

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
E-KTP DI KANTOR CAMAT SUNGGAL
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

REGAN KUSUMA

(198520205)



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 23/10/24

Access From (repository.uma.ac.id)23/10/24

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
E-KTP DI KANTOR CAMAT SUNGGAL
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area



Oleh :

**REGAN KUSUMA
198520205**

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

MEDAN

2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

i

Document Accepted 23/10/24

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 (repository.uma.ac.id)23/10/24

LÊMBARAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan E-KTP di Kantor Camat
Sunggal Kabupaten Deli Serdang

Nama : Regan Kusuma

NPM : 198520205

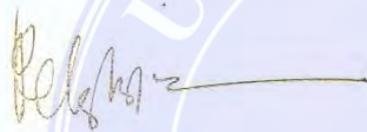
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di setujui oleh :

Komisi pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP **Beltahmamero Simamora S.IP, MPA**

Mengetahui :

Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik



Dr. Walid Musthafa S., S.Sos., M.IP



Drs. Indra Muda, MAP

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun beberapa bagian yang saya kutip dari berbagai sumber, saya telah menuliskan dengan jelas sumbernya sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam menulis karya ilmiah.

Jika plagiarisme ditemukan dalam skripsi ini di masa mendatang, saya bersedia menerima sanksi untuk pencabutan gelar saya dan sanksi lain yang berlaku kapan saja.

Medan, 27 September 2024



Regan Kusuma
198520205

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 : Regan Kusuma

NPM : 198520205

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul : Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan E-KTP di Kantor Camat Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 27 September 2024
Yang menyatakan

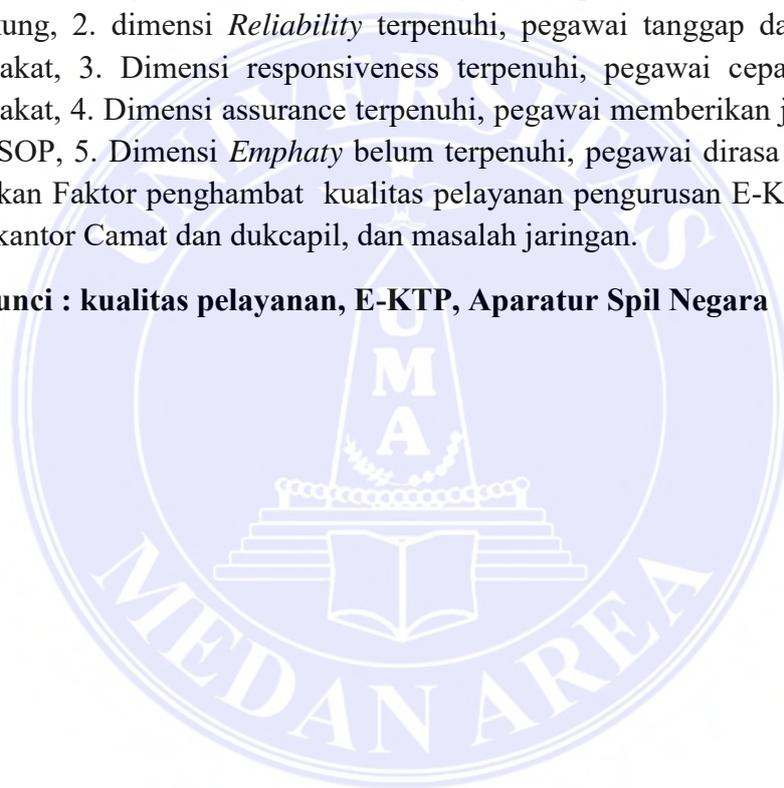


(Regan Kusuma)

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas pelayanan yang memiliki prosedur yang baik, lancar, santun, serta profesional dengan adanya kejelasan mengenai kepastian biaya, waktu dan hukum. Tujuan penelitian Untuk mendeskripsikan faktor penghambat kualitas pelayanan pengurusan E-KTP di Kantor Camat Sunggal. Penelitian menggunakan teori Zeithaml dengan 5 indikator yaitu : 1. dimensi *Tangible*, 2. dimensi *Reliability*, 3. Dimensi *responsiveness*, 4. Dimensi *assurance*, 5. Dimensi *Emphaty*. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan deskriptif naratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengurusan E-KTP kantor camat sudah berjalan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari indikator, yaitu: 1. dimensi *Tangible* terpenuhi, tersedianya fasilitas pendukung, 2. dimensi *Reliability* terpenuhi, pegawai tanggap dalam melayani masyarakat, 3. Dimensi *responsiveness* terpenuhi, pegawai cepat menanggapi masyarakat, 4. Dimensi *assurance* terpenuhi, pegawai memberikan jaminan waktu sesuai SOP, 5. Dimensi *Emphaty* belum terpenuhi, pegawai dirasa kurang ramah sedangkan Faktor penghambat kualitas pelayanan pengurusan E-KTP yaitu jarak antara kantor Camat dan dukcapil, dan masalah jaringan.

kata kunci : kualitas pelayanan, E-KTP, Aparatur Sipil Negara



ABSTRACT

Good service quality is service quality that has good, smooth, polite, and professional procedures with clarity regarding cost, time and legal certainty. Research objectives To describe the factors inhibiting the quality of E-KTP management services at the Sunggal Sub-District Office. The research uses Zeithaml's theory with 5 indicators, namely: 1. Tangible dimension, 2. Reliability dimension, 3. Responsiveness dimension, 4. Assurance dimension, 5. Emphaty dimension. The research method uses a qualitative method with descriptive narrative. The results showed that the E-KTP management service of the sub-district office was running quite well, this could be seen from the indicators, namely: 1. the Tangible dimension is fulfilled, the availability of supporting facilities, 2. the Reliability dimension is fulfilled, employees are responsive in serving the community, 3. the Responsiveness dimension is fulfilled, employees quickly respond to the community, 4. the Assurance dimension is fulfilled, employees provide time guarantees according to the SOP, 5. the Emphaty dimension has not been fulfilled, employees are considered less friendly while the inhibiting factors for the quality of E-KTP management services are the distance between the sub-district office and the dukcapil, and network problems.

Keywords : Quality of service, E-KTP, State Apparatus

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillahilahirabbil'aalimiin, serta limpahan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan karunianya berupa nikmat kesehatan, juga segala kemudahan yang telah diberikan kepada penulis. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Atas izin Allah SWT, penulis telah menyelesaikan Proposal ini dengan judul: "KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN E-KTP DI KANTOR CAMAT KECAMATAN SUNGGAL KABUPATEN DELI SERDANG".

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis juga menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan proposal ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan syukur, terima kasih kasih kepada semua pihak, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Khairunnisah Dr. Indra Muda, MAP selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP selaku Dosen pembimbing 1 saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

5. Beltahmamero Simamora S.IP, MPA selaku Dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc selaku Ka. Prodi Administrasi Publik.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Seluruh teman-teman saya yang sudah memberikan semangat dan doa.
9. Semua Informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.
10. Sahabat saya Arief Gunawan Muttaqin Hutapea dan Muharry Akbar yang telah mendengarkan keluh dan kesah saya dan menemani saya sewaktu penelitian.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih belum memenuhi harapan pembaca karena keterbatasan kemampuan, tetapi penulis ingin terus belajar supaya lebih baik lagi. Maka dari itu penulis mengharapkan ada masukan yang membangun serta kritik dan saran sehingga dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya dapat lebih baik lagi. Penulis juga berharap pembaca dapat menerima manfaat dari tulisan ini serta menambah wawasan baru bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan Publik	7
2.1.1 Pelayanan Publik	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	9
2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	11
2.1.5 Standar Pelayanan Publik.....	12
2.1.6 Bentuk Pelayanan Publik.....	13
2.2 Kecamatan	14
2.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	17
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 kerangka pemikiran	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	23
3.3 Sumber Data	24
3.4 Informan Penelitian	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Teknik Analisis Data	29
BAB IV PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum	31
4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Sunggal	31
4.1.2 Visi Dan Misi Kecamatan Sunggal	33
4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Sunggal	33
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	36
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Jumlah Desa/Kelurahan	41
4.2.2 Jumlah Penduduk.....	42

4.2.3 Alur Pengurusan E-KTP	42
4.3 PEMBAHASAN	44
4.3.1 Kualitas Pelayanan E-KTP	44
4.3.1.1 Dimensi Tangible (Berwujud)	45
4.3.1.2 Dimensi Reliability (Kehandalan)	49
4.3.1.3 Dimensi Responsiveness (Ketanggapan).....	53
4.3.1.4 Dimensi Assurance (Jaminan)	56
4.3.1.5 Dimensi Empathy (Empati)	61
4.3.2 Faktor Penghambat	65
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71



DAFTAR TABEL

	Halaman
Waktu Penelitian	24
Jumlah Desa	41
Jumlah Penduduk	42
Persyaratan dan Prosedur Pembuatan E-KTP	44



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran	21
Gambar 2. Metode analisis model interaksi Miles dan Hubermen	29
Gambar 3. Peta Kecamatan Sunggal	32
Gambar 4. Struktur Organisasi Kecamatan Sunggal.....	35
Gambar 5. Alur Pengurusan E-KTP.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Pedoman wawancara	73
Lampiran 2 : Dokumentasi penelitian.....	76
Gambar 1.....	76
Gambar 2.....	76
Gambar 3.....	76
Lampiran 3 : Surat penelitan.....	77
Lampiran 4 : Surat selesai Riset.....	80



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia memiliki kesan yang buruk di tengah pembicaraan masyarakat. hal ini bukan tanpa sebab, dalam pandangan masyarakat sering kali terdengar ucapan mengenai aparat pemerintah yang berbelit-belit dalam mengurus administrasi, hal ini bukan tanpa sebab, hal ini akibat dari birokrasi yang kaku, serta juga sikap oknum aparat sipil negara yang kadang kala kurang bersahabat. dalam melakukan pelayanan berbentuk administrasi salah satunya E-KTP sering kali di jumpai permasalahan seperti tidak ada belangko, lamanya pengurusan E-KTP dan tidak ramahnya aparat pemerintah maka dari itu aparat harus memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari korupsi demi menciptakan layanan yang baik di mata masyarakat.

Tuntutan masyarakat akan layanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini tumbuh seiring berjalannya waktu dan tumbuhnya kesadaran bahwa warga memiliki hak atas layanan serta pemerintah juga memiliki kewajiban untuk memberikannya, maka pemerintah dituntut untuk menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas. Dalam meningkatkan pelayanan publik, pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakatnya. Pelayanan publik adalah layanan yang di berikan pemerintah terhadap masyarakat dalam urusan Negara.

sudah sepatasnya pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas berdasarkan pada yang tertuang dalam UU No.25 tahun 2009 tentang komponen

standar pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dan professional apabila instansi yang memberikan pelayanan tersebut dapat memenuhi standar kualitas pelayanan, prosedur yang baik dan lancar, keamanan, ketertiban secara santun dan profesional, serta adanya kepastian biaya, waktu dan hukum. Untuk layanan yang diberikan dalam pemberian pelayanan ke administrasian atau pelayanan publik. Masyarakat pastinya akan sangat puas jika mereka mendapatkan kualitas pelayanan profesional yang baik dari para aparatur Negara yang melakukan pelayanan. Jika mereka merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa haknya telah dipenuhi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Aparatur pemerintah dan kualitas pelayanan publik saling berkaitan karena aparatur pemerintah mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan dan kualitas memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dalam kualitas pelayanan yang *good govermance* pemerintah memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka dari itu Aparatur pemerintah memiliki strategi khusus dalam menghadapi masyarakat demi pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu.

Pelayanan yang baik di dalam pelayanan pemerintah harus mengedepankan kualitas pelayanan tanpa adanya pungli serta tidak bertele-tele dalam memberikan layanan pengurusan administrasi dokumen kenegaraan khususnya E-KTP. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk), E-KTP berlaku seumur hidup, dan pengurusannya tidak dipungut biaya atau gratis. Akan tetapi kenapa masih banyak instansi atau aparatur pemerintah

yang masi mengutip biaya dan bertele-tele dalam pengurusan untuk kepentingan Negara.

Kantor Camat adalah salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan kepentingan Negara dalam bentuk dokumen atau non dokumen, salah satu contoh pelayanan yang diberikan kantor camat dalam bentuk dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). E-KTP merupakan dokumen utama yang harus dimiliki semua warga Negara Indonesia yang berumur diatas 17 tahun. E-KTP berfungsi sebagai kartu identitas serta bukti status kewarganegaraan Indonesia.

Dalam pengurusan E-KTP sering kali terdengar kabar kurang menyenangkan ditengah masyarakat. Masyarakat yang mengurus E-KTP sering kali berurusan dengan kualitas pelayan yang berbelit-belit, ditambah pula sikap oknum aparaturnya yang kadang kala kurang ramah dan apatis. Dalam memenuhi kepuasan masyarakat untuk mengurus dokumen E-KTP. Pemerintah daerah dalam hal ini tentunya harus memberikan kualitas pelayanan yang baik karena itu merupakan tugas wajibnya, dalam kualitas pelayanan yang baik pemerintah daerah harus tau apa yang di minta masyarakat untuk meningkatkan kepuasan dan pelayanan juga harus efisien maka dari itu prosedur dalam pembuatan E-KTP harusnya tidak membingungkan masyarakat.

Daerah Kecamatan Sunggal merupakan kecamatan yang terletak di Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia . kecamatan Sunggal memiliki jumlah penduduk berkisar 241 359 jiwa. Jumlah ini menempatkan Kecamatan Sunggal berada di urutan ke-2 populasi terbanyak di Kabupaten Deli Serdang.

Dengan luas dan padatnya penduduk di Kecamatan Sunggal, lantas bagaimana Pemerintah Kantor Camat Sunggal meniasati pengurusan pelayanan dokumen administratif terutama pelayanan E-KTP. Aparatur yang berada di kantor Camat Kecamatan Sunggal wajibnya harus selalu siap melayani masyarakat dalam mengurus kepentingan yang berkaitan dengan Negara seperti pengurusan E-KTP.

Berdasarkan prapenelitian oleh peneliti Pengurusan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang terdapat opini masyarakat mengenai pelayanan yang kurang baik seperti halnya pegawai yang kurang profesional serta tempo waktu pengurusan E-KTP yang ditunda-tunda. Bagaimana Kantor Camat Kecamatan Sunggal yang selalu dituntut dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, untuk memberikan kualitas pelayanan pelayanan sebagaimana prosedur yang sesuai SOP. Kantor Camat Kecamatan Sunggal harusnya memiliki strategi dalam pengurusan E-KTP untuk menghadapi permasalahan yang ada, dengan tantangan wilayah yang sangat luas serta masyarakat yang beragam di Kecamatan Sunggal.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN E-KTP DI KANTOR CAMAT KECAMATAN SUNGGAL KABUPATEN DELI SERDANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti mendefinisikan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengurusan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang?
2. Apakah yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pengurusan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan pengurusan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengidentifikasi yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pengurusan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

1.4 Manfaat Penelitian

a) Secara Akademik

Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi, untuk memperkaya khasanah literatur kualitas pelayanan, dan dapat menjadi bahan masukan atau perbandingan bagi yang melakukan penelitian selanjutnya.

Kembangkan dan terapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah di Universitas Medan Area.

b) Secara Praktis

Saya harap penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan untuk peneliti selanjutnya yang mengangkat judul serupa. Penelitian ini bermanfaat bagi Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang dalam mengevaluasi strategi peningkatan kualitas pelayanan pengurusan E-KTP.



BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyedia layanan yang mengambil kepentingan dalam suatu organisasi (melayani kebutuhan individu atau masyarakat) sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Di masa sekarang, layanan menjadi institusi. Seperti di banyak negara berkembang di masa lalu, pelayanan publik sebagai sebuah profesi didasarkan pada profesionalisme dan prinsip-prinsip etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, kejujuran, netralitas dan keadilan kepada semua penerima manfaat meningkat. Sebagai institusi, pelayanan publik harus mampu menjamin keberlangsungan penyelenggaraan pemerintahan. Ini termasuk merumuskan kebijakan untuk layanan yang berasal dari masyarakat dan mengelola sumber daya untuk kepentingan masyarakat.

Sinambela (2008:5) layanan adalah tindakan atau serangkaian tindakan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau perangkat fisik dan memberikan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik oleh Kepmenpan No. 63/2003 terbagi ke dalam tiga Kelompok Pelayanan Administrasi, Kelompok Pelayanan Barang, Kelompok Pelayanan Jasa.

Berdasarkan Penjelasan diatas, dapat disimpulkan kualitas pelayanan publik adalah bentuk pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan produk atau jasa, untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlangsungan birokrasi pemerintah dan organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik yang memenuhi kebutuhan pengguna layanan publik sangat penting untuk mencapai kepuasan pengguna layanan publik (*customer satisfaction*). Dalam Tjiptono (2009:59) menyatakan, *service quality* Untuk mengelola tingkat keunggulan yang diharapkan dan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

Oleh karena itu, kualitas layanan adalah perilaku atau aktivitas yang diteruskan dari satu pihak ke pihak lain sehubungan dengan tingkat kualitas atau keunggulan yang diharapkan konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Berdasarkan Penjelasan, dapat disimpulkan kualitas pelayanan publik adalah bentuk pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan produk atau jasa, untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Menurut Zeithaml (1990) dalam Pasolong (2013:135), ada lima (5) dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu :

- a. Tangible (Bukti fisik), yaitu penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak
- b. Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, ketepatan waktu, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- c. Responsiveness (Ketanggapan), yaitu kemampuan dalam membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Assurance (Jaminan), yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya sangat diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan penyedia layanan.
- e. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan memahami keinginan konsumen.

2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah penyedia layanan yang melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang menguntungkan organisasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh layanan publik untuk memuaskan pengguna layanan, yaitu prinsip-prinsip layanan yang mensyaratkan kinerja layanan publik. didefinisikan sebagai Penyelenggara pelayanan publik wajib memegang teguh prinsip pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik. Asas – asas pelayanan publik menurut Keputusan KEMENPAN Nomer 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif

- e. Kesamaan hak
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengandung sendi-sendi, sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang lugas, mudah dipahami, dan diterapkan.
- b) Kejelasan, yang meliputi:
 - 1) Pemahaman yang jelas tentang kebutuhan teknis dan administratif untuk layanan pemerintah;
 - 2) Satuan kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta menangani pengaduan, kesulitan, dan ketidaksepakatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 3) informasi tentang biaya pelayanan publik dan cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu, yaitu instalasi pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi: Produk layanan publik diterima tepat waktu, sesuai, dan halal.
- e) Rasa aman dan kepastian hukum diberikan oleh rasa aman, proses pelayanan publik, dan produk.
- f) Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk mempunyai tanggung jawab.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi, serta tersedianya pekerjaan yang layak dan sarana dan prasarana penunjang lainnya.

- h) Kemudahan akses, kesesuaian posisi dan lokasi, serta fasilitas pelayanan, aksesibilitas publik, dan kemampuan pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) Disiplin, kesopanan, dan keramahan penyedia layanan.
- j) Penyedia layanan harus disiplin, sopan, suka menolong, dan tulus dalam memberikan layanan.
- k) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, tertib, dengan ruang tunggu yang menyenangkan, bersih, dan rapi, lingkungan yang asri dan sehat, serta fasilitas penunjang pelayanan antara lain tempat parkir, kamar kecil, dan tempat ibadah. Dalam uraian diatas, dapat disimpulkan apabila instansi penyedia layanan sudah memenuhi asas-asas yang telah ditetapkan maka akan disebut dengan pelayanan publik yang berkualitas

2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terfokus hanya pada satu implementasi dan harus mempertimbangkan beberapa pengaturan ini. Implementasi yang dilihat dalam layanan publik adalah: prinsip, standar pelayanan, pola pemberi pelayanan, biaya, layanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, ibu hamil, bayi, layanan khusus, biro layanan, kepuasan masyarakat; aplikatif. tingkat, pengawasan, penyelenggara, penyelesaian sengketa pengaduan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik; harus berpegang pada prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik ada di dalam Keputusan KEMENPAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan

publik. Dengan adanya prinsip-prinsip pelayanan diharapkan prinsip ini dapat di terapkan di lapangan agar tercapainya tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik di mata masyarakat.

2.1.5 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang di lakukan dari pemerintah untuk masyarakat di dalam pelayanan memiliki kualitas nya tersendiri. Dengan adanya kualitas pelayanan ini berhubungan dengan ada nya standar pelayanan yang harus di terapkan, standar pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, tentang standar pelayanan yang berbunyi:

- a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.
- c. Biaya pelayanan biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.6 Bentuk Pelayanan Publik

Pelayanan tidak lepas dari kehidupan masyarakat karena pelayanan berkaitan erat dalam kehidupan bermasyarakat. Baik menjadi individu maupun makhluk sosial. Karena perbedaan kebutuhan di dalam kehidupan manusia maka berbeda pulak bentuk-bentuk pelayanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Munculnya pelayanan secara umum karena adanya kepentingan yang bentuknya berbeda-beda bentuknya sehingga pelayanan ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan sebagai Unit Pelayanan Percontohan mengelompokkan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1 Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berbentuk dokumen seperti sertifikat, kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

2 Pelayanan barang

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem.

3 Pelayanan jasa

Jenis jasa yang diberikan oleh entitas jasa berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

2.2 Kecamatan

Kecamatan terdiri atas desa-desa dan kelurahan. Pemerintahan kecamatan dipimpin oleh camat dengan dibantu oleh perangkat kecamatan. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota sebagai pelaksanaan teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh camat. Sedangkan Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah. Camat merupakan Pegawai Negeri Sipil dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota karena kecamatan adalah bawahan Kabupaten atau Kota. Kecamatan juga dipandang sebagai Perangkat Daerah dari Kabupaten/Kota, berdasarkan ketentuan pasal 209 ayat (2) Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa: Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- a. Sekretariat Daerah
- b. Sekretariat DPRD
- c. Inspektorat
- d. Dinas
- e. Badan, dan
- f. Kecamatan

Seperti roda kehidupan, kedudukan kecamatan juga mengalami pasang naik dan pasang surut, seiring perubahan kebijakan politik pemerintahan yang berlaku

sebagai hukum positif. Kedudukan kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 221 adalah merupakan perangkat daerah kabupaten 17 dan daerah kota, dan kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Dari kedua definisi mengenai kecamatan diatas dapat diinventarisasi perbedaan sebagai berikut :

- a. Kecamatan yang semula merupakan wilayah kekuasaan berubah menjadi wilayah kerja. Wilayah kekuasaan menunjukkan adanya yuridikasi kewenangan di dalam, sedangkan wilayah kerja lebih merupakan wilayah pelayanan kepada masyarakat.
- b. Kecamatan yang semula dibentuk dalam rangka pelaksanaan atas desentralisasi berubah sebagai pelaksanaan asas desentralisasi.

Selanjutnya menurut pasal 222 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah yaitu :

1. Pembentukan Kecamatan harus memenuhi persyaratan dasar, persyaratan teknis, dan persyaratan administratif.
2. Persyaratan dasar pembentukan Kecamatan meliputi:
 - a. Jumlah penduduk minimal,
 - b. Luas wilayah minimal,
 - c. Jumlah minimal Desa/kelurahan yang menjadi cakupan, dan
 - d. Usia minimal Kecamatan.
3. Persyaratan teknis pembentukan Kecamatan meliputi:
 - a. Kemampuan keuangan Daerah,

- b. Sarana dan prasarana pemerintahan, dan
 - c. Persyaratan teknis lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Persyaratan administratif pembentukan Kecamatan meliputi:
- a. Kesepakatan musyawarah Desa dan/atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau nama lain di Kecamatan induk, dan
 - b. Kesepakatan musyawarah Desa dan/atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau nama lain di wilayah Kecamatan yang akan dibentuk.

Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian dilanjutkan pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan diperbaharui lagi pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Perubahan mencakup mengenai kedudukan kecamatan menjadi perangkat daerah kabupaten/kota, dan camat menjadi pelaksana sebagai urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati/Walikota. Di dalam Pasal 209 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dinyatakan bahwa, “Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan”. Pasal tersebut menunjukkan adanya dua perubahan penting yaitu:

- a. Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan dan dipersepsikan merupakan wilayah kekuasaan camat. Dengan paradigma baru, kecamatan merupakan suatu wilayah kerja atau areal tempat camat bekerja.
- b. Camat adalah perangkat daerah kabupaten dan daerah kota dan bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian camat bukan

lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Akan tetapi merupakan pelaksanaan sebagai wewenang yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.

Perubahan kedudukan kecamatan dan kedudukan camat, membawa dampak pada kewenangan yang harus dijalankan oleh camat. Namun demikian ada karakter yang berbeda antara status perangkat daerah yang ada pada kecamatan dengan instansi/lembaga teknis daerah. Bila ditelaah lebih lanjut, kewenangan camat justru lebih bersifat umum dan menyangkut berbagai aspek dalam pemerintahan dan pembangunan serta kemasyarakatan.

2.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Negara memiliki masyarakat yang berkehidupan sebagai makhluk sosial, sebagai makhluk sosial setiap masyarakat memiliki tanda pengenal seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) selain sebagai tanda pengenal juga bias sebagai mengurus untuk kepentingan seperti pembuatan paspor.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa:

"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan saat ini diubah menjadi Undang - Undang Republik

Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa:

"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap"

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu dipandang sebagai salah satu sumber dari mana peneliti melakukan penelitian untuk memperkaya teori-teori yang digunakan untuk mengkaji penelitiannya. Penelusuran penelitian sebelumnya tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama dengan penelitian peneliti. Namun peneliti menemukan beberapa penelitian dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk dijadikan sebagai referensi untuk memperkaya referensi dan bahan penelitian. Di bawah ini adalah penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal penelitian yang relevan dengan peneliti.

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rikka Septiandini, 2020 dengan judul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian Berdasarkan analisis SWOT dihasilkan beberapa strategi yang sesuai dengan indikator strategi peningkatan kualitas pelayanan. Strategi- strategi tersebut menuntut komitmen, loyalitas, kreatifitas dan inovasi dari aparatur pelaksana untuk dapat memanfaatkan semaksimal

mungkin sarana prasarana yang ada guna menutupi kekurangan yang menjadi hambatan, seperti memanfaatkan media sosial, aplikasi, konten dan OSS dalam melakukan sosialisasi, koordinasi antar instansi, mencari literatur terkait pelayanan, dan merangkul masyarakat untuk berpartisipasi aktif guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga stigma negatif terkait pelayanan dapat dihilangkan. Strategi yang dapat direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada DPMPSTSP Kabupaten Melawi yaitu “SERVICE”.

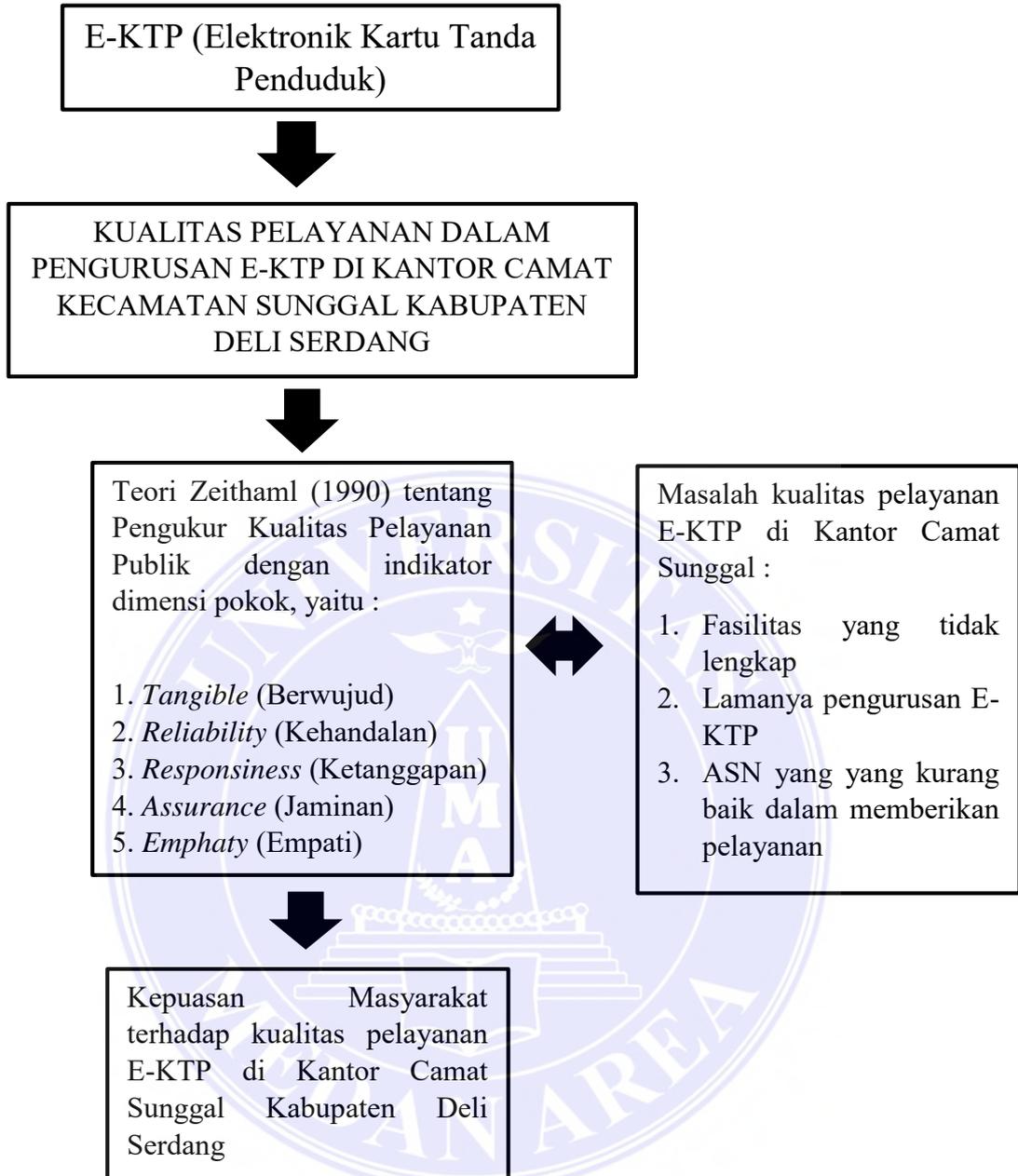
2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Maryam, Soesilo Zauhar, Choirul Saleh, 2016 dengan judul Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jenis penelitian ini adalah survei deskriptif dengan metode kuantitatif. Hasilnya meskipun kualitas layanan pengelolaan kependudukan di kabupaten Sampang sangat baik, masih ada ruang yang perlu untuk di perbaiki yaitu: pertama: jaminan (*assurance*), kedua: realibilitas (*realibility*), ketiga: daya tanggap (*responsiveness*), keempat: empati (*empathy*), dan yang kelima atau terakhir bukti fisik (*tangibles*).

2.5 Kerangka Pemikiran

Juliansyah menegaskan (2011:251-252) kerangka adalah cara berpikir tentang bagaimana variabel-variabel dalam penelitian berhubungan satu sama lain atau bagaimana konsep masalah berhubungan dengan masalah lain. Jadi citra yang dibangun di lingkungan ini adalah Akibatnya, ide-ide tidak dapat langsung diamati atau diukur. Ide harus dideklarasikan terlebih dahulu sebagai variabel tunggal yang pertama kali dibangun dapat diamati dan diukur

Pada penyusunan penelitian kerangka pemikiran sebagai landasan peneliti dalam penulisan karya ilmiah, kerangka pemikiran merupakan gambaran dari fakta-fakta, teori, kajian pustaka dan observasi. Secara garis besar kerangka pemikiran penulisan ini adalah Penerapan gambaran yang akan dilakukan untuk penelitian peneliti. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian peneliti dalam bagan sebagai berikut:





Gambar 1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode Kualitatif. Metode ini digunakan untuk melakukan penelitian yang bersifat deskriptif, naratif, dan cenderung menggunakan analisis terhadap sesuatu yang akan diteliti dan dengan metode ini data yang di ambil tidak berupa angka-angka melainkan data yang dari naskah, wawancara dan dokumen. Metode kualitatif fokus terhadap penemuan yang mendalam, maka hasil yang di peroleh dengan menggunakan metode kualitatif berupa kajian terhadap fenomena yang lebih menyeluruh.

Moleong, (2011: 9) metode penelitian kualitatif ini Ada beberapa alasan mengapa metode penelitian kualitatif ini digunakan. Pertama, metode ini secara langsung mengungkapkan sifat hubungan antara survei dan responden. Kedua, metode ini lebih sensitif dan dapat menyelesaikan efek gabungan pada model nilai tertentu dengan beberapa optimasi

Metode kualitatif adalah Metode penelitian ini membutuhkan pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang objek yang diteliti untuk memperoleh data, menganalisis temuan, dan menggunakannya dalam konteks dan situasi lain untuk memecahkan masalah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena secara konsisten memberikan data yang otentik dan akurat mengenai fakta-fakta di lapangan. Desain berkualitas, tujuannya adalah untuk menjelaskan Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang

Melalui penelitian kualitatif, peneliti memperoleh data dari lapangan dan menganalisisnya secara mendalam dan detail. Temuan dari penelitian kualitatif menunjukkan bahwa mengubah teori lama berdasarkan temuan di lapangan di sisi lain, hasil penelitian empiris dapat memberikan ide atau teori. Jika hasil penelitian yang dilakukan bertentangan dengan teori, maka itu adalah ide baru suatu konsep yang sebelumnya telah digunakan sebagai dasar penelitian.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang, yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan, Sei Semayang, Sunggal, Medan Krio, Deli Serdang, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20351, Indonesia. Peneliti tertarik melakukan penelitian karena di kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang dalam pelayanan E-KTP masi terjadi pungli, lamanya siap E-KTP dan dengan penduduk 241 359 jiwa di bandingkan dengan Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Serdang hanya memiliki 163 521 jiwa lantas bagaimana Strategi Peningkatan kualitas pelayanan di kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

3.2.1 Waktu Penelitian

NO	Uraian Kegiatan	2022				2023												2024							
		9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	
1.	Penyusunan dan Bimbingan Proposal																								
2.	Perbaikan Proposal																								
3.	Seminar Proposal																								
4.	Pelaksanaan Penelitian																								
5.	Seminar Hasil																								
6.	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi																								
7.	Sidang Meja Hijau																								

3.3 Sumber Data

Data kualitatif bersifat naratif dan deskriptif. Tergantung pada jenis data dalam penelitian kualitatif, dapat terdiri dari sumber data lisan, tertulis, foto, statistik, dll, tetapi sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah yang terkait dengan sumber fokus penelitian. Sumber data terdiri dari:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diterima responden secara langsung di lapangan melalui wawancara atau alat bantu lainnya.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah informasi yang diambil dari bahan bacaan termasuk surat pribadi, dokumen resmi dari berbagai kantor pemerintah dan perpustakaan.

3.4 Informan/Narasumber

Informan penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk penelitian, Informasi yang di dapat adalah analis data dalam format berikut: Segala sesuatu yang berhubungan dengan orang, benda, dan penelitian. Informan penelitian adalah mereka yang memberikan informasi tentang dirinya, orang lain, atau informasi yang berdampak serius bagi peneliti. Tergantung pada analisis data menggunakan model tertentu, pilihan analisis data berdasarkan pengamatan, dan tujuan penelitian, peneliti harus memberikan informasi yang sesuai sedalam mungkin.

Teknik Pemilihan Informan dalam penelitian ini adalah tokoh masyarakat yang menangani langsung dalam penentuan jumlah informan penelitian. Informasi di penelitian ini terdiri atas:

1. Informasi Kunci, Informan kunci adalah Informan yang berwibawa dan terpercaya dapat memberikan akses topik penelitian bagi peneliti. Peneliti kemudian mewawancarai informan dan mencatat hasil wawancara tersebut. Informan kunci adalah informan yang memberikan kepada peneliti informasi tentang orang lain, peristiwa, atau hal dan menjawab pertanyaan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lengkap dan tentang masalah yang diamati. Pada penelitian ini informan kuncinya seharusnya adalah Camat Sunggal namun Karen beliau mengalami kecelakaan mobil pada saat wawancara diadakan maka

Ibu Suherni, SE selaku KASUBBANG umum Kecamatan Sunggal menjadi narasumber pengganti.

2. Informan Utama , Mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Temuan kunci dari penelitian ini adalah 3 orang Pegawai di Kantor Camat Sunggal yaitu : 1. Ibu Helena Sihombing, SE, 2. Ibu Devi Sutini Tanjung, 3. Ibu Amelia S.kom selaku staff yang sebagai operator mengurus E-KTP di kantor Camat kecamatan sunggal Kabupaten Deli Serdang.
3. Informan Tambahan / Responden, Artinya, informan, meskipun tidak terlibat langsung dalam kegiatan sosial yang diteliti, mengungkapkan informasi tambahan dalam penelitian ini adalah 3 orang masyarakat sekitar sebagai pengguna pelayanan E-kTP di Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

No	Jenis Informan	Nama informan
1	Informan Kunci	1. Suherni, SE
2	Informan Utama	1. Helena Sihombing, SE, 2. Devi Sutini Tanjung, 3. Amelia S.kom
3	Informan Tambahan	1. M. Rizky Pratama 2. Alvin Dwi Bayanaka 3. fadil

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Tiga jenis teknik pengumpulan data yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dapat berupa tulisan, foto, dokumen penting dan resmi, tetapi tidak berupa angka. Untuk meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menggunakan teknik tambahan pengumpulan data dengan

menggunakan teknik triangulasi. Adapun teknik teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dari lapangan, pengamatan dilakukan dengan terlebih dahulu mengamati prosesnya, kemudian mencatat secara sistematis, logis, objektif dan rasional data yang diperoleh mengenai fenomena yang terjadi dalam situasi nyata. Teknik observasi atau observasi adalah kegiatan yang dilakukan peneliti dengan menggunakan panca inderanya.

Dalam observasi partisipan ini, peneliti berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian. Saat melakukan observasi, peneliti berpartisipasi dengan melakukan apa yang dilakukan sumber data dan berbagi suka dan duka. Dengan observasi partisipan, data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan akurat, dan sejauh mana perilaku yang terjadi di suatu perusahaan atau instansi pemerintah diketahui pada tingkat yang signifikan, misalnya peneliti dapat bertindak sebagai karyawan, dan mereka dapat memperlakukan karyawan. Perilaku di tempat kerja, bagaimana semangat kerja mereka, bagaimana hubungan karyawan-karyawan bekerja, hubungan karyawan dengan supervisor dan manajer, keluhan tentang kinerja pekerjaan dan banyak lagi.

2. Wawancara

Teknik wawancara merupakan metode pengumpulan data untuk penelitian. Karena ini semua tentang data, wawancara merupakan bagian penting dari proses penelitian. Wawancara dapat diartikan sebagai suatu cara untuk

memperoleh informasi (data) dari responden. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah ditentukan terlebih dahulu pertanyaan dan pertanyaannya kepada yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Wawancara untuk penelitian ini dilakukan melalui kunjungan langsung ke informan kunci subjek. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terlibat dalam kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

3. Dokumentasi

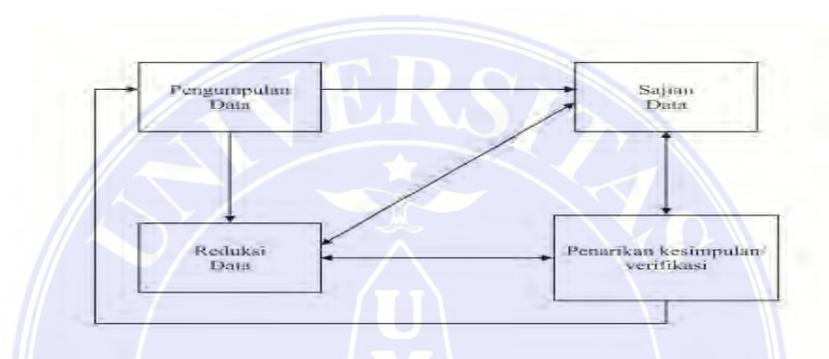
Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang membuat dokumen dokumen penting yang berkaitan dengan masalah penelitian sedemikian rupa sehingga tidak mungkin diperoleh data yang lengkap, spesifik dan berdasarkan hipotesis dengan mengekstraksi data yang ada dan yang sudah ada dari literatur. Dokumen-dokumen ini bersumber secara lokal untuk data, foto, dan catatan.

4. Triangulasi

Dalam teknik data, triangulasi Didefinisikan sebagai strategi pengumpulan data yang menggabungkan berbagai metode pengumpulan data dan sumber data yang ada. Ketika seorang peneliti mengumpulkan data dengan triangulasi, peneliti mengevaluasi data secara akurat sambil mengkonfirmasi keandalan data. Ini berarti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda dan sumber data yang berbeda untuk memverifikasi keandalan data.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiono (2008:427) adalah proses mencari dan mengumpulkan data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan lainnya sehingga mudah dipahami. Dan hasilnya dapat dibagikan kepada orang lain. Para peneliti mengevaluasi data secara manual tanpa bantuan program. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan model interaksional Miles, Huberman dan Saldana (2014:10):



Gambar 2. Metode analisis model interaksi Miles dan Huberman

a. Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam wawancara, peneliti mengumpulkan informasi dari informan. Tujuan pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi merupakan bahan pendukung yang memperkuat data wawancara yang diperlukan untuk penelitian.

b. Kondensasi Data

kondensasi data adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumen langsung di lapangan melalui versi yang disederhanakan, dipusatkan dan ditransformasikan, yang kemudian digunakan dalam bentuk rangkuman, tabel dan gambar. Pada tahap ini, semua

informasi yang relevan dengan masalah penelitian dan fokus dan informasi yang tidak relevan dengan masalah penelitian dan fokus dibuang

c. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya adalah menampilkannya. Dengan menyajikan data, data terstruktur diatur dalam gaya relasional sehingga mudah dipahami. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi singkat, grafik, hubungan antar kategori, flowchart, dll. Selain itu, dengan data yang ditampilkan, akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi, dan untuk merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan apa yang dipahami. Peneliti mendeskripsikan penyajian data dalam penelitian ini dengan menggunakan teks naratif.

d. Penarik Kesimpulan

- Langkah selanjutnya adalah memperoleh atau mengkonfirmasi suatu kesimpulan berdasarkan reduksi data yang merupakan solusi dari masalah yang diajukan dalam penelitian. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat tentatif dan akan berubah kecuali ditemukan bukti yang kuat untuk tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi jika kesimpulan yang dicapai di awal didukung oleh data yang akurat dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dicapai merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan peneliti maka hasil dari penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di kantor camat Sunggal Sudah baik tapi masih memiliki kekurangan, berdasarkan teori Zeithaml tentang lima indikator yang mengukur Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Camat Sunggal telah terpenuhi 4 dari 5, adapun rinciannya yaitu : 1. Dimensi tangible, tersedia fasilitas seperti kursi dan spanduk mengenai persyaratan pembuatan E-KTP, kekurangan yaitu ruang tunggu terlalu kecil. 2. Dimensi reliability sudah baik, kehandalan dan kemampuan pegawai dalam melayani dan mengurus E-KTP sesuai dengan Standar Pelayanan. 3. Dimensi responsiveness sudah baik, pegawai pelayanan kantor Camat Sunggal cepat dalam pengurusan pembuatan E-KTP. 4. Dimensi assurance sudah baik , pegawai melayani masyarakat Kecamatan Sunggal memberikan jaminan waktu kepada masyarakat sesuai Standar Operasional Prosedur. 5. Dimensi emphaty masih kurang baik, dalam melayani masyarakat beberapa pegawai masih mementingkan urusan pribadi.
2. faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sunggal kabupaten Deli Serdang yaitu jaringan yang tidak mendukung dalam proses pengiriman data-data masyarakat ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Deli Serdang sehingga membuat tertundanya pengiriman data yang mengakibatkan keterlambatan penerbitan pada pembuatan E-KTP dan juga kurangnya sarana prasarana di Kantor Camat Sunggal kabupaten Deli Serdang

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus E-KTP berupa mesin percetakan, kursi yang kurang memadai, ruangan yang terlalu sempit serta pendingin ruangan yang tidak tersedia, serta masih ada beberapa pegawai yang tidak ramah dan kurang komunikasi kepada masyarakat yang mengurus E-KTP terlihat ketika masyarakat yang datang melakukan pelayanan masih terdapat pegawai Kecamatan yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, kurangnya komunikasi pegawai kepada masyarakat yang sedang menanyakan tentang prosedur atau persyaratan E-KTP.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Camat Sunggal kabupaten Deli Serdang peneliti memberikan saran sebagai berikut:

Pegawai di Kantor Camat Sunggal kabupaten Deli Serdang memberikan sepenuhnya pelayanan publik terhadap masyarakat yang membutuhkan artinya pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Camat Sunggal kabupaten Deli Serdang peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pegawai di Kantor Camat Sunggal kabupaten Deli Serdang hendaknya meningkatkan lagi sikap keramahtamahan terhadap masyarakat sehingga tidak terjadi keluhan lagi soal sikap para pegawai di kantor Camat Sunggal,
2. Meningkatkan lagi fasilitas yang tersedia, mungkin untuk saat ini masih terbilang layak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Allison, Michael dan Kaye, Jude, (2004). *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Nirlaba*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Allison, P. D. (2012). *Logistic regression using SAS: Theory and application*. SAS institute.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Makmur, 2009. *Teori Manajemen Strategik Dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mamduh M. Hanafi, *Manajemen* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011), hal, 137.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (1998). *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
- R.A Supriyono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFEUGM, 1999), h. 300
- Scholes, K., Johnson, G., & Whittington, R. (2002). *Exploring corporate strategy*. Hoboken: Financial Times Prentice Hall.
- Salusu, J. (2003). *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Public dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Tikson, Deddy T. dkk. 2013. *Laporan Penulisan Modul : Manajemen Strategik*

Jurnal

- Christiani, C. (2020). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora). *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 17(2), 123-143.

- Hitt, M. A., Hoskisson, R. E., & Kim, H. (1997). International diversification: Effects on innovation and firm performance in product-diversified firms. *Academy of Management journal*, 40(4), 767-798.
- Ibrahim, M. A., PANGKEY, M., & Dengo, S. (2021). Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(108).
- Maryam, S., Zauhar, S., & Saleh, C. (2016). Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang). *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 19(2).
- Miko, F. A., Suroso, S., & Anggela, F. P. (2022). Kinerja Pegawai Desa Dalam Melayani Masyarakat Pada Kantor Kepala Desa Kertasari. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(2).
- Sujono, S. (2018). Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web Pada Kantor Kepala Desa Puput Kec. Simpangkatis. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 9(1), 707-716.
- Selvi Rianti, Z. R., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 412-419
- Septiandini, R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 144-160.

Peraturan

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN E-KTP DI KANTOR CAMAT SUNGGAL KABUPATEN DELI SERDANG

Wawancara ini dilakukan berdasarkan Teori Zeithaml (1990) tentang Pengukur Kualitas Pelayanan Publik dengan indikator dimensi pokok, yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

1. **Informan kunci:** ibu Suherni, SE sebagai KASUBBAG UMUM kantor Camat Sunggal Kabupaten Deli Serdang

Pertanyaan *Tangible* (Berwujud)

- a. Apakah ada sarana dan prasarana yang dibuat oleh kantor camat ini untuk pengurusan E-KTP?

Pertanyaan *Reliability* (Kehandalan)

- a. Apakah ada SOP atau standar agar pelayanan pengurusan E-KTP ini berjalan dengan baik?

Pertanyaan *Responsiveness* (Ketanggapan)

- a. Apakah ada pendekatan yang di buat dalam pelayanan pengurusan E-KTP agar masyarakat merasa puas?

Pertanyaan Assurance (Jaminan)

- a. Apakah kantor camat ini menyediakan forum bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan serta kepuasan kinerja?

pertanyaan Emphaty (Empati)

- a. Apakah pegawai di kantor camat sudah memahami kebutuhan masyarakat dalam pelayanan E-KTP

2. **Informan Utama:** Helena Sihombing, SE, Devi Sutini Tanjung, Amelia S.kom

Pertanyaan Tangible (Berwujud)

- a. Fasilitas apa saja yang disediakan kantor camat tunggal ini terhadap masyarakat yang mengurus E-KTP?

Pertanyaan Reliability (Kehandalan)

- a. Apakah ada SOP kantor camat tunggal dalam pelayanan E-KTP ?
- b. Apakah dalam pelayanan E-KTP diperlukan biaya dan berapa lama waktu yang diperlukan dalam pembuatan E-KTP?

Pertanyaan Responsiness (Ketanggapan)

- a. Bagaimana tanggapan kantor camat tunggal dalam merespon keluhan masyarakat?

Pertanyaan Assurance (Jaminan)

- a. Apakah karyawan memahami standar pelayanan dalam pengurusan E-KTP ?

pertanyaan Emphaty (Empati)

- a. Apakah ada pemantuan yang dilakukan mengenai kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP?

3. **Informan Tambahan:** masyarakat tunggal kabupaten Deli Serdang, M. Rizky Pratama, Alvin Dwi Bayanaka, fadil

Pertanyaan *Tangible* (Berwujud)

- b. Fasilitas apa saja yang anda rasakan dalam mengurus E-KTP? Apakah anda puas?

Pertanyaan *Reliability* (Kehandalan)

- c. Bagaimana rasa yang anda terima dalam pengurusan E-KTP ?
d. Apakah ada biaya yang diperlukan dalam mengurus E-KTP?

Pertanyaan *Responsiveness* (Ketanggapan)

- b. Apakah anda telah puas dengan pelayanan pengurusan E-KTP, berapa lama waktu yang diperlukan dalam pengursannya? Apakah ada keluhan yang anda terima ?

Pertanyaan *Assurance* (Jaminan)

- b. Apakah ada keluhan dari anda tentang pelayanan E-KTP? Jika ada apakah tanggapan mereka tentang keluhan anda?

pertanyaan *Emphaty* (Empati)

- b. Apakah kantor camat sudah memahami kebutuhan apa yang diperlukan anda dalam pelayanan pengurusan E-KTP?

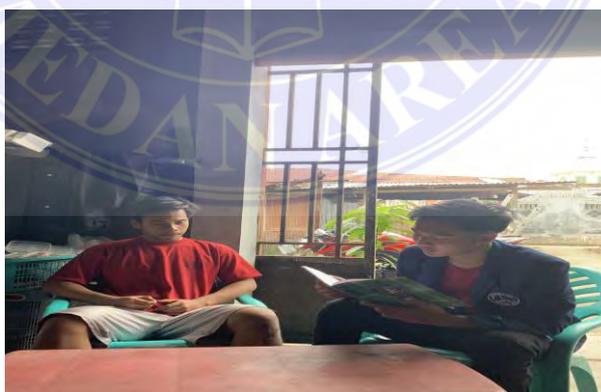
Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Foto depan kanto Camat Sunggal Kabupaten Deli Serdang

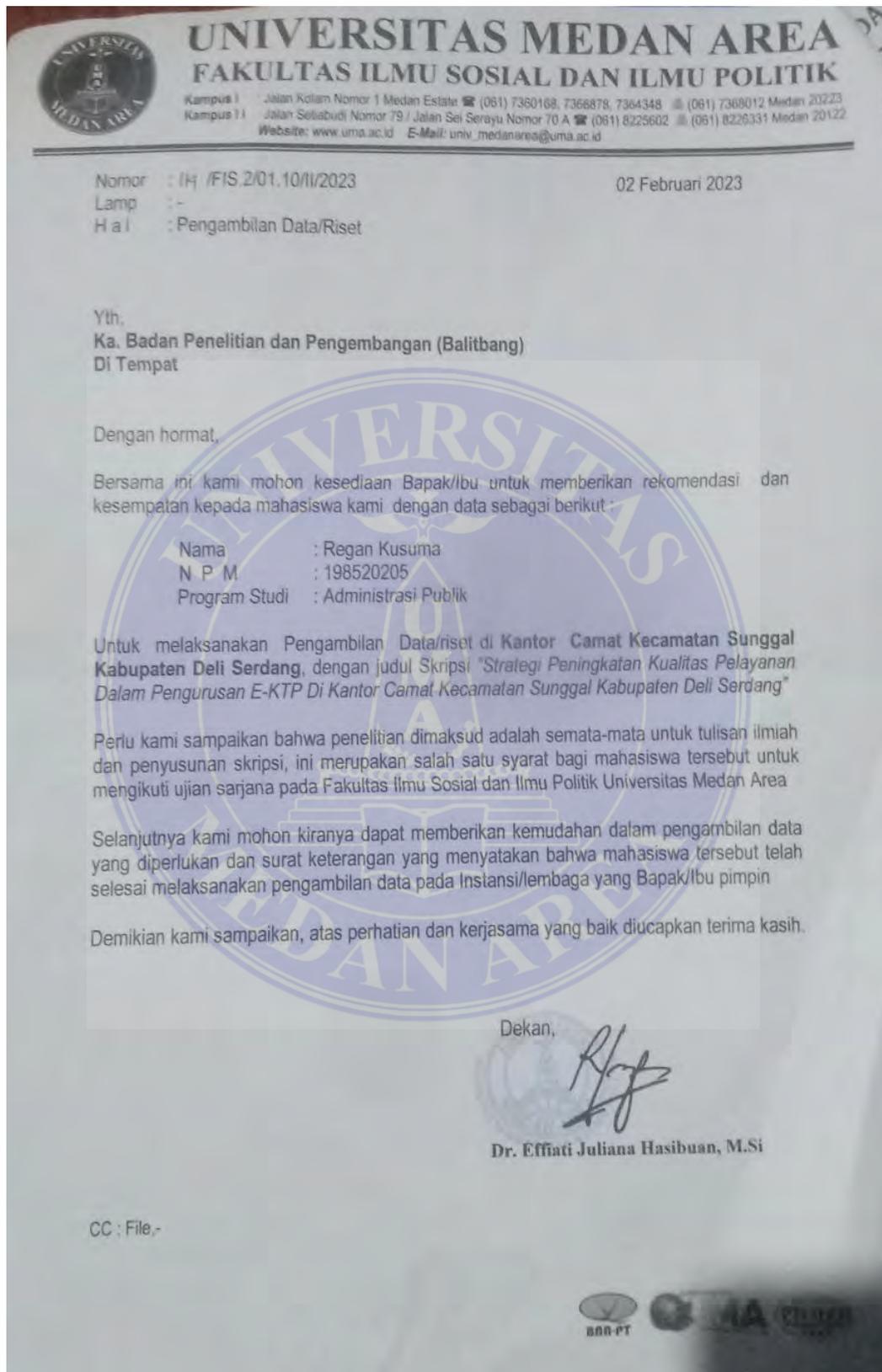


Gamabar 2. Foto bersama ibu Suherni, SE

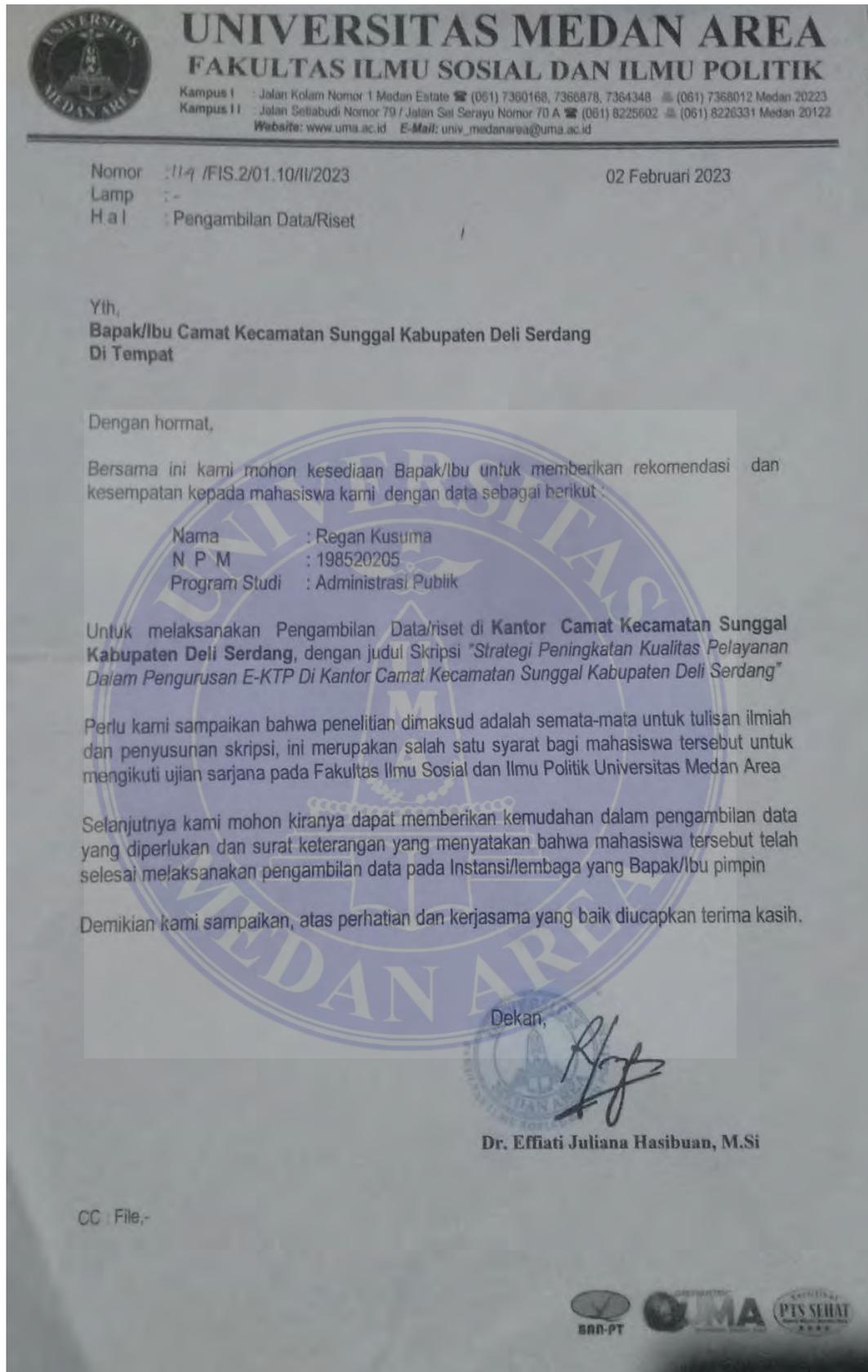


Gambar 3. Foto bersama M. Rizky Pratama

Lampiran 3 : Surat Penelitian



Surat permohonan ke Balitbang



Surat permohonan ke kantor camat Sunggal Kabupaten Deli Serdang



Surat izin riset dari balitbang ke kantor camat Sunggal kabupaten Deli Serdang

Lampiran 4 : Selesai Riset



Surat selesai Riset