

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN**

OLEH:

VIVI SUMANTRI GIRLANG

208520019



**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/10/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repositorv.uma.ac.id)22/10/24

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN**

SKRIPSI

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



**OLEH
VIVI SUMANTRI GIRSANG 208520019**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN


Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda
Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun

Nama : Vivi Sumantri Girsang

NPM : 208520019

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Nina Angelia S.Sos, M.Si
Pembimbing



Dr. Wafiqul Musthafa, S. S.Sos, M.Si
Dekan



Muda M. AP
Ka. Prodi

HALAMAN PERNYATAAN

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



**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 : Vivi Sumantri Girsang
NPM : 208520019
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi 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: 1 Agustus 2024
Yang menyatakan

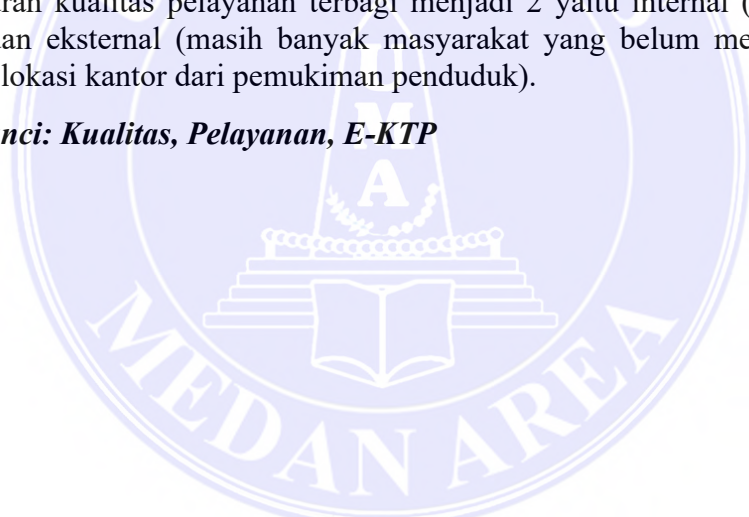


Vivi Sumantri Girsang

ABSTRAK

Penelitian Kualitas Pelayanan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan E-KTP pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dan faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pengurusan E-KTP yang terjadi pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. Permasalahan yang ditemukan yaitu jaringan internet yang tidak stabil, tingkat kesadaran masyarakat yang rendah, dan jauhnya Kantor dari pemukiman penduduk. Teori yang digunakan teori kualitas menurut Zeithaml, dkk (1990) yaitu *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun belum maksimal, hal ini dibuktikan dengan indikator *tangible* fasilitas ruang tunggu yang masih kurang. Indikator kehandalan petugas belum memberikan respon yang cepat. Indikator ketanggapan pelayanan sudah terlaksana sesuai SOP. Indikator jaminan yang diberikan oleh pegawai sudah baik, dilihat dari ketepatan waktu dan jaminan biaya. Indikator empati yang dimiliki oleh petugas sudah baik. Faktor penghambat dalam pengukuran kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 yaitu internal (jaringan belum stabil) dan eksternal (masih banyak masyarakat yang belum mengurus E-KTP, jauhnya lokasi kantor dari pemukiman penduduk).

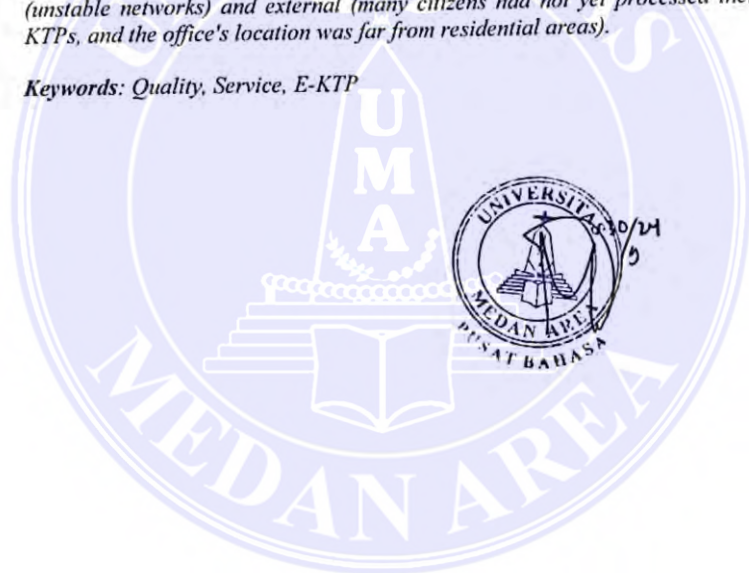
Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, E-KTP*



ABSTRACT

This Service Quality Research aimed to assess the service quality in the management of E-KTP at the Population and Civil Registration Office of Simalungun Regency and the inhibiting factors affecting the service quality in managing E-KTP at the same office. The identified problems included unstable internet connections, low public awareness, and the office's distance from residential areas. The theory used was the service quality theory by Zeithaml et al. (1990), which included Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques involving observation, interviews, and documentation. The results showed that the service quality at the Population and Civil Registration Office of Simalungun Regency was not optimal, as evidenced by the tangible indicator, where waiting room facilities were still inadequate. The reliability indicator showed that officers did not provide a fast response. The responsiveness indicator was implemented according to the SOP. The assurance indicator, which involved timeliness and cost guarantees provided by employees, was good. The empathy indicator demonstrated that the staff was empathetic. The inhibiting factors in measuring service quality were divided into two categories: internal (unstable networks) and external (many citizens had not yet processed their E-KTPs, and the office's location was far from residential areas).

Keywords: *Quality, Service, E-KTP*



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bangun Saribu Pada tanggal 20 Oktober 2001 dari Ayah Sumarto Girsang dan Ibu Minarlina Saragih Simarmata. Penulis merupakan anak ke tiga dari empat bersaudara. Tahun 2020 Penulis lulus dari SMK Yayasan Pendidikan Teladan Pematang Siantar

Pada tahun 2020 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Selama mengikuti perkuliahan, penulis menjadi salah satu anggota dari Organisasi Himpunan Mahasiswa dan Pemuda Simalungun pada tahun ajaran 2021-2024.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan hikmat dan kebijakan serta rahmat karunia-nya sehingga penulis memperoleh kemudahan dalam menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Tema yang penulis pilih dalam penelitian ini ialah Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik(E-KTP) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik(E-KTP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.

Terimakasih penulis sampaikan kepada Ibu Nina Angelia S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing dan Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, M. PA yang telah memberikan saran dalam penulisan Skripsi. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dan masyarakat yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian. Ungkapan terimakasih juga saya sampaikan kepada Ayah, Ibu serta seluruh keluarga atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, hal ini disebabkan oleh karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritikan dan bimbingan penulis harapkan dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	14
2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.2 Jenis – Jenis Pelayanan Publik	21
2.2.3 Unsur Unsur Pelayanan Publik.....	22
2.2.4 Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik	24
2.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	27
2.3.1 Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	27
2.3.2 Fungsi dan Kegunaan KTP Elektronik	28
2.3.3 Prosedur penerapan KTP Elektronik.....	29
2.4 Penelitian Terdahulu	30
2.5 Kerangka Berfikir	36
III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.3 Informan Penelitian.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41

3.5 Teknik Analisa Data	42
IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun	46
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun	48
4.1.4 Tugas dan Fungsi Pokok Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	49
4.1.6 Pelayanan Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	51
4.2 Pembahasan.....	53
4.2.1 Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun	53
4.2.2 Faktor Penghambat Kualitas pelayanan Publik Dalam Pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	67
V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan	39
Tabel 3. Daftar Responden Informan Penelitian	41
Tabel 4. Daftar nama pejabat struktural di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten simalungun	50
Tabel 5. Daftar nama pejabat struktural di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten simalungun.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	37
Gambar 2. Diagram Kecamatan Kabupaten Simalungun	45
Gambar 3. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	45
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	48
Gambar 5. SOP Proses E-KTP Yang Bermasalah	58
Gambar 6. SOP Proses E-KTP Baru	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Observasi.....	78
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	79
Lampiran 3. Surat Riset Lapangan.....	81
Lampiran 4. Surat Balsan Riset.....	82
Lampiran 5. Hasil Observai	83
Lampiran 6. Hasil Wawancara	86
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	98



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah yang dimana pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kepentingan Masyarakat. Pelayanan pemerintah ini dikatakan baik jika pelayanannya berorientasi pada kepentingan Masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik dan berkualitas jika Masyarakat merasakan implikasi kepuasan, karena Masyarakat yang memberikan penilaian secara langsung terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Undang-Undang nomor 32 tahun 2004, Pemerintah Daerah secara terus menerus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah daerah diberikan wewenang untuk membuat rancangan dan menentukan sendiri kebijakan yang dibutuhkan oleh Masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan yang baik dan kepuasan kepada masyarakat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Suatu hal yang hingga saat ini sering kali menjadi masalah dalam kaitannya dengan hubungan Masyarakat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur

pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas, apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Kaitannya dengan birokrasi di Indonesia, menjadi suatu kenyataan yang harus dihadapi dalam implementasi otonomi daerah. Melihat pada pengalaman dan pengamatan yang kurang baik, maka diharapkan agar kondisi tersebut tidak akan terulang atau terjadi Kembali pada birokrasi di daerah. Sejak munculnya sistem pemerintah demokrasi, kinerja pemerintah semakin menjadi sorotan dan masyarakat mulai banyak menuntut nilai yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan pemerintah. Tuntutan itu diberikan karena Masyarakat merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Selama ini kualitas pelayanan publik di Indonesia terkhusus pada instansi dinas catatan kependudukan dibatasi oleh akses pelayanan yang sulit, prosedur yang rumit dalam memberikan pelayanan kepada administrasi kependudukan tertentu, biaya yang tidak jelas. Masyarakat yang mengadu terhadap pelayanan pemerintah dalam mengurus atau membuat E-KTP, baik secara langsung maupun tidak langsung ataupun melalui media massa, termasuk buruknya respon staf.

Pada tahun 2006 ditetapkan UU Nomor 23 yang berisi, Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikenal dengan dengan nama electronic Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang memiliki masa berlaku selama 5 tahun. Pada tahun 2013 ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 tahun 2006

tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Undang- Undang Nomor 23 tahun 2006 electronic Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) diubah nama menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mengacu pada Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa Indonesia dan berlaku seumur hidup sedangkan untuk warga negara asing disesuaikan dengan masa ijin tinggal.

Pelayanan pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Kartu tanda penduduk elektronik merupakan suatu tanda atau keterangan yang harus dimiliki oleh setiap individu sebagai identitas pribadi seseorang yang berpemukiman di suatu tempat. Proyek E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten simalungun menjadi salah satu instansi yang melayani administrasi kependudukan, diantaranya adalah pembuatan akta kelahiran dan kematian, pengakuan dan pengesahan untuk pembuatan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah datang antar kabupaten/kota atau antar provinsi, serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Peraturan Bupati Simalungun Nomor 23 Tahun 2020 tentang aplikasi SI-HOBAS (Sistem Informasi Berbasis Hemat, Objektif, Akurat dan Tersinergi) di Kabupaten Simalungun. Aplikasi ini dapat digunakan untuk mengurus dokumen kependudukan seperti pelayanan kartu keluarga perubahan status, maupun pindah,

layanan pembuatan kartu keluarga baru, penerbitan akta kelahiran, perkawinan dan kematian, penerbitan KTP elektronik, pelayanan surat keterangan pindah antar kabupaten dan provinsi, layanan kartu keluarga tambah anak. Dengan adanya aplikasi ini Masyarakat kabupaten simalungun tidak harus datang secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. Namun, Masyarakat Kabupaten Simalungun masih bisa melakukan pengurusan E-KTP dengan datang langsung ke Kantor Disdukcapil Simalungun.

Namun, dari penjelasan diatas terdapat bebarapa permasalahan dalam pelayanan pengurusan E-KTP memakan waktu yang lama, prosedur yang berbelit-belit, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai seperti pegawai yang tidak berada ditempat saat jam kerja. Permasalahan lain mengenai belum terselesaikannya target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini. Kepala Dinas (Kadis) Disdukcapil Simalungun Tiarli Sinaga mengatakan, target penyelesaian pencetakan E-KTP Tahun 2023 berjumlah 649.923 atau 99,4 persen. Sedangkan yang sudah direalisasikan berjumlah 639.867 atau 98,45 persen. Sementara penyelesaian perekaman E-KTP Tahun 2023 ditargetkan berjumlah 791.935 atau 99,4 persen, dan yang sudah terealisasi sebanyak 649.923 atau 82,7 persen (Pematang Raya, MISTAR.ID). Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun kepada Masyarakat.

Kendala lain yaitu terkait sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Seperti bandwidth atau kuota internet terbatas, dikutip dari hetanews.com warga Simalungun Luminar

Purba (64) keluhkan pengurusan E-KTP yang berminggu minggu belum selesai dikarenakan blanko E-KTP sedang kosong sehingga untuk memperoleh E- KTP beliau harus menunggu lama. Padahal seperti yang diketahui E-KTP sangat diperlukan dalam mengurus berbagai dokumen, dari hal tersebut masyarakat menyatakan adanya permainan yang membutuhkan uang dalam pengurusan dan juga terkadang pegawai disdukcapil ketahuan mendahulukan kerabat maupun anggota keluarga dalam pengurusan administrasi. Kekurangan pegawai dan kekurangan alat dalam pembuatan E-KTP yang menjadi proses pengurusan menjadi lama sehingga dapat menimbulkan antrian dan hal yang sangat membuat masyarakat kecewa.

Penelitian ini juga diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu yang permasalahannya cukup relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Dikutip dari penelitian seorang mahasiswa Yuli Santri Isma pada tahun 2019, penelitian ini menyatakan bahwa masih ditemukan masalah dalam melakukan pelayanan publik yang baik diantaranya masih buruknya beberapa indikator dari kualitas pelayanan yaitu: (1) *Tangibles* (bukti fisik), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP kepada masyarakat. (2) *Reliability* atau kehandalan, hasil penelitian menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Namun untuk pemrosesan layanan E-KTP belum jelas waktu penyelesaiannya, karena alasan blanko yang kosong serta server yang sering bermasalah (3) *Assurance* (jaminan), jaminan pelayanan yang masih belum bisa diharapkan karena tidak

adanya ketepatan waktu pelayanan.

Berdasarkan latarbelakang masalah yang sudah dijelaskan tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan diatas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik terutama dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Simalungun?
2. Apa faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pengurusan E-KTP yang terjadi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Simalungun?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik terutama dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Simalungun
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pengurusan E-KTP yang terjadi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Simalungun

1.4 Manfaat Peneletian

Penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, yaitu

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan tentang dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan program E-KTP.

2. Bagi Pembaca dan Peneliti Selanjutnya

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Simalungun dan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi untuk peneliti selanjutnya dengan permasalahan yang serupa.

3. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran serta sebagai masukan bagi pegawai khususnya di Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten simalungun dalam memberikan kualitas pelayanan kepada Masyarakat kabupaten simalungun.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Salah satu yang menjadi keharusan sebuah organisasi adalah melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya dapat bertahan dan dapat menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat terhadap hubungan antara organisasi dan pelanggan dengan baik.

Menurut Siregar dalam Indriyati (2012:31), kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1996: 51) mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Triguno (1997: 76) mengartikan kualitas sebagai Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Menurut Wycof (dalam Tjiptono, 1996: 59) kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima

(*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud); tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi seperti:
 - a) Penampilan petugas dalam melayani
 - b) Kenyamanan tempat pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan); kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat. Dimensi ini dapat berupa:
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses

pelayanan

d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (Ketanggapan); kemampuan untuk membantu pelanggan dan respon yang cepat untuk menangani keluhan, seperti:

a) Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

b) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

c) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat

d) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat

e) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

4. *Assurance* (Jaminan); pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan:

a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

c) Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan

d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Emphathy* (Empati); perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

a. Mendahulukan kepentingan pemohon

b. Petugas melakukan pelayanan dengan sikap ramah

c. Petugas melakukan pelayanan dengan sikap sopan santun

d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Ratminto & Winarsih (2005:174), terdapat indikator-indikator sebagai ukuran penyusun kualitas kinerja dalam pelayanan publik. Beberapa diantara indikator tersebut dijelaskan oleh beberapa Ahli antara lain:

- a. Mc Donald & Lawton: *Output Oriented measures, throughput, efficiency, effectiveness.*

1. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
2. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi

- b. Salim & Woodward: *economy, efficiency, effectiveness, equity.*

1. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik
2. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi
4. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek pemerataan.

- c. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Asas Pelayanan, Prinsip pelayanan dan standar pelayanan.
- d. Gibson, Ivanceich & Donnelly (1990): Kepuasan, Efisiensi, Produksi, Perkembangan, Keadaptasian, dan Kelangsungan hidup.

Lebih lanjut menurut Kotler (dalam Supranto, 1994: 561) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keterandalan (*reability*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
2. Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
3. Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
4. Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman, dan Kotler, terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini dimensi tersebut dirumuskan dengan menggabungkan kedua pendapat tersebut. Dari pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Kotler terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini dirumuskan dengan menggabungkan kedua pendapat tersebut, yakni: (1) sarana pelayanan dalam menunjang pemberian

pelayanan, (2) keandalan terhadap metode sistem pelayanan yang efektif dan efisien, (3) jaminan akan keamanan dan *privacy* terhadap produk pelayanan, (4) harga produk layanan yang terjangkau dan proporsi serta adil, (5) empati atau tingkat hubungan yang intens dan saling menghargai serta menghormati antara pemberi pelayanan dengan publik yang dilayani.

Untuk mengukur Kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari dimensi kualitas jasa, berikut ini (Tjiptono, 2014: 282-284)

1. Bukti fisik: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi;
2. Reliabilitas: Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal;
3. Daya tanggap: Kesiediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat;
4. Kompetensi: Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
5. Kesopanan: Sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan;
6. Kredibilitas: Sifat jujur dan dapat dipercaya;
7. Keamanan: Bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan;
8. Akses: Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui;
9. Komunikasi: Memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka;
10. Kemampuan memahami pelanggan: Berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka

2.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut utami (2006: 263-264) adalah :

- a. Memberi informasi dan pelatihan; karyawan toko atau penyedia jasa harus memahami barang dagangan yang ditawarkan, maupun kebutuhan pelanggan sehingga dengan informasi ini karyawan dapat menjawab pertanyaan dan menyarankan produk ke pelanggan.
- b. Menyediakan dukungan emosional; layanan penyedia jasa harus mempunyai pendukung untuk menyampaikan layanan yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung; ketika melayani pelanggan, karyawan sering harus mengatur konflik antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan perusahaan. Ketika karyawan yang bertanggung jawab diberi untuk menyediakan layanan diberi hak untuk membuat keputusan penting, biasanya kualitas layanannya justru meningkat.
- d. Menyediakan perangsang; beberapa ritel menggunakan perangsang, seperti membayar komisi pengawas, memberikan komisi untuk target penjualan untuk memotivasi karyawan, dan perangsang ini dapat memotivasi tingginya kualitas layanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut Kasmir (2017:6) diantaranya adalah:

1. Jumlah karyawan; banyaknya jumlah karyawan perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja; Meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki tenaga kerja.
3. Motivasi karyawan; Suatu dorongan bagi pegawai untuk melakukan suatu

kegiatan atau pekerjaan tertentu.

4. Kepemimpinan; Proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan terhadap bawahan, agar mereka mampu bertindak sesuai dengan keinginan atasannya guna mencapai tujuan perusahaan.
5. Budaya organisasi; Suatu sistem dalam perusahaan yang diterima oleh seluruh anggota organisasi dan yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya.
6. Kesejahteraan karyawan; Kepuasan perusahaan terhadap kebutuhan karyawan.
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya; Meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, tata letak gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Menurut Tjiptono (2016) faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Produksi dan konsumsi simultan; Salah satu kualitas khas layanan adalah tidak dapat dipisahkan, yang berarti bahwa layanan atau layanan dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, seringkali mengharuskan kehadiran dan keterlibatan klien selama proses layanan. Beberapa hal yang dapat berdampak negatif terhadap persepsi kualitas layanan adalah:
 - a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan
 - b) Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks
 - c) Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan
 - d) Karyawan selalu cemberut
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi; Tingginya tingkat keterlibatan karyawan dalam pemberian layanan, terutama dalam bentuk distribusi layanan, juga dapat

mengakibatkan masalah dengan kualitas. Misalnya, masalah gaji rendah, pelatihan yang buruk, atau bahkan masalah yang bertentangan dengan persyaratan organisasi, staf yang berlebihan, antusiasme karyawan yang rendah, dan lain-lain.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai; Dukungan tersebut bisa termasuk alat (alat atau perlengkapan, bahan, seragam), pelatihan keterampilan dan pengetahuan (misalnya, sistem operasi pembuatan item). Selain itu juga pemberdayaan karyawan, seperti kapasitas untuk memantau dan mengelola kinerja dan tugas kerja, memahami konteks kerja dan kerja yang sesuai dalam kerangka kerja yang lebih besar (*Big Picture*), bertanggung jawab atas kinerja kerja pribadi, dan bertanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi, dapat menjadi salah satu bentuk dukungan.
4. Kesenjangan komunikasi; Kesenjangan komunikasi dapat berupa:
 - a) Penyedia layanan membuat terlalu banyak janji sehingga tidak dapat mereka tepati.
 - b) Penyedia layanan tidak selalu atau secara akurat memberikan informasi terbaru kepada pelanggan mengenai modifikasi prosedur atau aturan operasi.
 - c) Pelanggan tidak memahami pesan komunikasi yang dikirim oleh penyedia layanan.
 - d) Keluhan dan / atau saran pelanggan tidak ditanggapi dengan serius oleh penyedia layanan, dan mereka tidak segera ditangani.
 - e) Memperlakukan semua pelanggan secara setara. Hal ini menimbulkan tantangan bagi penyedia layanan karena mereka harus dapat memahami

persyaratan unik dari setiap klien serta apa pendapat klien tentang penyedia layanan dan layanan yang mereka terima. Perluasan atau pengembangan secara berlebihan; Jika jumlah layanan baru dan penambahan layanan yang ada berlebihan, layanan sedang dikembangkan atau diperluas terlalu cepat, hasilnya mungkin tidak optimal, bahkan mungkin timbul masalah terkait kualitas tingkat layanan.

- f) Visi bisnis jangka pendek; Misalnya orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

Selain itu, Lovelock dan Wright (2002: 267) juga mengungkapkan faktor-faktor yang dapat memengaruhi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan diantaranya adalah:

- a. Faktor internal: karena setiap orang berbeda-beda kepribadiannya, kemampuannya, dan perilakunya.
- b. Faktor situasional: seperti perilaku yang dimunculkan oleh setiap pelanggan, kompleksitas tugas, serta kondisi fisik dan mental karyawan

Berdasarkan berbagai definisi yang diberikan di atas, dapat dikatakan bahwa informasi dan pelatihan karyawan, motivasi karyawan, keterampilan komunikasi, layanan pelanggan, kepribadian, dan pengaruh faktor situasional adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Pelayanan adalah

proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan disini adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan dapat berupa barang maupun jasa. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) 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 lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau kepentingan. Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Terdapat dua istilah yang berkaitan dengan pelayanan yaitu melayani dan pelayanan. Melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (KBBI, 1995). Wasistiono mendefinisikan “pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat” (Sagita, 2010).

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah yaitu sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik yaitu unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik yaitu pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik merupakan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

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

Pelayanan memiliki kaitan dengan masyarakat sehingga pelayanan sering sekali dikatakan dengan pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “*Public*” yang berarti umum, masyarakat dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia baku diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik

merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebagaimana yang tertera pada bab 1 ketentuan umum pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kegiatan ataupun Tindakan yang dilakukan oleh

Perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

2.2.2 Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan *Administratif*, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis

terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

2.2.3 Unsur Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat tiga unsur penting yang mendukung jalannya kegiatan menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017). Unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan publik yang difokuskan pada:
 - a) sistem informasi
 - b) *standard operational procedure* (SOP)
 - c) uraian tugas yang jelas d. kode etik aparatur
 - d) sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik
 - e) kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
 - f) respon Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
 - g) keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
 - h) kebijakan pengembangan Aparatur Sipil Negara dalam rangka peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima layanan publik
 - i) keterbukaan terhadap kritik dari Masyarakat
 - j) sarana dan prasarana yang digunakan harus optimal dalam proses pelayanan publik sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi penerima layanan publik (seperti kebersihan, kesederhanaan, kalayakan dan kemanfaatan), tersedianya sarana pengaduan masyarakat (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Rahmayanty, 2010).

2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya baik tingkat pendidikan, status, maupun perilakunya (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ratmito dan Winarsih, 2005)
3. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Azis, 2000)

Menurut Atep Adya Bharata (2003:11) Ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*).
- 3) Jenis pelayanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan diatas maka dapat disimpulkan unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik dengan tersedianya karyawan dan sarana yang baik mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2.2.4 Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ratminto & Wianarsih (2005:243), prinsip dasar pelayanan publik adalah hal-hal yang penting yang harus diperhatikan pada saat mendesain atau

mengevaluasi suatu pelayanan yang diselenggarakan. Prinsip-prinsip ini akan dapat memberikan pedoman tentang perlu atau tidaknya suatu jenis pelayanan.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut menurut Osborn dan Gaebler dalam Kartikaningdyah (2013:5), yaitu:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
3. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
4. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi dikemudian hari.
5. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah- daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
6. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan

perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 prinsip pelayanan publik ada sepuluh butir. Prinsip pelayanan publik menjadi pedoman dalam instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, kesepuluh prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

2.3.1 Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang dibuat secara elektronik. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib

dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua Warga Negara Asing yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. Menurut peraturan perundang-undangan yaitu UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal, 1 point 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Selanjutnya setiap penduduk Indonesia wajib KTP harus memiliki KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus sebagaimana dimaksud dalam peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional. Penerapan KTP elektronik dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP Konvensional yang memungkinkan seseorang dapat memiliki KTP ganda. Program penerapan KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional tersebut dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal dan mempermudah mendapatkan pelayanan dari lembaga Pemerintah maupun swasta.

2.3.2 Fungsi dan Kegunaan KTP Elektronik

Adapun fungsi dan kegunaan KTP elektronik yaitu sebagai berikut:

- a. Sebagai identitas jati diri
- b. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin dan sebagainya.
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data

penduduk untuk mendukung program pembangunan.

2.3.3 Prosedur penerapan KTP Elektronik

Sesuai dengan prosedur standar operasi penerapan E-KTP secara masal Tahun 2011/2012 secara garis besar sebagai berikut:

- a. Pembentukan Kelompok Kerja (Pokja) yang berkedudukan dipropinsi, kabupaten/kota dan kecamatan. Yang dilengkapi dengan susunan tim pokja dan uraian tugas.
- b. Sosialisasi dengan sasaran instansi terkait guna peningkatan pelayanan publik dan kepada penduduk untuk memberi pemahaman sebagai wajib KTP.
- c. Penyiapan tenaga teknis pelayanan yang terdiri dari:
 1. Operator yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data penduduk dan proses pelayanan pengambilan E-KTP.
 2. Tenaga pendukung pelayanan yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data dan pengambilan E-KTP.
 3. Petugas supervisi teknis yang melakukan koordinasi dengan pokja ditempat pelayanan dan instansi teknis.
- d. Penyiapan fasilitas dan tempat pelayanan.
- e. Pendistribusian perangkat E-KTP di tempat pelayanan didinas kependudukan catatan sipil kabupaten/kota dan di kecamatan.
 - f. Pemasangan perangkat jaringan komunikasi data.
- g. Pelaksanaan bimbingan teknis bagi operator dan selalu dibimbing oleh tenaga pendampingan teknis.
- h. Mobilisasi penduduk wajib E-KTP untuk mendatangi tempat pelayanan sesuai jadwal.

- i. Pelayanan verifikasi data dan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris penduduk di tempat pelayanan E-KTP.
- j. Personalisasi blangko E-KTP dan Pendistribusian ke Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri.
- k. Pelayanan pengambilan E-KTP kepada penduduk wajib E-KTP. Merujuk pada uraian diatas tentang E-KTP disimpulkan bahwa penerapan E-KTP merupakan program nasioanal yang harus dimulai dengan pemutakhiran data untuk mendapatkan data penduduk yang valid dan telah memiliki Nomor Induk Kependudukan. KTP Elektronik sebagai identittas dan bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik pada lembaga pemerintah dan non pemerintah.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah bahan acuan bagi peneliti untuk melakukan perbandingan yang dilakukan oleh penulis dan untuk memperbanyak teori untuk dievaluasi dari sipeneliti

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1	Sri Susanti "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping (Skripsi)	1. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Gamping dalam aspek <i>reliability</i> (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan	Terdapat perbedaan waktu dan tempat penelitian yang dimana pada jurnal ini penelitian dilakukan pada tahun 2014 dan tempat penelitian

No	Nama/Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
		<p>masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan</p> <p>2. pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.</p> <p>3. keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran.</p> <p>4. Aspek empati (<i>empathy</i>),</p>	<p>dilakukan di Kecamatan Gamping sedangkan penulis melakukan penelitian pada tahun 2024 dan tempat penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun</p> <p>Persamaan nya terdapat di metode penelitian dan teori yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry.</p>

No	Nama/Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
		<p>yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.</p>	
2	<p>Subhan Suaib “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Adminstrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Camat Sukarbela Kota Mataram)” (Skripsi)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor camat sekarbela dilihat dari aspek Bukti fisik (<i>tangible</i>), Keandalan (<i>reliability</i>), Daya tanggap (<i>responsiviness</i>), Jaminan (<i>assurance</i>), Empati (<i>emphaty</i>). Yaitu bagian pelayanan umum di kecamatan sekarbela sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas</p>	<p>Dalam penelitian ini yang menjadi perbedaannya yaitu terdapat pada waktu dan lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 di Kantor Sekarbela Kota Mataram sedangkan penulis melakukan penelitian pada tahun 2024 di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Simalungun</p>

No	Nama/Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
		dengan pelayanan yang ada di kantor camat sekarbela dalam aspek Reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat .	Persamaan nya yaitu terdapat pada metode penelitiannya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif
3	Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegal Bunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon	Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon dikategorikan baik, karena mencapai angka 75,65% Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon kurang dari atau sama dengan 75% diterima	Metode penelitian Kualitatif
4	Ahtu Duriat; Regan Vaughan “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya (Jurnal)	pengaruh kualitas pelayanan e- ktp di Kecamatan Kramatmulya Kabupaten Kuningan yang diukur melalui dimensi pelayanan yakni Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>), Kehandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Empati (<i>Emphaty</i>) sebesar 70,6 % (tujuh puluh koma enam persen), hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan e- ktp mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.	Perbedaan terdapat pada waktu penelitian, lokasi penelitian dan metode penelitian yang dimana penelitian dilakukan pada tahun 2020 di Kecamatan Kramatmulya dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penulis melakukan penelitian pada

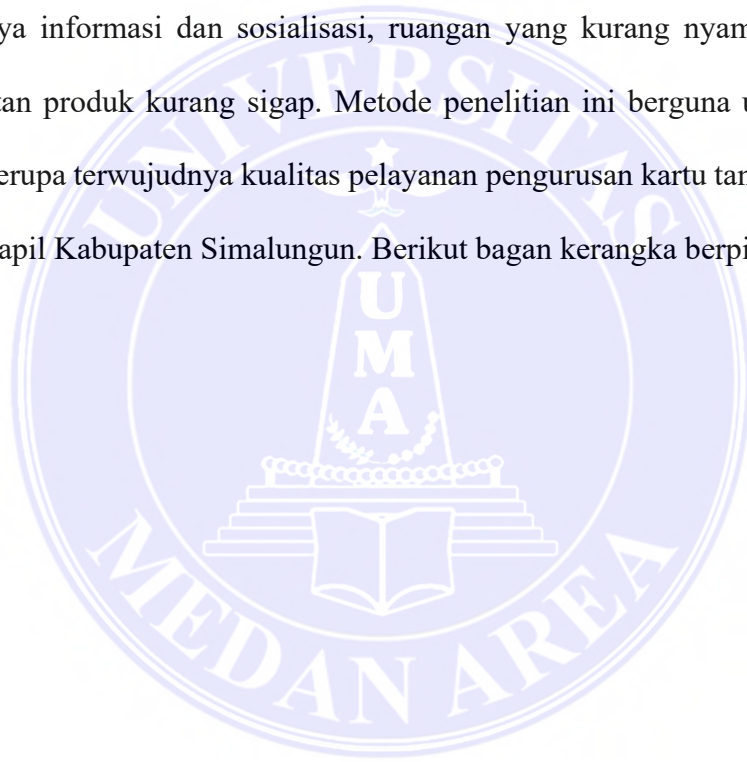
No	Nama/Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
			tahun 2024 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Persamaannya terdapat pada teori yang digunakan
5	Yuli Santri Isma "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh" (Tesis)	Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah dinilai masih kurang maksimal, hal itu disebabkan masih buruknya beberapa indikator dari kualitas pelayanan yaitu: (1) <i>Tangibles</i> (bukti fisik), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP kepada masyarakat. (2) <i>Reliability</i> atau kehandalan, hasil penelitian menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Namun untuk pemrosesan layanan E-KTP belum jelas waktu penyelesaiannya, karena alasan blangko yang kosong serta server yang sering	Perbedaannya terletak di tempat dan waktu penelitian Persamaannya terletak pada teori yang digunakan

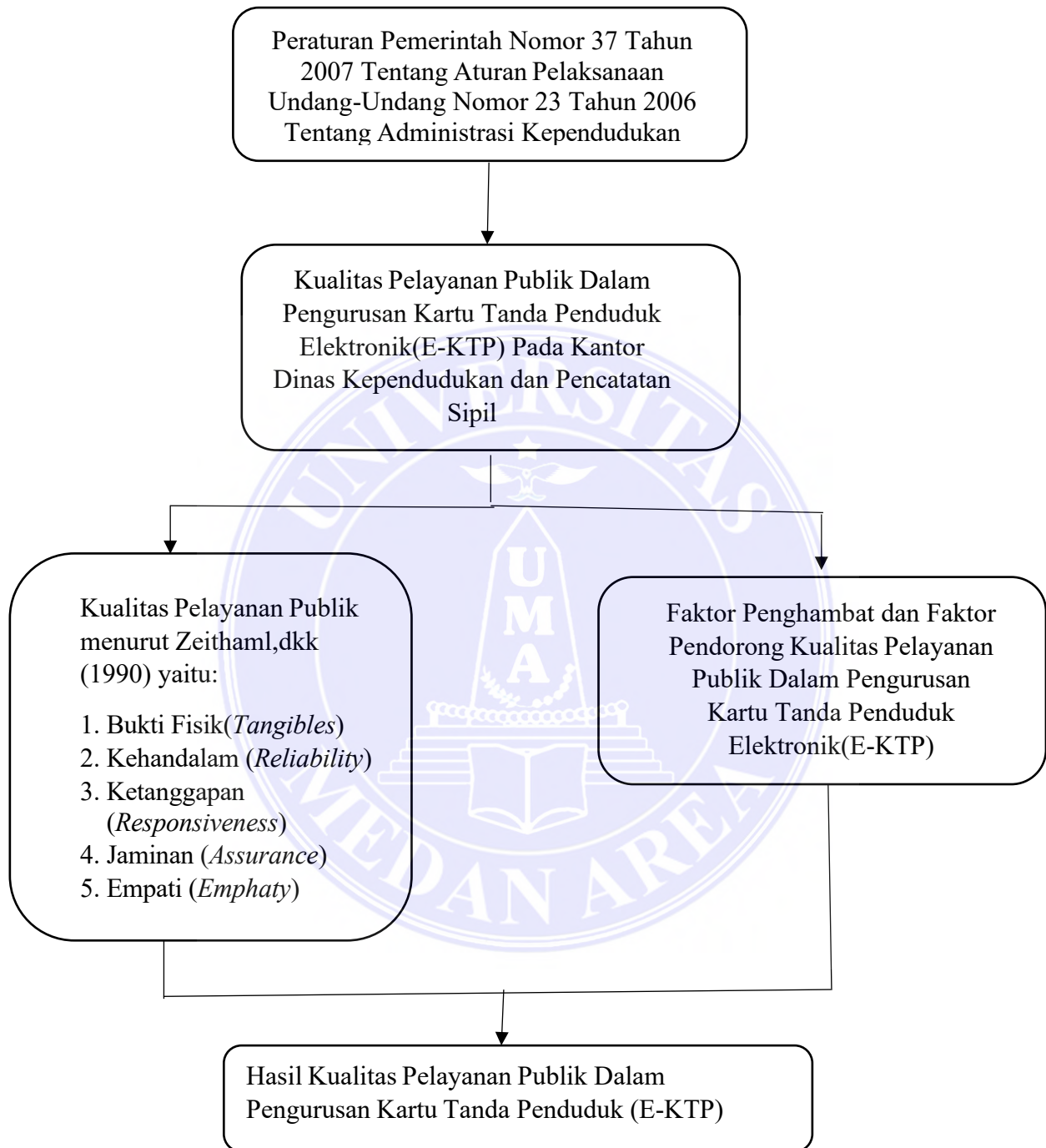
No	Nama/Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
		bermasalah (3) <i>Assurance</i> (jaminan), jaminan pelayanan yang masih belum bisa diharapkan karena tidak adanya ketepatan waktu pelayanan.	
6	Arlita Rakhmah; Dra. Meirinawati, M.AP. "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya" (Jurnal)	Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya sudah cukup baik, namun ada beberapa yang perlu diperbaiki masalah prasarana. Selain itu mengenai ketepatan waktu yang kurang tepat dan mengenai masalah komunikasi. Seharusnya pihak Dispenduk Capil harus memberikan perhatian lebih mengenai hal ini. Sehingga pengguna jasa tidak perlu bolak-balik untuk mengambil KTP-el mereka. Selain itu pihak Dispenduk Capil Surabaya harus lebih teliti lagi agar tidak ada berkas permohonan yang terselip, karena dengan begitu maka KTP-el akan jadi tepat waktu	Perbedaannya yaitu tempat penelitian dan waktu Penelitian Persamaan: metode dan teori yang digunakan

Sumber Olahan Peneliti, 2024

2.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) yang menjadi kerangka utama. Penelitian ini merujuk pada kualitas pelayanan sehingga penelitian ini menggunakan teori kualitas dari Zeithaml, dkk berupa berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Metode penelitian ini dilandaskan oleh permasalahan-permasalahan berupa rendahnya kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik tahun 2024, kurangnya informasi dan sosialisasi, ruangan yang kurang nyaman, dan proses pembuatan produk kurang sigap. Metode penelitian ini berguna untuk mencapai tujuan berupa terwujudnya kualitas pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk di Disdukcapil Kabupaten Simalungun. Berikut bagan kerangka berpikir penelitian





Gambar 1 Kerangka Berfikir
Sumber Olahan Peneliti, 2024

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan dengan melihat kondisi gejala berdasarkan dengan yang terjadi dilapangan. penelitian kualitatif menurut Creswell adalah: “Pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data, analisis, interpretasi, dan penulisan laporan berbeda dari pendekatan kuantitatif tradisional. pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, representasi informasi dalam gambar dan tabel, dan interpretasi pribadi dari temuan semua menginformasikan metode kualitatif”. (2018: 35).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk menggambarkan serta mengkaji masalah bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten ssSimalungun. Sehingga melakukan pengkajian berdasarkan kondisi yang terjadi dilapangan untuk memperoleh data yang bersifat deskriptif.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan sesuai dengan judul penelitian. Lokasi penelitian adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun yang beralamat di Jl. Kartini Pematang Raya, Sondi Raya, Raya, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara 21162, Indonesia. Alasan Peneliti memilih penelitian pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil Kabupaten Simalungun dikarenakan pertimbangan

pertimbangan sebagai berikut:

- Bahwa terdapat aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat
- Bahwa lokasi tersebut memudahkan pendekatan sosial kepada masyarakat, terutama yang ingin melakukan administrasi publik atau yang pernah mengurus surat-surat atau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan

No	Uraian Kegiatan	2023				2024								
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
1	Pengajuan judul	■												
2	Penyusunan Proposal	■	■	■										
3	Seminar proposal				■									
4	Perbaikan proposal					■								
5	Pengambilan data/penelitian					■	■	■						
6	Penyusunan hasil Penelitian								■	■	■			
7	Seminar hasil											■		
8	Revisi seminar hasil untuk skripsi												■	
9	Sidang meja hijau													■

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dianggap mengetahui dengan baik masalah yang akan diteliti dan bersedia memberikan informasi kepada peneliti. Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi pertimbangan utama saat pengumpulan data adalah informan penelitian. Menurut Sugiyono (2018) menjelaskan tentang sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah informan atau narasumber yang berhubungan dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi latar penelitian.

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

1. Informan Kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci pada penelitian ini adalah Tiarli E Sinaga selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.
2. Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan Utama pada penelitian ini adalah bapak Fiker Silalahi selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil, bapak Gokmaria Sihombing, selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.
3. Informan Tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan pada penelitian ini adalah masyarakat.

Tabel 3. Daftar Responden Informan Penelitian

No	Jabatan	Keterangan	Jumlah
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun	Informan Kunci	1
2	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Informan Utama	1
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Penduduk	Informan Utama	1
4	Masyarakat	Informan Tambahan	3
Total			6

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah Langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dalam melakukan penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan, penelitian ini menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data.

Teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik pengumpulan data secara langsung di lapangan. Adapun yang menjadi bahan pengamatan peneliti adalah kualitas pelayanan. Penulis akan mengobservasi apa saja yang terjadi di lapangan tentang kualitas pelayanan berdasarkan informasi yang penulis terima dari pengguna layanan dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon. Peneliti akan melakukan wawancara kepada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun untuk mendapatkan data tertentu, terutama apabila data yang diperoleh melalui metode dokumentasi ada yang belum jelas.

3. Dokumentasi

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

3.5 Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan metode Analisa data deskriptif kualitatif yaitu Teknik Analisa yang tidak menggunakan angka-angka melainkan menggunakan kata-kata atau Bahasa verbal yang tujuannya untuk mengetahui jawaban responden terkait masalah penelitian yang ada. Tujuan dari teknik analisi data adalah untuk menarik kesimpulan umum dari data penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti.

Adapun Teknik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

1. Redukasi Data

Redukasi data yaitu merangkum atau penyederhanaan, memfokuskan pada hal-hal penting dan penghilang data yang tidak diperlukan sehingga memberikan informasi yang berarti dan memudahkan pengumpulan data lebih lanjut yang

didapatkan dari lapangan.

2. Display data (Penyajian data)

Penyajian data adalah kegiatan mengorganisasikan kumpulan data secara sistematis dan dapat dipahami serta memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks deskriptif (dalam bentuk catatan). Saat melakukan penyajian data tersebut disusun agar lebih mudah dipahami dan dalam penyajian data dapat berbentuk bagan, grafik atau uraian singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

3. Kesimpulan

Membuat kesimpulan merupakan tahap akhir dari sebuah penelitian dari teknik analisis data kualitatif yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil reduksi data masih relevan dengan tujuan analisis yang ingin dicapai. Tahapan ini bertujuan untuk menemukan makna dalam data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk menarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti pendukung.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun, diperoleh Kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dapat dinilai dari lima dimensi yaitu a). Aspek berwujud (*Tangibles*), berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan *tangibles*, sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Simalungun belum memadai dan memuaskan Masyarakat. Hal ini dikarenakan fasilitas kursi yang ada di ruang tunggu masih kurang dikarenakan melihat Masyarakat yang terus berdatangan untuk melakukan pengurusan sehingga membuat masyarakat harus menunggu diluar ruang tunngu. b). Aspek *reliability* atau kehandalan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun belum maksimal dalam melakukan pelayanan seperti kecermatan petugas dalam memasukkan data kependudukan. Masih sering terjadi kesalahan. Namun terkait SOP sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang diterapkan. c). Aspek *Responseveness* atau ketanggapan, diketahui bahwa pegawai Disdukcapil Kabuapten Simalungun melayani Masyarakat belum maksimal dikarenakan pegawai dalam memberikan pelayanan tidak dilakukan dengan cepat dan memerlukan proses yang lama. d). Aspek *assurance* atau jaminan, dapat ditarik Kesimpulan bahwa kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan biaya dalam pelayanan.

e. Aspek *emphaty* atau empati, Kantor Disdukcapil Kabupaten Simalungun telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani Masyarakat memiliki sikap ramah dalam menghadapi permintaan masyarakat.

2. Faktor penghambat dalam pelayanan yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu jaringan internet yang kurang stabil yang mengakibatkan pelayanan dalam pengurusan E-KTP tidak berjalan dengan maksimal. Faktor eksternal yaitu kesadaran Masyarakat untuk melakukan perekaman E-KTP dan Lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun yang jauh dari pemukiman warga.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun, peneliti memberi saran agar:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun seharusnya melakukan pelayanan keliling ke setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Simalungun agar Masyarakat mudah dalam melakukan pengurusan E-KTP
2. Disdukcapil seharusnya perlu melakukan laporan pada kementerian Direktorat Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta selaku pengelola jaringan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun terkait cepat memperbaiki dan melaksanakan bimbingan teknis (BIMTEK) peningkatan kapasitas pemeliharaan jaringan di Tingkat Kecamatan maupun Kabupaten.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sebaiknya menambah fasilitas atau sarana prasarana pelayanan, misalnya dengan menambah kursi di ruang tunggu sehingga Masyarakat tidak harus menunggu diluar ruangan.



DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18-27.
- Fadillah, V., Syahputri, A., Oktaviana, I., Girsang, C. E. G., & Purba, J. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Produk Dan Pelayanan Kentucky Friend Chicken (KFC) Gede Taman Beo. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 5(1), 1-11.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?. *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428-453
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 1(2), 273-287
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2)
- Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika*, 4(9).

Buku

- Ancok, D. H. W. dan Hartanto, FD, (2014),... *Mengapa Kita Perlu Memberikan Pelayanan yang Baik". Makalah dipresentasikan dalam Focus Group Discussion, LAN-RI, Jakarta, Juni.*
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Hendrayady, Agus. (2022). *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru*. 51- 52

Indriyati, Dewi. 2012. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. Semarang: FE Universitas Diponego 'Zro.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 15-19.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; dan Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta: Graha Ilmu

Ratmito., Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*, Yogyakarta: CV Andi Offset.

Triguno, 1997. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Edisi 4. Jakarta: PT. Golden Teray

SKRIPSI

Br Sebayang, S. D. D. (2023). *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)

- Erviawan, R. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI). Isma, Y. S. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh*. (tesis, universitas medan area)
- Mandiri, K. P. (2021). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Karu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)
- Octavia, Z. V. (2019). *Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukamba* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Purba, M. P. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar*
- Simanjuntak, A. R. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar*
- Tarigan, E. R. (2023). *Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo*.
- Tarigan, D. S. D. (2017). *Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e- KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat*.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah Undang-

Undang nomor 32 tahun 2004, Pemerintah Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Bupati Simalungun Nomor 23 Tahun 2020 tentang aplikasi SI- HOBAS (Sistem Informasi Berbasis Hemat, Objektif, Akurat dan Tersinergi) di

Kabupaten Simalungun.

Sumber Internet

Berita Terkini “Disdukcapil Simalungun Luncurkan aplikasi Sihobas Online”
<https://www.hariansib.com/detail/Berita-Terkini/Disdukcapil-Simalungun-Luncurkan-Aplikasi-Sihobas-Online/> Diakses pada Jumat, 17 Juli 2020

Redaktur Patiur Manurung “Selama 1 Semester 2023, Disdukcapil Simalungun Cetak 639.867 e-KTP” <https://mistar.id/simalungun/selama-1-semester-2023-disdukcapil-simalungun-cetak-639-867-e-ktp/> Diakses pada Senin, 7 Agustus 2023

Hetanews “Cerita Luminar Urus KTP Berminggu-Minggu Tak Selesai Disdukcapil:Blanko Kosong” <https://www.hetanews.com/article/269879/cerita-luminar-urus-ktp-berminggu-minggu-tak-selesai-disdukcapil-blanko-kosong/> Diakses pada Senin, 19 Juni 202



LAMPIRAN I LAMPIRAN OBSERVASI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS KEPENDUDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

1. Lokasi
2. Fasilitas, sarana dan prasarana
3. Pelaksanaan Pelayanan
4. Sikap petugas

Instansi

Nama program

Lokasi

Tanggal

No	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti
1	Layanan pengaduan/informasi			
2	Struktur organisasi			
3	SOP			
4	Sikap pegawai			
5	Visi Misi			
6	Website Instansi			
7	Sosial Media Instansi			
8	Agenda Kegiatan/Program			
9	Laporan Kegiatan/Program			
10	Sikap/ Respon Masyarakat			
11	Sarana Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Kerja b. Ruang Tunggu c. Parkir d. Toilet e. Papan Informasi f. Perangkat Komputer Wifi 			

LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS KEPENDUDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

No	Indikator	Informan	Pertanyaan
1	Berwujud	Informan Kunci dan informan utama	<p>Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?</p> <p>Bagaimana sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?</p>
		Tambahan	Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?
2	Kehandalan	Informan Kunci, utama dan tambahan	<p>Apakah pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP)?</p> <p>Apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah cermat/akurat khususnya dalam pengurusan E-KTP?</p>
3	Ketanggapan	Informan kunci, informan utaman dan Informan Tambahan	<p>Ibu sebagai kepala Dinas apa saja kendala yang sering dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dan bagaimana cara bapak/ibu menanggapi kendala tersebut?</p> <p>Apakah pegawai pelayanan Dinas Kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?</p>
4	Jaminan	Informan kunci dan Informan utama	<p>Bagaimana jaminan yang ibu berikan sebagai Kepala Dinas dalam terselenggarakannya aktivitas dan tugas secara optimal pada Bidang Administrasi pelayanan E-KTP, apakah terealisasi dengan baik dan tepat waktu?</p> <p>Apakah dalam pengurusan E-KTP dikenakan biaya pelayanan?</p>
		Informan tambahan	Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

No	Indikator	Informan	Pertanyaan
5	Empati	Informan Kunci, Utama dan Tambahan	Apakah pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun selalu mendahulukan kepentingan masyarakat khususnya dalam pengurusan E-KTP? Bagaimana sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sopan dan ramah?



LAMPIRAN 3

SURAT RISET LAPANGAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 253/FIS.2/01.7/1/2024 Medan, 29 Januari 2024
Lampiran. : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun
Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Vivi Sumantri Girsang
NIM : 208520019
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

" Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun "

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P

Tembusan:
1. Ka. Prodi Administrasi Publik
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

LAMPIRAN 4

SURAT BALASAN RISET

 PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**
Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Simalungun
Pamatang Raya 21162, Email: dukcapil@simalungun.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR 400.12.1/20/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : Tiarli E. Sinaga, S.Kom, M.Si
Jabatan : Kepala Dinas

dengan ini menerangkan
Nama : Vivi Sumantri Girsang
NPM : 208520019
Jurusan : Administrasi Publik
Nama Universitas : Universitas Medan Area
Alamat Universitas : Jalan Kolam No. 1 Medan Estate, Sumatera Utara.

Menyatakan bahwa benar Mahasiswa yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian (Research) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun, terhitung dari tanggal 19 Februari 2024 dan 23 Februari 2024 untuk memperoleh data guna penyusunan skripsi dengan judul **"Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun"**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Pamatang Raya, 26 Februari 2024
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil,



Tiarli E. Sinaga, S. Kom, M. Si
Pembina / IVa
NIP. 19791127 2005 2 005

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

LAMPIRAN 5

HASIL OBSERVASI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN**

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

Instansi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Simalungun

Nama Program : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Krtu Tanda
Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun

Lokasi : Jl. Kartini Pematang Raya, Sondi Raya, Kecamatan Raya,
Kabupaten Simalungun

Tanggal : 18 Februari 2024

No	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Layanan Pengaduan Informasi	✓		<ol style="list-style-type: none">Melalui form digital pengaduan pada sistem informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun (http://www.simalungunkab.go id)Layanan pengaduan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun

2	Struktur organisasi	✓		Terdaftar di lampiran dokumentasi penelitian halaman
3	SOP	✓		File tersedia dalam bentuk laporan
4	Sikap pegawai	✓		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah dan sopan 2. Cepat dalam merespon, indikator ini dilihat sejak peneliti melakukan penelitian sampai selesai penelitian
5	Visi Misi	✓		<ol style="list-style-type: none"> 1. VISI <ol style="list-style-type: none"> a. Terwujudnya administrasi kependudukan dan catatan sipil yang modern melalui pelayanan prima yang berbasis sistem informasi dan administrasi kependudukan (SIK) 2. MISI <ol style="list-style-type: none"> a. Mewujudkan pelayanan prima kepada Masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil b. Meningkatkan kesadaran Masyarakat tentang pentingnya kegunaan atau manfaat dokumen kependudukan yang merupakan alat bukti yang paling kuat dalam menentukan hukum seseorang c. Mengembangkan kapasitas sumber daya pelayanan public yang meliputi SDM, Teknologi informasi administrasi kependudukan dan sarana pendukung lainnya.
6	Website Instansi	✓		https://www.simalungunkab.go.id
7	Sosial Media Instansi	✓		<ol style="list-style-type: none"> 1. Youtube @Pemkab Simalungun Channel 2. https://www.facebook.com/simalungunkab 3. Email: Callcenter.dukcapil@gmail.com
8	Agenda Kegiatan	✓		Agenda kegiatan disampaikan di sub informasi publik dan arsip berita sistem informasi digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun (https://simalungunkab.go.id)
9	Laporan Kegiatan	✓		Laporan kegiatan disampaikan di sub informasi publik dan arsip berita sistem informasi digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun (https://simalungunkab.go.id)
10	Sikap/Respon Masyarakat	✓		<ol style="list-style-type: none"> 1. Baik / Ramah 2. Sikap masyarakat baik dan tertib saat mengikuti prosedur pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik, namun tidak sedikit masyarakat yang tidak peduli untuk melakukan perekaman E-KTP, sehingga masih banyak Masyarakat yang tidak memiliki kartu tanda penduduk elektronik. Indikator ini dapat dilihat dari hasil observasi beberapa informan
11	Sarana Prasarana a. Ruang Kerja	✓		Sarana dan prasarana dilihat langsung oleh peneliti dan layak pakai

	b. Ruang Tunggu c. Parkir d. Toilet e. Papan Informasi f. Perangkat Komputer g. wifi h. cctv			
--	--	--	--	--



LAMPIRAN 6

HASIL WAWANCARA (INFORMAN KUNCI)

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS KEPENDUDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

A. Identitas Responden

Nama :Tiarli E. Sinaga, S.Kom, M.Si
Jenis Kelamin :Perempuan
Umur :40 Tahun
Jabatan :Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Pendidikan :S2

B. Pertanyaan-pertanyaan

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Bagaimana tingkat kenyamanan lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

Jawab:

Saya rasa para pegawai disini akan selalu memberikan kenyamanan yang maksimal kepada masyarakat dalam mengurus beberapa pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam mengurus kartu tanda penduduk elektronik, sehingga untuk masyarakat yang datang merasa nyaman.

2. Bagaimana sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

Jawab:

Mengenai sarana dan prasarana kami sudah menyediakan yang terbaik kepada Masyarakat seperti toilet, tempat parkir, papan pengumuman, dll dan mungkin akses untuk menuju ke lokasi atau Kantor Disdukcapil yang menjadi kendala karena lokasi nya yang tidak ada angkutan umum dan jauh dari pemukiman warga.

b. Keandalan (*Reliability*)

3. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP)?

Jawab:

Terkait dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Instansi ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah sesuai dengan prosedur yang diberikan oleh instansi dan untuk prosedurnya sendiri bisa dibuka di website resmi instansi kami disana terlampir secara lengkap dan jelas untuk SOP.

4. Apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah cermat/akurat khususnya dalam pengurusan E-KTP?

Jawab:

Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat khususnya dalam pengurusan E-KTP ini masih belum maksimal karena masih ada petugas terkadang ada kesalahan dalam melakukan entry data, namun pegawai di kantor ini sudah paham dengan komputer dan sistem online dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

c. Daya Tanggap (*Responseveness*)

5. Ibu sebagai kepala Dinas apa saja kendala yang sering dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dan bagaimana cara bapak/ibu menanggapi kendala tersebut?

Jawab:

yang menjadi kendala yang sering terjadi yaitu kurangnya koneksi jaringan internet sehingga terlambatnya proses percetakan karena jaringan kita terhubung dengan pusat sehingga harus melakukan kordinasi dengan pusat.

6. Apakah pegawai pelayanan Dinas Kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab:

Terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang kami berikan kepada Masyarakat dalam proses pengurusan E-KTP, memang sudah seharusnya kami lakukan dengan cepat dan tanpa membedakan antara satu Masyarakat dengan Masyarakat yang lain, semua

Masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kami laksanakan dengan cepat dengan begitu Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan.

d. Jaminan (*Assurance*)

7. Bagaimana jaminan yang ibu berikan sebagai Kepala Dinas dalam terselenggarakannya aktivitas dan tugas secara optimal pada Bidang Administrasi pelayanan E-KTP, apakah terealisasi dengan baik dan tepat waktu?

Jawab:

Kalau soal jaminan ketepatan waktu saya rasa sudah baik, kalau ada masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen E-KTP para pegawai disini langsung mengerjakan, namun dengan catatan harus sesuai dengan prosedur dan berkas yang lengkap. Biasanya selesainya bisa di satu hari itu juga jika datang nya cepat namun jika pengurusannya dilakukan setelah jam istirahat kami usahakan bisa siap satu hari jika tidak kami pastikan besoknya sudah siap.

8. Apakah dalam pengurusan E-KTP dikenakan biaya pelayanan?

Jawab:

Tidak, semua bentuk pelayanan yang kami berikan itu tidak dikenakan biaya sepeserpun atau gratis untuk masyarakat simalungun.

e. Empati (*Emphaty*)

9. Apakah pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun selalu mendahulukan kepentingan masyarakat khususnya dalam pengurusan E-KTP?

Jawab:

Dalam memberikan pelayanan petugas di Kantor ini sudah mendahulukan kepentingan Masyarakat. Bisa kita lihat Ketika di jam kerja mereka melakukan tugas sesuai dengan tugas masing-masing dalam melayani pelanggan dan tidak pergi mengurus urusan pribadi.

10. Apakah sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sopan dan ramah?

Jawab:

Sikap pegawai dalam melayani memang harus ramah dan sopan ya karena etika melayani dengan baik itu harus diterapkan agar masyarakat juga merasa nyaman dengan pelayanan yang kami berikan.



LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN UTAMA

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS KEPENDUDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

A. Identitas Responden

Nama : Rahmat Husein Harahap, SH
Umur :35 Tahun
Jabatan :Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Pendidikan :S-1

B. Pertanyaan-pertanyaan

1. Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

Jawab:

Di Kantor Dinas ini disediakan ruang tunggu agar masyarakat bisa menunggu berkas-berkas yang akan diurus selain itu juga disini disediakan toilet disabilitas, mushola, tempat cuci tangan dan lain-lain agar masyarakat merasa nyaman ketika mengurus dokumen kependudukan.

2. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas sudah sesuai dengan SOP?

Jawab:

Pegawai Kantor Dinas sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan Standart Operasional Prosedur dan dilakukan dengan profesional.

3. Bagaimana daya tanggap Bapak/Ibu sebagai pegawai dalam

menghadapi suatu permasalahan atau keluhan yang terjadi pada bidang administrasi pelayanan pengurusan E-KTP?

Jawab:

Ketika sedang kesulitan atau lagi ada kendala yang dialami masyarakat biasanya kami akan menanyakan terlebih dahulu ke masyarakatnya kemudian kami memberikan arahan atau memberi penjelasan agar masyarakat mengerti terutama dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik.

4. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Jawab:

Terkait dengan jaminan tepat waktu yang dilakukan petugas pelayanan sudah sesuai, bahkan lebih cepat dari standart yang telah ditetapkan. Standart yang ditetapkan itu 1 kali kerja selesai dan waktunya bisa dari 1 sampai 2 jam tetapi ada juga Masyarakat Ketika melakukan proses pengurusan E-KTP nya mengalami kendala contohnya seperti kelengkapan dokumen dokumen yang dibutuhkan tidak sesuai dengan persyaratan yang diberikan ini dalam pengurusan nya bisa lebih dari 2 jam hingga selesai

5. Apakah sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sopan dan ramah?

Jawab:

Sikap para petugas Ketika melakukan pelayanan kepada Masyarakat harus ramah dan sopan, karena tidak semua Masyarakat bisa mengetahui proses dalam pengurusan E-KTP tersebut dengan sabar. Jadi petugas dituntut untuk mengarahkan atau memberikan informasi terkait pengurusan dengan baik Ketika mendapat masyarakat yang seperti ini.

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS KEPENDUDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama : Lestari Girsang
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 20 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswi

Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

Jawab: Kebersihan dan kerapian ruangan di Dinas ini sudah bersih

2. Bagaimana sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

Jawab:

Menurut saya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam memberikan kenyamanan kepada Masyarakat sudah cukup baik ketika memberikan pelayanan di Instansi ini, tetapi menurut saya masih ada beberapa kekurangan yang harus diperhatikan seperti ruang tunggu karena Masyarakat yang akan mengurus beberapa layanan akan semakin bertambah sehingga harus didukung juga dengan ruang tunggu yang memadai dan juga sarana dan prasarana sudah baik, dan mungkin menjadi perhatian adalah akses menuju kelokasi yang sangat susah karena jauh dari pemukiman warga

Kehandalan (*Reability*)

1. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas sudah sesuai dengan SOP?

Jawab:

Pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan SOP yang seharusnya

2. Apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah cermat/akurat khususnya dalam pengurusan E-KTP?

Jawab:

Menurut pendapat saya dengan instansi menerapkan sistem pelayanan secara online saat ini sudah cukup membantu mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan E-KTP karena tidak perlu lagi datang ke instansi untuk mengantri lama dan terkait dengan pengentryan data memang pegawai dinas masih ada yang salah dalam memasukkan data data kependudukan sehingga masyarakat kadang harus mengurus ulang dokumen administrasi yang dibutuhkan.

Ketanggapan (*Responseveness*)

1. Apakah pegawai pelayanan Dinas Kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab:

Sudah, pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat

Jaminan (*Assurance*)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Jawab:

Jaminan waktu yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah sesuai dengan standart yang ditetapkan. Tetapi Ketika ada keterlambatan dalam pengurusan dokumen nya kami tidak mengetahui pastinya berapa lama waktu yang dibutuhkan

Empati (*Emphaty*)

1. Apakah sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sopan dan ramah?

Jawab:

Sikap pegawai sejauh ini yang saya temui ketika saya mengurus berkas sopan dan ramah dan ketika saya ada kesulitan mereka merespon dengan ramah.

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

Nama : Alex Panggabean
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Umur : 45 Tahun
Pekerjaan : Petani

Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

Jawab:

Menurut saya ruangnya sudah terlihat bersih dan rapi

2. Bagaimana sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

Jawab:

Sarana dan prasarana yang lain sudah baik seperti toilet, wifi kecuali kursi di ruang tunggu masih kurang.

Kehandalan (*Reability*)

1. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas sudah sesuai dengan SOP?

Jawab:

Pelayanannya sudah sesuai SOP

2. Apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah cermat/akurat khususnya dalam pengurusan E-KTP?

Jawab:

Belum, karena masih ada kesalahan dalam pengentrian data

Ketanggapan (*Responseveness*)

1. Apakah pegawai pelayanan Dinas Kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab:

Sudah dilakukan dengan cepat

Jaminan (*Assurance*)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Jawab:

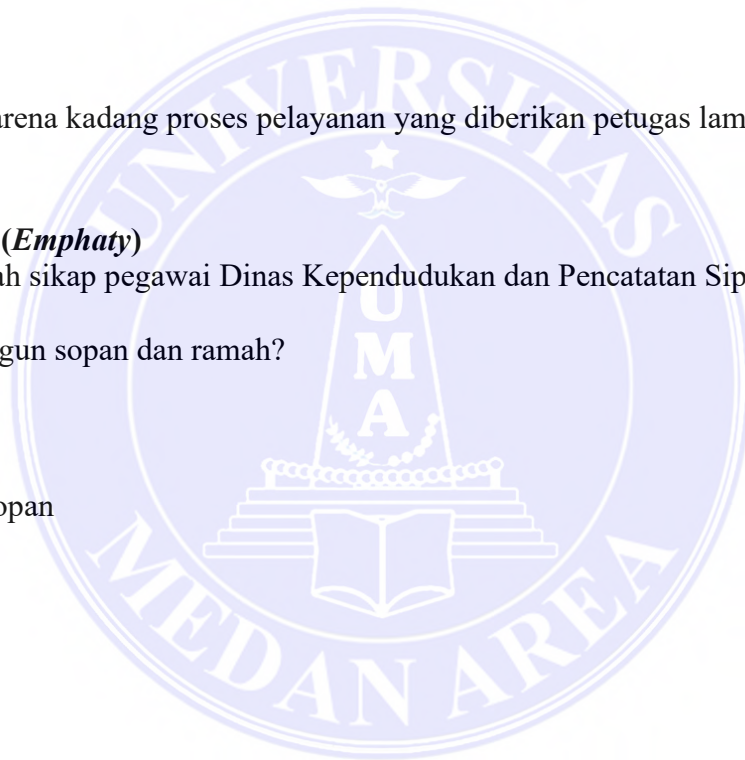
Tidak karena kadang proses pelayanan yang diberikan petugas lama selesainya

Empati (*Emphaty*)

1. Apakah sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sopan dan ramah?

Jawab:

Sudah sopan



Nama : M. Saragih
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 30 Tahun
Pekerjaan : wirausaha

Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

Jawab:

Kebersihan dan kerapian ruangnya sudah baik dan bersih

2. Bagaimana sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

Jawab:

Sudah memadai

Kehandalan (*Reability*)

1. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas sudah sesuai dengan SOP

Jawab:

Sudah sesuai dengan SOP

2. Apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah cermat/akurat khususnya dalam pengurusan E-KTP?

Jawab:

Masih belum karena masih sering terjadi typo dalam memasukkan data

Ketanggapan (*Responseveness*)

1. Apakah pegawai pelayanan Dinas Kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab: Dalam pelayanan yang dilakukan petugas, kami belum merasakan bahwa pelayanan yang diberikan itu dilakukan dengan cepat karena saya sendiri Ketika mengurus E-KTP sendiri sampai selesai masih memerlukan waktu yang cukup lama dengan berbagai alasan yang disampaikan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun

Jaminan (*Assurance*)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Jawab:

Masih belum ada jaminan karena waktu dalam proses sampai selesai pengurusan kadang memerlukan waktu yang lama

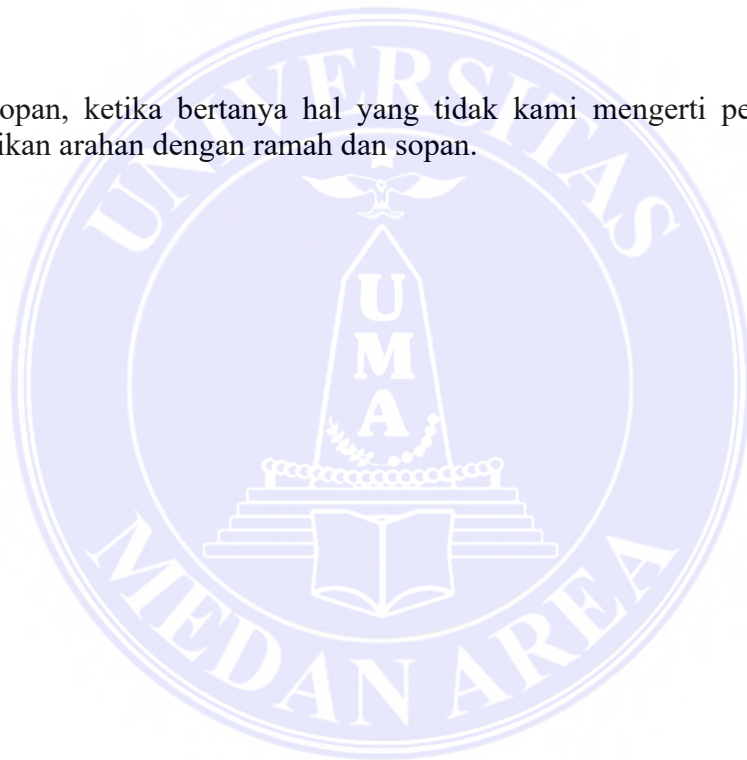
Empati (*Emphaty*)

1. Apakah sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Simalungun sopan dan ramah?

Jawab:

Sudah sopan, ketika bertanya hal yang tidak kami mengerti petugas langsung memberikan arahan dengan ramah dan sopan.



LAMPIRAN 7

DOKUMENTASI PENELITIAN



Foto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun Di Jalan Kartini Pematang Raya, Sondi Kecamatan.



Wawancara Informan Kunci Ibu Tiarli E. Sinaga, S.Kom, M. Si Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun



**Wawancara Informan Utama Bapak Rahmat Husein Harahap, SH Selaku
Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Kabupaten Simalungun**



**Dokumentasi dengan Ibu Nelmi DR Nainggolan, SH
Selaku Analisis Tata Usaha**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Alex Panggabean
Selaku Masyarakat**



**Wawancara dengan Ibu M. Saragih
Selaku Masyarakat**



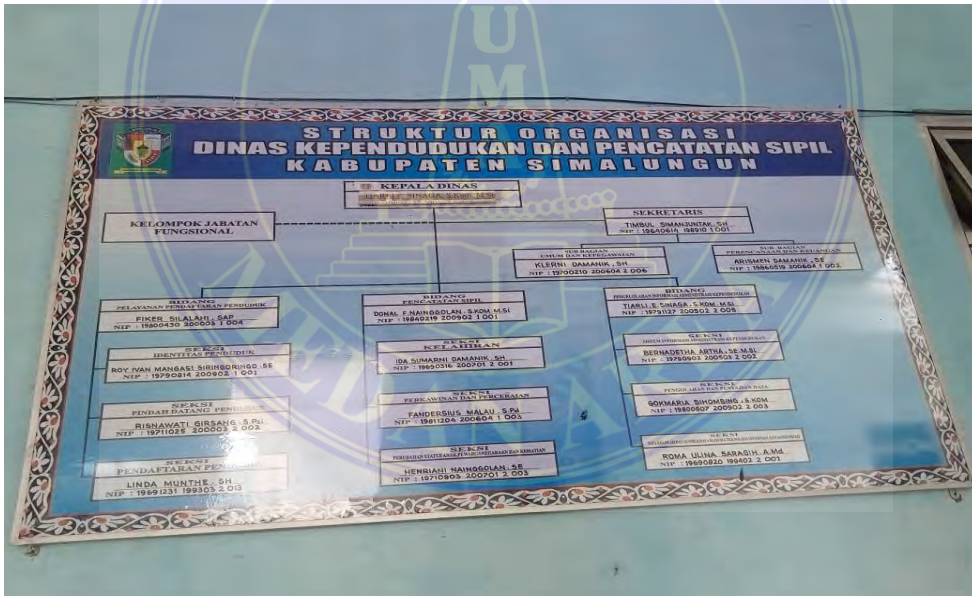
**Wawancara Informan Tambahan Lestari Girsang
Selaku Masyarakat**



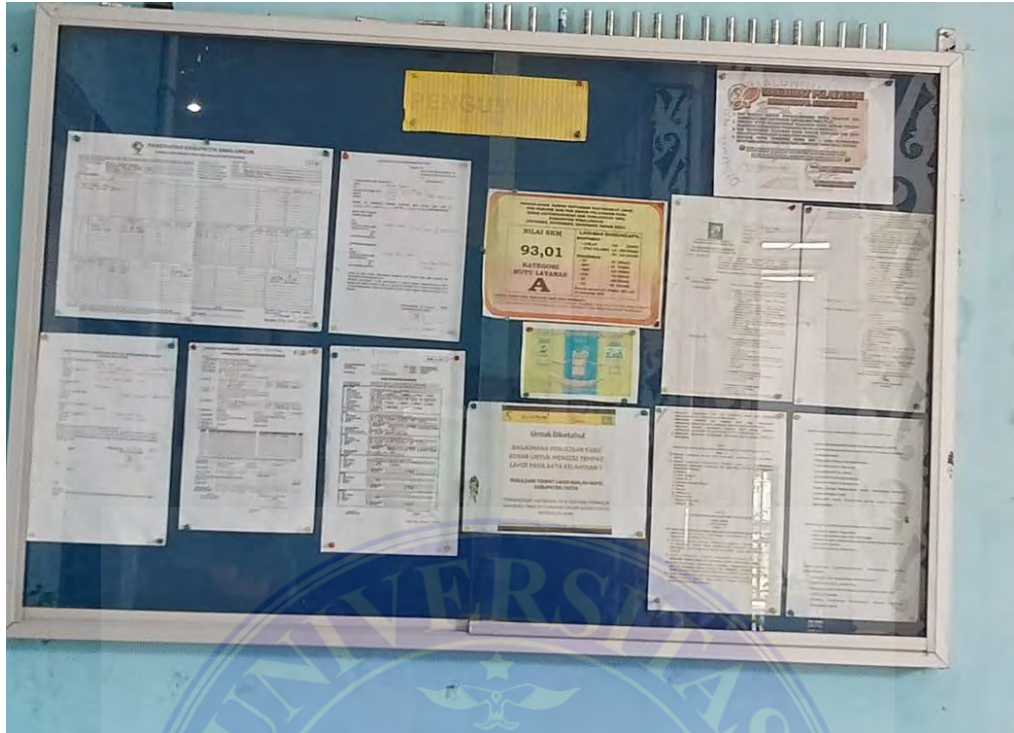
**Wawancara Informan Tambahan Risna Sijabat
Selaku Masyarakat**



Pelayanan Pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun



Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun



Sarana dan Prasarana Papan Informasi



Sarana dan Prasarana Loker Pelayanan



Sarana dan Prasarana Tempat Parkir Kendaraan Roda 2 dan 4

