.7. Jam Operasional Pegawai Melayani Pengguna Layanan.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1 Kantor dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten asahan....	39
Gambar 4.2 Peta dan Nama desa di kabupaten asahan.....	40
Gambar 4.3 Struktur organisasi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.....	41
Gambar 4.4 Proses pengurusan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kabupaten Asahan	43
Gambar 4.5 Proses pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian.....	87
Lampiran 2 : Surat Penelitian	91
Lampiran 3 : Data Informan	92
Lampiran 4 : Surat Keterangan Selesai Riset	93
Lampiran 5 : Pedoman Wawancara	94



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Aparatur pemerintah dan seluruh jajarannya yang biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dan secara sederhana peranan tersebut diharapkan dapat terwujud dalam pemberian pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah yang kuat adalah pemerintahan yang mendapat dukungan penuh dari rakyatnya dalam hal ini, rakyat sangatlah berperan penting dalam rangka menyalahgunakan kekuasaan pemerintah. Sebagai wujud rasa terimakasih atas dukungan yang telah rakyat berikan terhadap pemerintah, sudah semestinya pemerintah (melalui aparatur birokrasi) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat/publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Melayani masyarakat pemerintah tidak terlepas dari permasalahannya yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang

relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang professional.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Penyalangan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan *output* yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu

contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.

Hasil pra penelitian. Pelayanan publik E-KTP pada kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan memicu *problem* dengan melihat pada kemampuan aparat melakukan pelayanan perekaman E-KTP yang sangat jauh dari harapan masyarakat, sehingga ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Teori tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil harus diorientasikan pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna E-KTP dengan mengkedepankan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan kualitas. Memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat tanpa diskriminatif atau melihat klasifikasi sosial, ekonomis, tidak berbelit.

Selama ini dalam pemberian pelayanan publik, khususnya layanan E-KTP belum diikuti dengan bertambahnya tenaga kerja operasional yang seharusnya dipersiapkan untuk mensukseskan pengadaan E-KTP. Permasalahan di atas adalah dalam pemberian pelayanan kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat. Misalnya seringnya komputer yang error sehingga orang jadi sia-sia datang untuk memperoleh layanan E-KTP, belum lagi kuantitas masyarakat yang harus dilayani, dan itu kemudian kurangnya sesuai dengan petugas layanan yang ada (minim) sarana prasarana lain yang begitu kurang mendukung.

Menurut Suleman (2019: 52-95) observasi terdahulu sampai dengan saat ini di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan, masih di bawah standar dan belum sesuai dengan harapan masyarakat, seperti rumitnya prosedur pengurusan E-KTP, Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran.

Akibatnya, berbagai upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan publik belum optimal. Saat pengambilan nomor antrian, ternyata nomor tersebut habis. Waktu Pengurusan E-KTP tidak ada jaminan bahwa kantor atau lembaga akan memprosesnya dalam waktu yang ditentukan, dan setiap petugas masih kurang tanggap dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemerintahan belum efektif dan efisien serta kualitas SDM aparatur yang masih sangat rendah sehingga terus menimbulkan citra negatif yang merugikan persepsi masyarakat terhadap pemerintah Disdukcapil.

Selain permasalahan diatas adalah dalam pemberian pelayanan kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat. Misalnya seringkali komputer yang error sehingga orang jadi sia-sia datang untuk memperoleh layanan E-KTP, terlebih lagi jika masyarakat yang terlambat mengurus E-KTP sesuai dengan waktunya tidak akan bisa dilayani.

Sifat dan jenis masyarakat yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Karena itu petugas pelayanan perlu mengenali pengguna dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan.

Hal demikian juga terjadi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kisaran Timur mencatat sebanyak 62.000 warga kota kisaran wajib KTP, 56% telah melakukan perekaman penduduk yang sudah sudah berumur 18 tahun keatas, dan 44% belum melakukan perekaman E-KTP hal tersebut mengidentifikasikan bahwa implementasi pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan masih memiliki

permasalahan atau kendala dalam pencapaian target yang telah ditentukan oleh pemerintah (disdukcapil.asahankab.go.id).

Pelayanan bukan hal mudah untuk dilakukan, serta banyak masyarakat yang gagal dalam menerima pelayanan kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil bisa ditentukan melalui suatu pelayanan yang telah diberikan dan bagaimana proses pelayanan yang telah diberikan.

Hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP untuk wilayah Kabupaten Asahan sampai saat ini dikarenakan jaringan yang kurang lancar sehingga pembuatan berkas sangat lama dan pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat. Penulis sudah melakukan pembuatan E-KTP berkali-kali sehingga melakukan perekaman namun belum juga mendapat E-KTP seperti yang dilihat niat kerja pelayanan pegawai tersebut hanya 25% selebihnya pegawai lebih fokus bermain handphone dan sehingga masyarakat mengeluh atas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan. Hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya masalah keluhan yang dihadapi masyarakat tentang lambatnya pengurusan yang tidak cepat ditangani oleh aparatur sendiri. (<https://g.co/kgs/g5UzT4>).

Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil masih belum maksimal terlihat dari beberapa permasalahan di dalamnya yaitu para pegawai masih jauh dari kata profesional atau kurang memiliki ketelitian dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, sehingga dalam proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi produk pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat contoh dalam pembuatan E-KTP masih ada kesalahan dalam penulisan nama, tanggal lahir dan tahun lahir.

Permasalahan dalam pelayanan Disdukcapil Kabupaten Asahan salah satunya tidak mampu memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian berkas apabila masyarakat yang ingin dilayani dalam jumlah yang banyak maka proses penyelesaiannya tidak bisa tepat waktu sedangkan jika masyarakat yang dilayani hanya beberapa orang saja maka berkas yang diajukan mampu diselesaikan pegawai sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dan juga masyarakat mengeluhkan sistem pelayanan yang kurang memuaskan juga membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu peningkatan pelayanan Kabupaten Asahan harus terus menerus dilakukan. Agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan secara maksimal dan juga dapat menetapkan kebijakan penanganannya.

Uraian di atas menjadi suatu kekuatan yang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Kisaran Timur”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Asahan?
2. Apa saja hambatan pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Asahan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Asahan

2. Untuk mengetahui hambatan pelayanan E-KTP yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Asahan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Manfaat praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan suatu masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan administrasi kependudukan

- b. Manfaat akademik

Kegunaan akademik dalam penelitian ini adalah sebagai referensi bagi berkaitan dengan Kualitas pelayanan atau menjadi acuan pada penelitian dibidang yang sama dimasa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2012: 312) yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia (Hardiyansyah, 2018: 250)

Hardiansyah (2011: 11) mendefinisikan bahwa:

“Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian

kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain”.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Winarsih (2005:2)

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas melayani, membantu, menyiapkan mengurus dan menyelesaikan keperluan yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan (Winarsih, 2006: 4).

Menurut dari ungkapan beliau dapat disimpulkan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik yang akhir-akhir ini semakin menjadi perhatian umum. Pemerintah sudah membuat produk hukum/peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik sejalan dengan

itu untuk penerapan peraturan tersebut, dibutuhkan pemantauan dan pengawasan dari masyarakat, agar pelayanan yang sudah punya standar baku dapat diterapkan oleh pemerintah, dimana dampaknya adalah masyarakat dapat menerima pelayanan tanpa pilih kasih (disdukcapil.bogorkab.go.id).

Pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan baik itu berupa barang atau jasa yang sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yaitu kepuasan. Pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan akan mempengaruhi tingkat kepuasan. Pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna barang maupun jasa pelayanan (Moenir, 1995: 7).

2.1.1. Unsur - Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Barata (2003:11) mengemukakan pendapatnya yang terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*)
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan kepada penyedia layanan yang harus mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang sesuai dengan harapan yang mereka butuhkan.

Menurut Moenir (2002:8), unsur unsur pelayanan antara lain :

1. Sistem, prosedur, dan metode
Pelayanan perlu adanya informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil
Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan yang harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dan pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan Prasarana
Pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja keras serta fasilitas pelayanan, misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
4. Masyarakat sebagai pelanggan
Pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Setiap penyelenggaran pelayanan publik memerlukan adanya informasi jelas, prosedur yang mudah dan tidak berbelit belit serta membutuhkan adanya pengertian antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan agar tercipta

pelayanan yang tertib dan optimal. Contohnya seperti petugas pelayanan yang memberikan sistem antrian agar pelayanan publik dapat berjalan dengan tertib dan optimal.

Unsur yang tidak kalah penting selain sistem, prosedur, dan metode yaitu personil. Personil memiliki peran dalam mewujudkan *good government* atau pelayanan yang baik dan berkualitas. Petugas yang ahli dalam bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik, disiplin kerja, dan memberikan pelayanan yang optimal pula. Petugas yang profesional sangat dibutuhkan agar bisa memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan. Agar profesional petugas harus ramah, tanggap, terbuka dengan kritik dan saran dalam menghadapi pelanggan yang memiliki berbagai macam karakter.

Unsur lainnya yaitu sarana prasarana, unsur ini sebagai pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan. Tersediannya sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai yang akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat sebagai pengguna. Bagi pemberi pelayanan juga akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan yang baik. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal. Selain itu juga tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban sebagai pengguna layanan yaitu menaati segala prosedur layanan yang telah ditetapkan agar terjadi hubungan yang seimbang antara pemberi layanan dan penerima layanan (Barata, 2003: 11).

2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan

atas pelayanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan.

Goetsch dan Davis (Tjiptono 2005: 51), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, yang mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan produk atau jasa. Menurut Lovely dalam Tjiptono (2000:59) menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”, kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya, Tjiptono (2004: 121) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa diantaranya :

1. Jasa yang diharapkan (*expected service*), yaitu apabila (*perceived service*) sesuai dengan (*expected service*) maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif
2. Jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*), yaitu jika (*perceived service*) lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan kaitannya dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Menurut Barata (2003:37) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi) yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola inisiatif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan faktor internal dan eksternal, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhinya antara lain sumber daya manusia, kesadaran aturan, organisasi, pendapatan keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan.

2.1.3. Manfaat Kualitas Pelayanan

Di era globalisasi seperti ini masyarakat modern membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, peningkatan mutu kualitas pelayanan publik semakin hari semakin meningkat dan masyarakat cenderung kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Chandra (2005:110) menyebutkan bahwa;

“Aspek penilaian terhadap kualitas jasa biasa mencakup berbagai faktor saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status, akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi layanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya”.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam menentukan tingkat keberhasilan dan kepuasan pelanggan. Banyak faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan, faktor-faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain guna menunjang kualitas pelayanan secara optimal yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya Chandra (2015:15) Menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan
2. Perusahaan dapat meningkatkan pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.

3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan dengan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisien kerja organisasi atau instansi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai harapan.

2.1.4. Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atas kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya akan menjadi harapan penting bagi masyarakat, dimulai dari sikap aparatur yang memberikan contoh pelayanan, jenis pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan sampai kepada perilaku aparturnya. Tujuan pelayanan publik yang dilakukan semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik maka masyarakat akan merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat akan menjadi cerminan baik atau buruknya pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koporasi yang baik.

3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan akan menghasilkan banyak penilaian dari pengguna pelayanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pengguna layanan, tetapi apabila pelayanan yang tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan maka akan menimbulkan citra yang buruk bagi penyelenggara pelayanan. Van Looy dalam Hardiansyah (2011: 48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang kompheresif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
3. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.

4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa bermacam-macam bentuknya. Tugas instansi pemerintah sebagai penyelenggara dan pemberi layanan produk barang dan jasa kepada masyarakat harus memberikan pelayanan secara optimal agar terwujud kualitas pelayanan yang baik

Zeithml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah, (2011:11) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud) , terdiri atas indikator
 - a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan
 - b. Kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan
 - c. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan
 - d. Pengguna alat bantu dalam proses layanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator
 - a. Kemudahan dalam proses layanan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
 - d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan
 - e. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan
 - f. Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi *Responsivines* (Ketangapan), terdiri dari beberapa indikator
 - a. Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan
 - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat

- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas beberapa indikator
 - a. Jaminan tepat waktu pelayanan
 - b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - c. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan
5. Dimensi *empathy* yang terdiri atas beberapa indikator
 - a. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
 - b. Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan
 - c. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
 - d. Tidak diskriminasi.

Berdasarkan pendapat Zeithml, Berry dan Parasuraman Hardiyansyah, 2011:46) dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas beberapa indikator:
 - a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Penampilan merupakan hal yang tidak kalah penting, karena penampilan dapat mencerminkan kepribadian seseorang. Penampilan yang baik dan rapi sangat diperlukan terlebih lagi sebagai petugas pelayanan yang berhubungan dengan orang banyak. Contohnya berkepribadian menarik, memperhatikan cara bicara, ekspresi, berpakaian yang sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi
 - b. Kenyamanan tempat dalam melakukan proses layanan. Lingkungan tempat pelayanan yang harus tertib, teratur, bersih, rapi dan disediakan ruang tunggu yang nyaman untuk pengguna layanan. Hal ini sangat

diperlukan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan

- c. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan. Fasilitas yang lengkap akan menunjang pelayanan publik selain itu juga memudahkan penyedia layanan maupun pengguna layanan. Kelengkapan fasilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna layanan
 - d. Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan. Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses layanan. Alat bantu ini dimaksudkan adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan komputer dengan perangkatnya serta studio foto untuk keperluan foto KTP.
2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan) terdiri atas beberapa indikator
- a. Kemudahan dalam proses pelayanan.
Kemudahan dalam proses pelayanan yaitu kemudahan bagi pengguna layanan dalam mengurus dan menyelesaikan keperluannya di kantor pelayanan. Kemudahan tempat, sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
Penyedia layanan yang jelas harus memiliki standar pelayanan yang jelas meliputi, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan

- c. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan khususnya dalam melayani pengguna layanan
 - d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus disiplin dalam menjalankan tugasnya melayani pengguna layanan, seperti tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama, segera mengerjakan keperluan pengguna layanan agar pelayanan yang diberikan tepat waktu, efektif, dan efisien
 - e. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang telah tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan
 - f. Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
Keahlian untuk menggunakan alat bantu pelayanan harus dimiliki oleh pegawai layanan, selain itu pegawai pelayanan harus bisa menguasai alat bantu tersebut agar proses pelayanan berjalan lancar.
3. Dimensi *Responsivines* (Ketanggapan), terdiri atas beberapa indikator:
- a. Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.
Tanggap terhadap pengguna layanan sangat diperlukan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai ketika pegawai layanan merespon dan tanggap apabila terjadi keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan.
 - b. Pelayanan yang cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang dan puas terhadap pelayanan ketika penyedia layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna layanan;

- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika suatu pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standarpelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas beberapa indikator

- a. Jaminan tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan

- b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan

- c. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan;

Pengetahuan dan wawasan yang luas sangat diperlukan oleh setiap pegawai, jika memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas akan bisa memberikan informasi yang berkualitas. Pegawai layanan harus mempunyai pengetahuan yang luas guna menjawab setiap pertanyaan dan memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan, agar pelayanan ssuai dengan harapan masyarakat.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai. Pengguna layanan akan merasa sangat senang ketika pegawai layanan bersikap ramah dan sopan santun
- b. Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.
Sikap menghargai ini tidak jauh beda dengan sikap sopan santun, menghargai dapat dilakukan dengan menyapa dan tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan dan memberikan penjelasan yang berkaitan dengan proses pelayanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi dengan baik
- c. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan akan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi
- d. Tidak diskriminasi.
Pengguna layanan memiliki berbagai macam karakter, sebagai penyedia layanan pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang memiliki keperluan di kantor pelayanan. Semua harus diperlukan sama dan adil.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian Adalah bukti langsung (*Tangibless*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empahty*). Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur maupun acuan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.

2.2. Defenisi E-KTP

E-KTP yaitu identitas resmi sebagai penduduk sebagai bukti kependudukan yang menggunakan NIK berskala nasional untuk seluruh lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan Nomor Induk Kependudukan atau NIK adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. NIK berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh pemerintah dan diterbitkan oleh instansi pelaksana kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata. Penduduk wajib yang menggunakan KTP adalah semua Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang selanjutnya WNA tersebut sudah resmi menetap di Indonesia selama 17 tahun atau juga WNA tersebut sudah pernah menikah atau kawin secara sah di Indonesia, maka WNA tersebut sudah resmi menjadi Warga Negara Indonesia dan sudah bisa memiliki identitas pengenalan yang resmi seperti E-KTP tersebut. Sedangkan dalam kode keamanan adalah sebagai alat yang mengidentifikasi diri yang menunjukkan identitas diri secara tepat dan akurat sebagai autentikasi diri yang memastikan dokumen kependudukan sebagai milik orang tersebut.

Sedangkan rekaman elektronik adalah alat penyimpan data elektronik yang dapat dibaca secara elektronik dengan alat pembaca dan berguna sebagai pengaman data. E-KTP merupakan KTP nasional yang diatur didalam UU No. 23 Tahun 2006 yang mana tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP yang berbasis No Induk Kependudukan atau yang disingkat sebagai NIK secara nasional, Dan dengan adanya perubahan KTP menjadi E-KTP dapat mempermudah masyarakat dalam bentuk pelayanan baik dari lembaga pemerintah daerah/pusat maupun swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Sedangkan manfaat atau fungsi dari adanya E-KTP bagi masyarakat, bangsa dan negara diantaranya, yaitu:

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

KTP elektronik (*E-KTP*), adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. *E-KTP* merupakan program resmi pemerintah, oleh sebab itu dalam pelaksanaan *E-KTP* mempunyai dasar hukum sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya

diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup".

2. Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:
 - a. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
 - b. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
 - c. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk
 - d. sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana
 - e. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
 - f. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - g. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri. Untuk menciptakan E-KTP dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya: Hole punching, yaitu

melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip. Pick and pressure, yaitu menempatkan chip di kartu. Implanter, yaitu pemasangan antenna (pola melingkar berulang menyerupai spiral). Printing, yaitu pencetakan kartu. Spot welding, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik. Laminating, yaitu penutupan kartu dengan pengaman E-KTP dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti relief text, microtext, filter image, invisible ink dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta anti copy design. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan Machine Readable Travel.

Perbedaan E-KTP dengan KTP. E-KTP atau KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) ini dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Chip yang ditaman di KTP berisi biodata, tanda tangan, pas photo dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. Tujuan dari penerapan KTP berbasis NIK yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip (E-KTP) ini adalah memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan, memberikan perlindungan status hak sipil setiap penduduk serta merupakan bentuk pengakuan negara bagi setiap penduduk. Pemberlakuan E-KTP diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penduduk maupun bagi negara. E-KTP mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk. KTP elektronik merupakan KTP Nasional sehingga belaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah

penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Dengan tidak adanya KTP ganda akan terwujud database kependudukan yang akurat, sehingga data pemilih dalam pemilu dan pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua Warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya. Selain itu E-KTP dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI Ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

2.3. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul, Nama Penulis, Tahun Peneliti, Sumber	Metode Penelitian Dan Hasil Penelitian	Persamaan Dan Perbedaannya
1	Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. Jurnal Administrasi Publik. Vol 5. No 1. Hal 52-95. Sukur Suleman (2019)	Metode pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan seutuhnya belum maksimal. Kondisi ini kemudian dapat dilihat dari beberapa aspek terpenting yakni mulia dari kualitas SDM nya, sarana prasarana, letak geografis dan kedisiplinan pegawai.	Perbedaan di lokasi penelitian dengan menggunakan metode yang sama pendekatan kualitatif. Menggunakan teori yang sama dari Zeithaml dkk. Dalam penelitian ini lebih difokuskan kepada sarana prasarana yang digunakan pegawai saat melakukan pelayanan.
2	Kualitas Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Wulandari (2021)	Metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk yaitu dimensi Tangible, Realibility, Responsibility, Assurance Dan Emphaty sudah berkualitas namun belum maksimal.	Perbedaan di lokasi penelitian dengan menggunakan metode yang sama pendekatan kualitatif. Menggunakan teori yang sama dari Zeithaml dkk. Penelitian terdahulu membuat perbandingan antara kondisi pelayanan sebelumnya dan sesudah adanya pandemi. Sedangkan peneliti meneliti kondisi pelayanan sesudah selesai masa pandemic

No	Judul, Nama Penulis, Tahun Peneliti, Sumber	Metode Penelitian Dan Hasil Penelitian	Persamaan Dan Perbedaannya
3	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia. Vol 6. No 2. Hal 73-82. Juriko Abdussamad (2019)	Metode yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo masih belum baik, dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Kurniawan (2005;6) yaitu, pelayanan public adalah pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang	Perbedaan di lokasi penelitian dengan menggunakan metode yang sama pendekatan kualitatif. Menggunakan teori yang berbeda dari Kurniawan. Dalam penelitian ini lebih difokuskan kepada kualitas pelayanan yang di berikan pegawai kepada masyarakat.
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bima. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram. Yanti Sri (2021)	Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif. Sumber dan jenis data menggunakan sumber data primer, dan sumber data sekunder. Hasil penelitian menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk yaitu dimensi Tangible, Realibility, Responsibility, Assurance Dan Emphaty. Kepuasan masyarakat menunjukkan hasil dalam kategori baik.	Perbedaan di lokasi penelitian dengan menggunakan metode yang sama pendekatan kualitatif. Menggunakan teori yang sama dari Zeithaml dkk. Dalam penelitian ini lebih difokuskan kepada tingkat kepuasan masyarakat

No	Judul, Nama Penulis, Tahun Peneliti, Sumber	Metode Penelitian Dan Hasil Penelitian	Persamaan Dan Perbedaannya
5	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi. Vol 11. No. 2. Hal 20-79. Yayasan Rukayat (2017)	<p>Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memebrikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan menggunakan teori Gasperz dalam Azis Sanapiah yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat.</p>	Perbedaan di lokasi penelitian, dengan menggunakan metode yang sama pendekatan kualitatif. Menggunakan teori yang berbeda dari Gasperz dalam Azis Sanapiah. Dalam penelitin ini lebih difokuskan kepada pegawai pemberi pelayanan.

Sumber: Peneliti 2023

2.4. Kerangka Berpikir

UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Undang – undang pengaturan pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Untuk menentukan sebagai ukuran kualitas pelayanan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Asahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang sudah mencakup keseluruhannya, Menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah, (2011:46), mengemukakan

ada 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Deskripsian tentang penggunaan teori yang akan saya lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan:

1. *Tangible* (Berwujud). Apakah dalam melakukan pelayanan pegawai menggunakan alat bantu?

Pegawai ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah menggunakan alat bantu seperti alat perekam pembuatan E-KTP, komputer, agar bisa mengupdate dan penginputan data seperti pembuatan Kartu Keluarga, E-KTP dan akte kelahiran. Dan telah menggunakan alat bantu seperti handphone agar dapat menggubungi masyarakat apabila E-KTP atau pembuatan dokumen telah selesai.

2. *Reliability* (Kehandalan). Apakah sudah mampu perusahaan memberikan pelayanan secara akurat dan tepat?

Kantor Disdukcapil Kabupaten Asahan belum begitu akurat dan tepat waktu untuk penyelesaian pembuatan dokumen seperti Kartu Keluarga, E-KTP, Akte Kelahiran dan lain sebagainya. Karena masih banyak masyarakat yang resah akan hal itu seperti lamanya hasil pembuatan E-KTP hingga mau mencapai dua minggu dan bahkan hampir satu bulan. Hal ini di karenakan kurangnya alat komputer di kantor Disdukcapil dan jaringan tidak stabil.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan pelayanan?

Kedisiplinan pegawai sangatlah penting karena merupakan sarana untuk

melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik untuk pengguna pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan

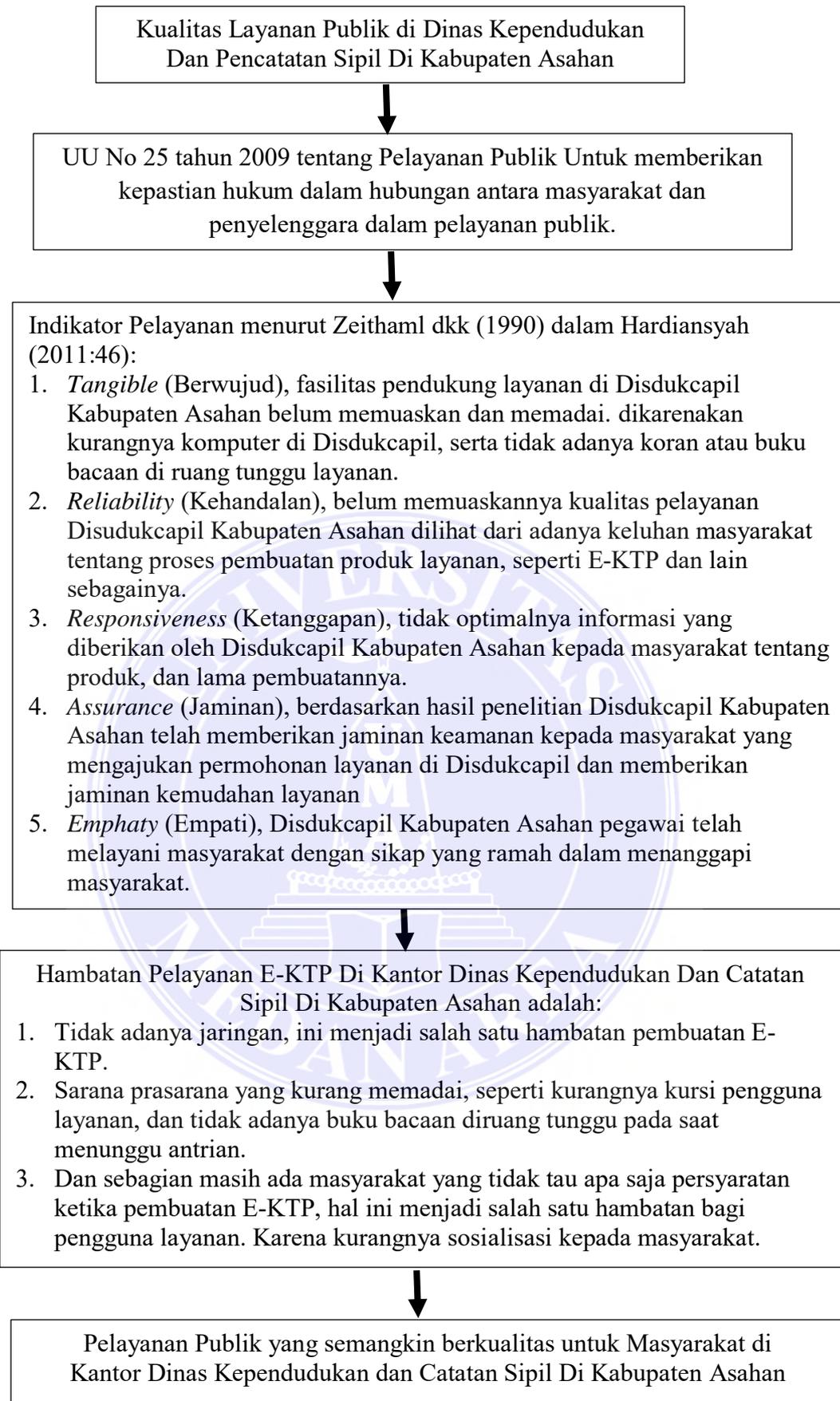
4. *Assurance* (Jaminan). Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan atau belum?

Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah dan sebagian pegawai sudah mampu melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, dan sebagian pegawai sudah sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. *Empathy* (Empati). Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?

Pegawai Kantor Disdukcapil belum menanggapi masyarakat dengan baik, dan masih ada pegawai yang belum respon kepada masyarakat seperti pembuatan E-KTP masih ada masyarakat yang pulang hanya karena mengambil berkas yang salah dan tidak tau berkas apa yang akan di bawa ketika melakukan pembuatan E-KTP.

Karena masih ada masyarakat yang bertanya tentang berkas pembuatan dokumen tetapi pegawai tidak merespon dengan jelas berkas apa yang akan di bawah ketika membuat dokumen seperti Kartu Keluarga, E-KTP, Akte Kelahiran.



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

Sumber: Peneliti 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan lisan gambaran dari yang diamati. Menurut Sugiyono (2017:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* digunakan atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Menurut Narbuko (2015: 44), jenis deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, dengan menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikannya. Sumber dari penelitian ini yang dapat berdasarkan fokus masalah yang diteliti, yaitu aktor yang terlibat langsung di lapangan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi yang terjadi, informan Utama dan informan pendukung, yang terdiri atas: Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil, Ombudsman (Republik Indonesia), dan masyarakat pengguna layanan E-KTP (Sugiyono, 2014: 92).

3.2. Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kecamatan Kota Kisaran Timur. Judul penelitian “Kualitas pelayanan E-KTP di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Asahan”, Jl. Lintas Sumatra No 43, Sei Renggas, Kecamatan Kota Kisaran Barat, Kabupaten Asahan.

Peneliti akan mulai merencanakan durasi penelitian. Pada bulan April hingga bulan Juni 2023.

3.3. Waktu Penelitian

Alasan peneliti memilih lokasi di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan, karena ingin mengetahui sudah sampai dimana perkembangan pelayanan yang telah pegawai laksanakan kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan suatu masukan bagi berbagai pihak terutama kepada pelayanan administrasi.

Tabel 3.1. Kegiatan Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	April 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agst 2023	Sep 2023	Okt 2023	Nov 2023	Feb 2024
1.	Pengajuan Judul	■											
2.	Bimbingan Proposal		■										
3.	Seminar Proposal			■									
4.	Penelitian					■							
5.	Bimbingan Skripsi						■						
6.	Seminar Hasil								■				
7.	Perbaikan Skripsi									■	■	■	
8.	Penyerahan Skripsi												■

Sumber: Peneliti 2023

3.4. Sumber Data Penelitian

Menurut Moleong (2005: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data yang akan digunakan penelitian ini meliputi:

1. Data primer.

Data Primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara secara dan pengamatan secara mendalam kepada para informannya langsung yaitu para pegawai/staf dan masyarakat sekitar yang tinggal di daerah setempat tentang bagaimana pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil yang kurang baik hingga saat ini.

Data primer ini didapatkan dari informan penelitian. Istilah informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang diteliti (Moleong, 2015:163).

Menurut Suyanto (2005: 171-172) informan penelitian ada 3, yaitu: Informan Kunci, Informan Utama, dan Informan Tambahan.

- a. Informan Kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian (Suyanto, 2005:171-172.). Di dalam penelitian ini, yang akan menjadi informan kunci adalah (KADIS) Kepala Dinas yang berwenang memberikan informasi pada setiap penelitian yang akan dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan

- b. Informan Utama, adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti (Suyanto, 2005:171-172). Di dalam penelitian ini, yang akan yang menjadi informan utama adalah Sekretaris yang secara langsung terlibat dalam kegiatan harian di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.
 - c. Informan tambahan, adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti (Suyanto, 2005:171-172). Di dalam penelitian ini, yang akan menjadi informan tambahan adalah Staf Pegawai dan Masyarakat yang akan memberikan informasi tambahan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan
2. Data sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung namun dapat memberikan data tambahan yang mendukung data primer. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari pengunjung masyarakat Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil setempat. media cetak maupun media elektronik seperti buku dan internet guna mendukung pembahasan dan dari hasil penelitian ini (Moleong, 2005: 4)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018: 229), observasi adalah penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dilapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Ada dua

observasi yaitu partisipan observer dan partisipan non partisipatif. Menurut (Sugiyono, 2010: 203) Partisipan Observer adalah suatu proses pengamatan bagian dalam yang dilakukan oleh peneliti dengan ikut mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang akan di observasi. Dan partisipan non partisipatif adalah peneliti tidak ikut dalam kehidupan orang yang akan di observasi dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat. Dalam penelitian ini, peneliti memilih observasi partisipan non partisipatif. Jadi dalam hal ini peneliti datang ditempat kegiatan orang yang akan diamati tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan pada saat proses pelayanan di Disdukcapil untuk mengetahui kondisi nyata yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.

2. Wawancara.

Menurut Sugiyono (2016: 194), wawancara dilakukan oleh peneliti dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang memerlukan tanggapan bermupa data guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam, tentang berbagai informasi dalam kaitannya dengan masalah yang diselidiki. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang releven dengan penelitian.

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2007:412) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur yaitu:

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara,

pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah dipersiapkan.

b. Wawancara semistruktur

Wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari permasalahan jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara takterstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan.

Dalam penelitian ini, saya memilih teknik wawancara terstruktur karena peneliti dapat memperoleh banyak data yang akurat dan mendalam agar berguna bagi penelitian. Wawancara ini dilakukan kepada informan yang telah dipilih dan dianggap mengetahui/mengerti betul tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018: 476), untuk mendapatkan informasi yang akurat, penulis menggunakan Teknik dokumentasi untuk memperkuat data atau menggunakannya sebagai data pelengkap, tergantung pada masalah yang akan diteliti. Teknik ini akan digunakan dengan dokumen, arsip, atau surat yang diperlukan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.

3.7. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini akan menggunakan Teknik analisis data antara lain: Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2008: 237)

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2019: 322), penelitian akan memperoleh data yang cukup banyak untuk itu setiap data yang didapat selama penelitian perlu dirangkum menjadi lebih terperinci, dan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap lebih penting. Reduksi data dapat dibantu dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Tujuannya agar untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan E-KTP maka diperlukan informasi atau data yang dapat digambarkan secara relevan, jelas, dan mudah dipahami.

2. Penyajian data

Menurut Sugiyono (2019: 323), penyajian data dilakukan setelah tahap reduksi data. Data tersebut kemudian disajikan dalam bentuk bagan, narasi atau deskripsi singkat serta hubungan antar kategori. Sehingga memudahkan peneliti untuk memahami yang sedang terjadi saat ini. Untuk mengantisipasi hal ini, maka

peneliti harus selalu menguji apaka data masih tetap sama atau tidak, melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi.

3. Penarikan Kesimpulan

Sugiyono (2019: 323), penarikan kesimpulan merupakan tahap yang dilakukan untuk menyimpulkan hasil yang diperoleh dan diharapkan agar dapat menjawab rumusan masalah mengenai kualitas pelayanan dan hambatan yang saat ini belum begitu stabil. Maka kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang dapat dideskripsikan dengan jelas.

3.8.Triangulasi

Menurut Sugiyono (2015: 83), Triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Ada beberapa jenis triangulasi yaitu Triangulasi data, Triangulasi teori, Triangulasi antar peneliti, Triangulasi metodologi.

1. Triangulasi data: Ini melibatkan penggunaan beberapa sumber data atau teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mengonfirmasi temuan. Misalnya, dalam penelitian kualitatif, peneliti dapat menggunakan wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk memeriksa konsistensi temuan.
2. Triangulasi teori: Melibatkan penggunaan beberapa teori atau kerangka kerja konseptual untuk memeriksa temuan dan memastikan konsistensi dengan literatur yang ada. Ini membantu memperkuat interpretasi hasil penelitian dengan mengaitkan temuan dengan pemahaman teoritis yang lebih luas.

3. Triangulasi antar peneliti: Ini melibatkan kolaborasi antara beberapa peneliti atau pengamat independen untuk memeriksa dan memvalidasi temuan. Dengan melibatkan sudut pandang yang berbeda, triangulasi antar peneliti membantu mengurangi bias individual dan memperkuat keandalan hasil.
4. Triangulasi metodologi: Ini melibatkan penggunaan beberapa pendekatan metodologi atau strategi penelitian untuk menguji atau mengonfirmasi temuan. Misalnya, dalam penelitian kualitatif, penggunaan metode campuran seperti studi kasus dan fenomenologi dapat digunakan untuk melengkapi satu sama lain dan memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan E-KTP dan hambatanannya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan, saya menerapkan triangulasi metodologi dengan menggunakan metode survei, observasi, dan wawancara. Melalui survei, saya mengumpulkan data dari berbagai responden untuk mendapatkan gambaran luas tentang kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Sementara itu, observasi langsung di lokasi kantor memungkinkan saya untuk menyaksikan proses pelayanan secara langsung, serta mengamati interaksi antara pegawai dan masyarakat, sehingga saya dapat mengidentifikasi potensi masalah atau kekurangan. Terakhir, melalui wawancara dengan pegawai dan masyarakat pengguna layanan E-KTP, saya mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pengalaman dan persepsi individu terhadap kualitas pelayanan dan hambatanannya. Dengan memadukan ketiga metode ini, saya berhasil memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang kualitas pelayanan E-KTP dan faktor-faktor penghambatnya, yang

menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi atau perbaikan yang lebih efektif berdasarkan pada data yang kuat dan beragam.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan dapat dinilai dari lima dimensi ialah, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
 - a. Aspek *Tangible*: Fasilitas pendukung layanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Asahan belum memadai bagi masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya peralatan komputer yang memperlambat proses layanan, ketiadaan koran atau buku bacaan di ruang tunggu layanan yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna, kekurangan AC di dalam ruangan yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan, serta kurangnya tempat duduk bagi pengguna layanan E-KTP yang menunggu nomor antrean di Disdukcapil Kabupaten Asahan, sehingga hal ini dapat mengakibatkan pengalaman pengguna layanan yang kurang memuaskan.
 - b. *Reliability* atau kehandalan: Meskipun proses pembuatan layanan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Asahan berlangsung cepat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), masih terdapat kekurangan yang signifikan terkait ketidakjelasan waktu penyelesaian. Pengguna layanan masih mengalami ketidakpastian terkait estimasi waktu penyelesaian

layanan, yang dapat mengganggu pengalaman pengguna dan menimbulkan ketidakpuasan.

- c. *Responsiveness*: Pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Asahan menunjukkan kinerja yang baik dengan tanggap dan responsif terhadap pengguna layanan. Mereka berupaya memberikan respon yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pegawai juga mampu menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna layanan dengan memperhatikan kebutuhan mereka secara tepat. Responsivitas yang baik dari pegawai dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- d. *Assurance*: Disdukcapil Kabupaten Asahan telah meningkatkan kemudahan akses layanan kepada masyarakat, terutama terkait jaminan biaya pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat ketidakpuasan terkait ketepatan waktu penyelesaian dokumen, seperti E-KTP, yang belum sesuai dengan yang dijanjikan. Penyempurnaan dalam menangani waktu penyelesaian layanan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- e. *Empathy*: Pegawai Disdukcapil Kabupaten Asahan telah melayani masyarakat dengan sikap yang ramah dan responsif terhadap permintaan serta saran yang diberikan oleh masyarakat. Menurut pendapat masyarakat sebagai penerima layanan, pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah baik. Mereka telah memahami dan memberikan solusi untuk mempermudah pelayanan, termasuk dalam menangani permasalahan, keluhan, dan kebutuhan individu yang beragam. Ini mencerminkan

komitmen petugas dalam menanggapi berbagai keluhan serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

2. Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan yaitu jaringan tidak stabil, sarana prasarana yang kurang memadai, dan kurang pemahannya masyarakat terhadap berkas yang akan dibawa ketika melakukan pembuatan E-KTP. Untuk menghadapi kendala pelayanan Disdukcapil Kabupaten Asahan melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat paham dan mengerti berkas apa yang akan dibawa pada saat permohonan layanan, sering mengupdate informasi yang baru di laman web resmi agar masyarakat dapat mengerti. Sedangkan untuk mengatasi masalah jaringan yang tidak stabil. Disdukcapil mengupayakan dengan cara mengirim surat ke kantor pusat.

5.2. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan peneliti memberi saran:

1. Disdukcapil Kabupaten Asahan perlu melakukan perbaikan kapasitas jaringan internet agar terhindar dari kurang stabilnya jaringan, supaya proses perekaman dan percetakan dalam pelayanan pembuatan E-KTP tidak terhambat lagi.
2. Disdukcapil sebaiknya menambah fasilitas pendukung layanan atau sarana prasarana pelayanan seperti menyediakan koran, buku bacaan atau majalah diruang tunggu, dan menyediakan tempat bermain anak ketika pengguna layanan membawa anak dan sambil menunggu antrian

3. Disdukcapil perlu melakukan sosialisasi laman web resmi kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi laman web kesetiap kelurahan atau kecamatan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media
- _____. 2003. *Persiapan Membangun Budaya Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Gramedia
- Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: BPFE
- Denhardt, Janet dan Robert Denhard. 2007. *The New Public Service. Serving Not Steering*, ME Sharpe, dalam LGSP – Legislative Strengthening Team.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media
- _____. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kasmir. 2006. *Etika Bisnis Pelanggan Pelayanan*. Pekanbaru: Raja Grafindo Persada
- Moleong, J. Lexy. 2015. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2007. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Malang: Alfabeta
- _____, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI
- _____, 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cilacap: Alfabeta
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Mataram: Yogyakarta

- _____ . 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bayu Media.
- _____ . 2011. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bayu Media
- _____ . 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Bayu Media
- _____ . 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Yogyakarta
- Taufik Irfadat. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Indonesia: Jakad Media Publishing
- Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Makassar: Pustaka Bani Quraisy

Jurnal Dan Skripsi

- Abdussamad, Juriko. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 6(2), 73-82.
- Gurumias, Marcyia. (2019). *Kuliatas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe*. Jurnal Eksekutif, 3 (3).
- Kusuma, Amalia (2021). *Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kabupaten Ciamis (Studi Kasus Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis)*. Universitas Jenderal Soedirman
- Leltakaeb, Eusebius. (2022). *Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)*. Jppol: Jurnal Poros Politik 4 (1), 52-59
- Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Kecamatan Di Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 11(2).
- Ria Alfiana (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk*. Upn "Veteran" Jatim
- Suleman, Sukur. (2019). *Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan*. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 5(1), 1-13.
- Sri, Yanti. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan*

Dan Catatan Sipil Kota Bima). (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram)

Wulandari, Wulandari. (2021). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar* (Doctoral Dissertation, Univeritas Hasanuddin).

Wijaya, Muhaji. (2018). *Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang (Studi Di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang)*. University Of Muhammadiyah Malang.

Website

disdukcapil.asahankab.go.id

<https://g.co/kgs/g5UzT4>

disdukcapil.bogorkab.go.id

Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP yang berbasis Nomor Induk Kependudukan

Keputusan Menteri Penyanggunaan Aparatur Negara No:
63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil

Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 Tahun 2018 Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Proses wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Asahan
(Sumber: Disdukcapil Kabupaten Asahan, 2023)



Gambar 2. Proses wawancara dan pengambilan data Profil Kantor Disdukcapil Kabupaten Asahan, dengan Kabid. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
(Sumber: Disdukcapil Kabupaten Asahan, 2023)



Gambar 3. Suasana pelayanan Kantor Disdukcapil Kabupaten Asahan
(Sumber: Disdukcapil Kabupataten Asahan, 2023)



Gambar 4. Proses wawancara dengan masyarakat Disdukcapil Kabupaten Asahan
(Sumber: Disdukcapil Kabupaten Asahan, 2023)



Gambar 5. Proses wawancara dengan masyarakat Disdukcapil Kabupaten Asahan
(Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Asahan, 2023*)



Gambar 6. Proses pengiriman data masyarakat Disdukcapil ke pusat
(Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Asahan, 2023*)



Gambar 7. Proses wawancara dengan Kabid pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.
(Sumber: Disdukcapil Kabupaten Asahan, 2023)



Gambar 8. Proses wawancara dengan Kabid. Pelayanan pencatatan sipil
(Sumber: Disdukcapil Kabupaten Asahan, 2023)

Lampiran 2 Surat 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 2022 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 2011 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id
Nomor : 759/FIS.2/01.10/V/2023	19 Mei 2023
Lamp : -	
H a l : Pengambilan Data/Riset	
Yth, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan Di Tempat	
Dengan hormat,	
Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :	
Nama : Nurdela Saragih	
N P M : 198520089	
Program Studi : Administrasi Publik	
Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan , dengan judul Skripsi " <i>Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kabupaten Asahan</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,  Juliana Hasibuan, M.Si	
CC : File,-	
	

Lampiran 3: Data Informan

1. Nama : Rahmanto
Usia : 52 thn
Jenis kelamin : Laki-laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kabupaten Asahan
2. Nama : Amiruddin Marpaung
Usia : 50 thn
Jenis kelamin : Laki-laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kabupaten Asahan
3. Nama : Dra. Purnama Sari
Usia : 46 thn
Jenis kelamin : Perempuan
Pendidikan : S1
Jabatan : Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
4. Nama : Heru Azwin
Usia : 37 thn
Jenis kelamin : Laki-laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan
5. Nama : Doharmi Sihotang
Usia : 56 thn
Jenis kelamin : Laki-laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
6. Nama : Keriadi
Usia : 45 thn
Jenis kelamin : Laki-laki
Pendidikan : SMP
Jabatan : Pedagang/Masyarakat
7. Nama : Melisah
Usia : 29 thn
Jenis kelamin : Perempuan
Pendidikan : D3
Jabatan : Perawat/Masyarakat

Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Riset

 **PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Jenderal Ahmad Yani Kisaran - Sumut Telp. (0623)345427 WA : 08116171209
Kode Pos - 2 1 2 1 3

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor: 071 / 0887 / VII / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

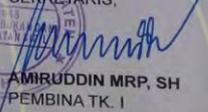
Nama	: AMIRUDDIN MRP, SH
NIM	: 19660131 199009 1 001
Jabatan	: Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama	: NURDELIA SARAGIH
NPM	: 198520089
Program Studi	: Administrasi Publik

Telah selesai melakukan Pendidikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan dari tanggal 20 Mei 2023 s.d 10 Juli 2023 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Kisaran, 12 Juli 2023
An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. ASAHAN
SEKRETARIS,

AMIRUDDIN MRP, SH
PEMBINA TK. I
NIP. 19660131 199009 1 001

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Asahan

Lampiran 5 Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. Informan Kunci

1 Tangible

- Apakah dalam melakukan pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
- Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut?
- Apakah penampilan kualitas mempengaruhi pelayanan?
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

2 Responsiveness

- Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat proses pelayanan?
- Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan pelayanan?
- Bagaimana respon pegawai ketika melayani pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

3 Reliability

- Apakah pegawai disini sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- Apakah pegawai memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
- Apakah pegawai pelayanan meminta biaya dalam proses pelayanan?
- Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

4 Assurance

- Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut?
- Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan atau belum?
- Bagaimana keahlian pegawai Di dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

5 Empty

- Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan?
- Petugas melayani dengan sikap ramah..
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

B. Informan Utama (Sekretaris)

1. Tangibles

- Apakah fasilitas kantor pelayanan sudah terpenuhi?
- Apakah dalam proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

- c. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- d. Kenyamanan Tempat melakukan pelayanan.
- e. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

2. Responsiveness

- a. Apakah dinas kependudukan Kota Medan tanggap dalam proses pelayanan?
- b. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
- c. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan.
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

3. Reability

- a. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- b. Apakah pegawai memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
- c. Apakah pegawai pelayanan meminta biaya dalam proses pelayanan?
- d. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- e. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan

4. Assurance

- a. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan atau belum?
- b. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
- c. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- d. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan atau belum?

5. Empathy

- a. Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
- b. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- c. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
- d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

C. Informan Tambahan (Masyarakat)

1. Tangibles

- a. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di apakah sudah nyaman atau belum?
- b. Apakah dalam proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
- c. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- d. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- e. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

2. Responsiveness

- a. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
- b. Apakah dinas kependudukan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
- c. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan.
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

3. Reliability

- a. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- b. Apakah pegawai pelayanan meminta biaya dalam proses pelayanan?
- c. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan
- d. Apakah pegawai memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?

6. Assurance

- b. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- c. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan atau belum?
- d. Bagaimana keahlian pegawai Di dinas kependudukan Kota Medan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

7. Emphthy

- a. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- b. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- c. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

