

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

**TESIS**

**OLEH**

**SRI YUNITA BR SITEPU  
NPM : 231801033**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

i

**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 1/9/25

Access From (repository.uma.ac.id)1/9/25

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

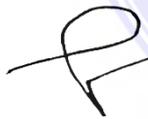
**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul** : **Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat**  
**Nama** : **Sri Yunita Br Sitepu**  
**NPM** : **231801033**

**MENYETUJUI**

**Pembimbing I**



**Dr. Adam, MAP**

**Pembimbing II**



**Dr. Warjio, MA**

**Ketua Program Studi**

**Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada 15 April 2025**

---

---

**Nama : Sri Yunita Br Sitepu**

**NPM : 231801033**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si**

**Sekretaris : Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP**

**Pembimbing I : Dr. Adam, MAP**

**Pembimbing II : Dr. Warjio, MA**

**Penguji Tamu : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/9/25

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)1/9/25

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan , April 2025



Sri Yunita Br Sitepu

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGASAKHIR/SKRIPSI/TESIS  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Yunita Br Sitepu  
NPM : 231801033  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan  
Pada tanggal :  
Yang menyatakan**



Sri Yunita Br Sitepu

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat kasih dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan tesis saya yang berjudul Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.1 Tahun 2021, tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Secara Online Jenjang Pendidikan Menengah di SMAN 1 Sunggal. Tesis ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Magister.

Proses penyusunan tesis ini banyak mendapat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Adam, MAP, selaku Pembimbing I yang selalu banyak memberikan bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.
5. Seluruh sahabat-sahabat saya di kelas C Program Studi Magister Administrasi Publik 2023 Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dengan segala kerendahan hati dan kesadaran akan keterbatasan wawasan dan kemampuan, penulis sampaikan tesis hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Medan,  
Penulis April 2025



Sri Yunita Br Sitepu

## ABSTRAK

### KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LANGKAT

**Nama** : Sri Yunita Br Sitepu  
**NPM** : 231801033  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Adam, MAP  
**Pembimbing II** : Dr. Warjio, MA

Permasalahan dalam penelitian ini adalah rendahnya kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Langkat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan e-KTP serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam proses pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Langkat belum optimal. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya sarana dan prasarana, seringnya gangguan sistem pada jam pelayanan, waktu tunggu yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta kurangnya perhatian terhadap kelompok rentan dan penyandang disabilitas. Faktor penghambat utama adalah kurangnya responsivitas petugas dan kondisi fisik layanan (tangible) yang belum memadai. Kendala lainnya meliputi keterbatasan fasilitas, jaringan internet yang tidak stabil, serta rendahnya kompetensi petugas pelayanan.

**Kata Kunci:** Administrasi Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik dan E-KTP.

## **ABSTRACT**

### ***QUALITY OF E-KTP PRODUCTION SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF LANGKAT DISTRICT***

**Name** : Sri Yunita Br Sitepu  
**NPM** : 231801033  
**Study Program** : *Master of Public Administration*  
**Adviser I** : Dr. Adam, MAP  
**Adviser II** : Dr. Warjio, MA

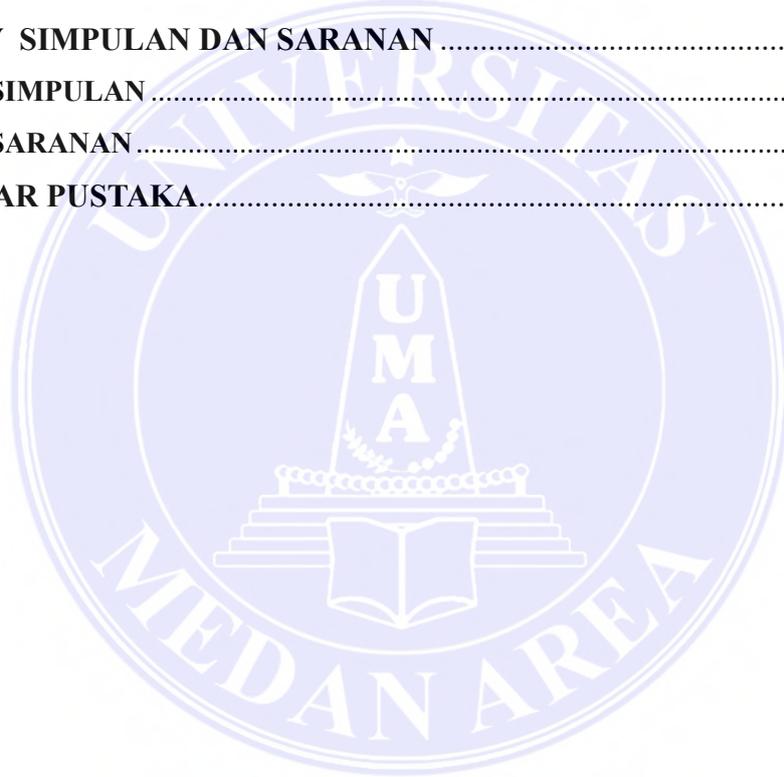
*The main issue addressed in this study is the low quality of electronic ID card (e-KTP) services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Langkat Regency. This research aims to describe and analyze the quality of e-KTP services and identify the inhibiting factors affecting the service process. A qualitative approach was used, with data collected through observation and interviews. The data were analyzed using an interactive model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the quality of e-KTP services at Disdukcapil Langkat Regency has not been optimal. This is due to limited supporting facilities and infrastructure, frequent system disruptions during service hours, long waiting times that do not comply with the Standard Operating Procedures (SOP), and lack of attention to vulnerable groups and persons with disabilities. The main inhibiting factors are the lack of responsiveness from officers and inadequate physical service conditions (tangibles). Additional challenges include insufficient service facilities, unstable internet networks, and low staff competence..*

**Keywords:** *Public Administration, Service Quality, Public Services and E-KTP.*

## DAFTAR ISI

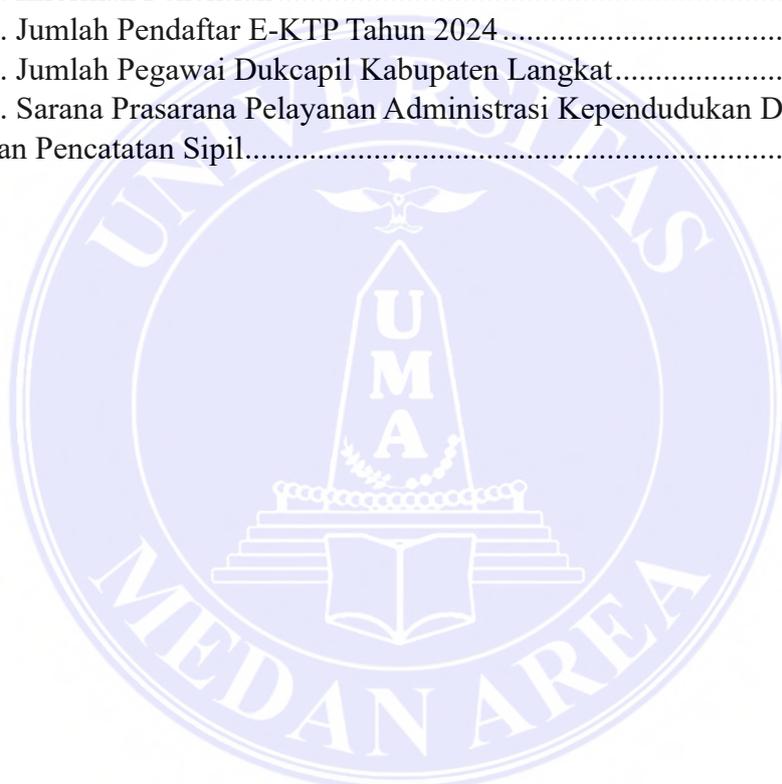
	Halaman
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. RUMUSAN MASALAH.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. TUJUAN PENELITIAN.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. MANFAAT PENELITIAN .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Pelayanan Publik .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.1. Pengertian Pelayanan .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.6. Azas, Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3. Administrasi Kependudukan .....</b>	<b>29</b>
<b>2.4. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>32</b>
<b>2.5. Kerangka Berfikir.....</b>	<b>34</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
<b>3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>3.2. Jenis Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>3.3. Informan Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4. Sumber Data.....</b>	<b>39</b>
<b>3.5. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>39</b>
<b>3.6. Operasional Variabel .....</b>	<b>41</b>
<b>3.7. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>43</b>
<b>3.8. Teknik Keabsahan Data .....</b>	<b>45</b>

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
<b>4.1. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b> .....	49
<b>4.2. HASIL PENELITIAN</b> .....	51
<b>4.3. PEMBAHASAN PENELITIAN</b> .....	56
<b>4.3.1. Kualitas Pelayanan Pendaftaran E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat</b> .....	56
<b>4.3.2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pendaftaran E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat</b> .....	60
<b>4.3.3. Kendala Kualitas Pelayanan Pendaftaran E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat</b> .....	62
<b>4.4. Temuan Penelitian</b> .....	63
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARANAN</b> .....	67
<b>5.1. SIMPULAN</b> .....	67
<b>5.2. SARANAN</b> .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	71



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Langkat Tahun 2023.....	3
Tabel 2. Jumlah Penduduk Datang dan Pergi Menurut Kecamatan di Kabupaten Langkat Tahun 2023 .....	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 4. Waktu Penyelesaian Tesis .....	36
Tabel 5. Informan Penelitian .....	38
Tabel 6. Jumlah Pendaftar E-KTP Tahun 2024.....	51
Tabel 7. Jumlah Pegawai Dukcapil Kabupaten Langkat.....	52
Tabel 8. Sarana Prasarana Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Dukcapil Kabupaten Langkat .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi .....	74
Lampiran 2. Pedoman Wawancara .....	75
Lampiran 3. Surat Izin Riset dari Kampus .....	78
Lampiran 4. Surat Selesai Riset dari Instansi .....	79
Lampiran 5. Hasil Observasi .....	80
Lampiran 6. Deskripsi hasil Wawancara .....	81
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian .....	89



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik secara umum mencakup cakupan bidang kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya suatu negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil seluruh warga negaranya melalui penyediaan barang, jasa, dan manfaat administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan menjamin kesejahteraan semua warga negaranya. Oleh karena itu, kinerja sistem pemerintahan ditentukan terutama oleh kualitas pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 juga dengan jelas menyatakan bahwa salah satu tujuan berdirinya Negara Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Lebih lanjut, hal ini diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjadi pedoman dan acuan bagi seluruh lembaga pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun

2005 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu pada jasa pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Kantor dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada akhir bulan Agustus 2024 di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Permasalahan yang ada berhubungan dengan aspek kehandalan (*Reliability*) yaitu, masih terdapat masyarakat yang mengalami keluhan terkait dengan ketepatan waktu pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik. Selain itu, permasalahan lain yang ditemui yaitu pada saat masyarakat ingin membuat produk administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dalam melengkapi syarat-syarat administrasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari masih terdapat masyarakat yang belum lengkap

membawa persyaratan saat datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat. Gambaran umum jumlah penduduk, persentase dan kepadatan penduduk Kabupaten Langkat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Langkat

Kecamatan Subdistrict	Penduduk (jiwa) Population	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2022-2023 (%) <sup>1</sup> Annual Population Growth Rate 2022-2023 (%) <sup>1</sup>	Persentase Penduduk Percentage of Total Population	Kepadatan Penduduk (per km <sup>2</sup> ) Population Density per sq. km
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bahorok	42.730	0,95	4,01	38,78
Sirapit	17.202	1,02	1,61	174,64
Salapian	26.735	0,66	2,51	120,57
Kutambaru	14.534	1,02	1,36	61,37
Sei Bingai	53.417	1,18	5,01	160,33
Kuala	41.309	0,83	3,87	200,31
Selesai	75.833	1,49	7,11	452,11
Binjai	49.217	1,56	4,61	1.170,44
Stabat	95.448	1,58	8,95	876,88
Wampu	43.578	0,96	4,09	224,39
Batang Serangan	36.537	0,74	3,43	40,62
Sawit Seberang	26.331	0,76	2,47	125,93
Padang Tualang	55.699	1,77	5,22	251,87
Hinai	54.980	1,47	5,15	522,33
Secanggang	73.155	1,28	6,86	316,43
Tanjung Pura	71.499	1,21	6,70	398,08
Gebang	49.790	1,61	4,67	278,95
Babalan	57.648	0,58	5,40	754,46
Sei Lapan	51.257	1,11	4,81	182,62
Brandan Barat	25.057	1,45	2,35	279,03
Besitang	46.384	0,83	4,35	64,36
Pangkalan Susu	45.269	1,08	4,24	299,10
Pematang Jaya	13.102	0,63	1,23	62,69
<b>Kabupaten Langkat</b>	<b>1.066.711</b>	<b>1,20</b>	<b>100,00</b>	<b>170,31</b>

Tahun 2023

Sumber: Kabupaten Langkat Dalam Angka (2024;83-84)

Berdasarkan tabel di atas, Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Langkat Tahun 2023 tertinggi di Kecamatan Stabat dengan jumlah penduduk 95.448 jiwa (8,95%), Kecamatan Selesai dengan jumlah penduduk 75.833 jiwa (7,11%), Kecamatan Secanggang dengan jumlah penduduk 73.155 jiwa (6,86%) dan terendahnya di Kecamatan Pematang Jaya dengan jumlah penduduk 13.102 jiwa (1,23%). Selanjutnya Laju Pertumbuhan Penduduk tertinggi berada di Kecamatan Padang Tualang sebesar 1,77%, Kecamatan Stabat 1,58%, dan Kecamatan Binjai 1,56% dan terendahnya di Kecamatan Pematang

Jaya 0,63%.Sedangkan tingkat Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Langkat Tahun 2023 tertinggi di Kecamatan Binjai sebesar 1.170,44/km<sup>2</sup>, Kecamatan Stabat sebesar 876,88/km<sup>2</sup>, dan Kecamatan Hinai sebesar 522,33/km<sup>2</sup> sedangkan tingkat Kepadatan Penduduk terendahnya di kecamatan Batang Serangan sebesar 40,62/km<sup>2</sup> . Pemilihan penelitian di Kecamatan Hinai meskipun jumlah penduduk sebesar 54.980 jiwa (5,15%), namun tingkat kepadatan penduduk tertinggi nomer ke-3 di Kabupaten Langkat.

Tabel 2.Jumlah Penduduk Datang dan Pergi Menurut Kecamatan di Kabupaten Langkat Tahun 2023

Kecamatan Subdistrict	Penduduk Datang Residents Come	Penduduk Pergi Residents Leave
(1)	(2)	(3)
Bahorok	14	61
Sirapit	14	16
Salapian	15	38
Kutambaru	5	30
Sei Bingai	76	103
Kuala	38	47
Selesai	61	81
Binjai	51	76
Stabat	69	121
Wampu	39	54
Batang Serangan	19	70
Sawit Seberang	6	28
Padang Tualang	41	101
Hinai	29	77
Secanggang	26	152
Tanjung Pura	45	95
Gebang	18	51
Babalan	41	87
Sei Lapan	51	81
Brandan Barat	29	60
Besitang	58	86
Pangkalan Susu	58	75
Pematang Jaya	23	30
<b>Kabupaten Langkat</b>	<b>826</b>	<b>1.620</b>

Sumber: Kabupaten Langkat Dalam Angka (2024;83-84)

Berdasarkan tabel di atas, Jumlah Penduduk Datang Menurut Kecamatan di Kabupaten Langkat Tahun 2023 tertinggi di Kecamatan Sei Bingai sebanyak 76 orang, Kecamatan Stabat sebanyak 69 orang, dan Kecamatan Selesai sebanyak 61 orang sedangkan terendahnya di Kecamatan Kutambaru sebanyak 5 orang, dan Kecamatan Sawit Seberang sebanyak 6 orang. Selanjutnya Jumlah Penduduk

Pergi Tertinggi di Kecamatan Secanggang berjumlah 152 orang, Kecamatan Stabat berjumlah 121 orang dan Kecamatan Sei Bingai berjumlah 103 orang, serta terendahnya di Kecamatan Sirapit berjumlah 16 orang. Adapun Kondisi Kecamatan Hinai pada tahun 2023, jumlah penduduk datang sebanyak 29 orang dan penduduk pergi sebanyak 77 orang, artinya sebesar 265,52% jumlah penduduk kecamatan Hinai yang pindah dari jumlah penduduk penduduk datang.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat”**.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat?
2. Apa faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat?

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Faktor-faktor penghambat serta kendala Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.

#### 1.4. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis, teoritis dan praktis sebagai berikut:

- a. Secara Akademis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi khususnya tentang pelayanan pembuatan e-ktip di dukcapil Kabupaten Langkat.
- b. Manfaat Teoritis: Penelitian bertujuan untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama ini dan menambah ilmu pengetahuan tentang masalah – masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan, terutama yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan e-ktip serta berfungsi sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi penelitian yang akan datang dalam penelitian yang sejenis.
- c. Manfaat Praktis: bagi peneliti, untuk memenuhi persyaratan akademis dan tambahan wawasan sebagai pengetahuan peneliti tentang masalah yang diteliti. Selanjutnya memberikan saran masukkan peningkatan kualitas pelayanan pembuatan e-ktip pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Langkat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kualitas Pelayanan**

Hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik yaitu kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik tidak lepas dari persepsi. Beberapa ahli mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2016:47) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol baik sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Selanjutnya Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2016 :49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Menurut Goetsch & Davis dalam Mursyidah dkk, (2020:33), Goetsch & Davis menyatakan bahwa “ kualitas pelayanan ialah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan” . Selanjutnya Goetsch dan Davis (dalam Nurdin, 2019:15) mendefinisikan kualitas secara lebih luas

cakupannya :“ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” .

Hardiyansyah, (2018:33) “ Kualitas pelayanan juga diartikan sebagaisesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, di manapelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa(pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan” .

Sinambela dkk.dalam Hardiyansyah, (2018:49). “ kualitas ialah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).”

Trigono dalam Mursyidah dkk, (2020:33), menyatakan bahwa “ pelayanan yang baik yaitu melayani setiap saat, tepat dan memuaskan, sopan, ramah dan membantu serta professional” . Kualitas adalah standar yang harus dicapai yang terkait dengan kualitas sumber daya manusia, cara kerja ataupun produk yang dihasilkan. Dikatakan berkualitas artinya mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas tuntutan/perysaratan pelanggan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena para penyedian layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia layanan tidak kompeten atau tidak terlatih. Namun kualitas pelayanan tentu tidak hanya ditentukan oleh faktor sumber daya manusia saja namun terdapat factor lain yang juga turut menentukan tingkatan kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml et. al. (dalam Mulyawan, 2016:51) :

“Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dihubungi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan dan sebagainya” .

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay dalam LAN edisi revisi (2009:20), dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu, Jika kualitas pelayanan dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (excellent). Tetapi jika kualitas pelayanan dipandang dari aspek ” product based” , maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Namun jika kualitas pelayanan dilihat dari sudut “ user based”, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari “ value based” , maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antarakegunaan atau kepuasan dengan harga.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu instansi pemerintahan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada masyarakat, sesama karyawan maupun pimpinan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, akan tetapi berdasarkan persepsi masyarakat/penerima layanan.

Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang dapat memberikan penilaian yang tepat dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, namun jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten. Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara.

Fokus pada kepentingan warganegara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh setiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah, terlebih lagi saat ini pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, akan tetapi pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat Internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para

penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Istilah “ kualitas” menurut Tjiptonon (dalam Mulyawan, 2016:48) mengandung kriteria yang meliputi :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Ketujuh kriteria tersebut jelas tertuju pada upaya pemenuhan harapan para penerima layanan. Setiap penerima layanan jelas menghendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya. Ketujuh kriteria di atas jelas tertuju pada upaya pemenuhan harapan para penerima layanan. Setiap penerima layanan jelas menghendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya. Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono dalam Mulyawan (2016 : 49) berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain- lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Diukur melalui persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “ sangat baik.” Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:57), menjelaskan terdapat sepuluh dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Tangibles (berwujud fisik), terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. Reliability (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiveness (ketanggapan), merupakan kemauan untuk membantu konsumen atau pelanggan, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. Competence (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam

membrikan pelayanan.

- e. Courtesy (ramah), merupakan sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen serta mau melakukan kontak.
- f. Credibility (dapat dipercaya), merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security (rasa aman), merupakan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
- h. Access (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. Communication (komunikasi), merupakan kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
- j. Understanding the customer (memahami pelanggan), merupakan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kemudian Zeithaml menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi, dan kemudian disebut dengan SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut (Hardiyansyah, 2018:57): Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Tangibles (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Terdiri atas indikator:
  - 1. Penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan

2. Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan
  3. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  4. Kemudahan proses dan akses layanan
  5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reliability* (kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.

Terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
  2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

Terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan. Terdiri atas indikator:
    1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
    2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
    3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
    4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
  - e. *Emphaty* (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan. Terdiri atas indikator:
    1. Mendahulukan kepentingan pemohon/masyarakat
    2. Petugas melayani dengan sikap ramah
    3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
    4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan)
    5. Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat

## 2.2. Pelayanan Publik

### 2.2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah menjadi suatu kewajiban bagi individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Hardiyansyah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Jadi

dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Menurut H.A.S Moenir (2002: 16-17) mengemukakan pelayanan sebagai Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Memahami pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang, sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam satu kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, keduanya mempunyai kepentingan yang sama yaitu, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

### **2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah 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. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya telah ditetapkan dalam suatu ketentuan pokok agar pelaksanaan

pelayanan publik dalam berlangsung sesuai standar pelayanan dan sesuai dengan keinginan pengguna pelayanan.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 4), Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagaibentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik, adalah: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi: Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

### 2.2.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

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

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan 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 sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Menurut H.A.S Moenir (2002: 8) unsur-unsur pelayanan antara lain:

- a. Sistem, prosedur, dan metode: Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

- b. Personil: Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparaturnya dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan Prasarana: Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai Pelanggan Dalam pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik itu dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.

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

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab 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).

#### 2.2.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- 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 Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah 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 penyampaian 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.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.

- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti peyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaa berat, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditakankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

#### **2.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang optimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat dengan baik. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik dan diterima oleh masyarakat dengan baik pula. Menurut Kasmir (2006: 3) yaitu: Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat

merupakan faktor utama karena hanya manusialah pelanggan yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- c. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga memengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing faktor tersebut mempunyai peranan berbeda dalam pelaksanaannya tetapi saling berpengaruh satu sama lain guna terwujudnya pelayanan yang optimal bagi penerima pelayanan. H.A.S Moenir (2002: 88) Berpendapat ada enam faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

#### 1) Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

## 2) Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan saling berpengaruh. Adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting: Kewenangan, Pengetahuan dan pengalaman, Kemampuan bahasa, Pemahaman pelaksanaan, serta Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

## 3) Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

## 4) Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

## 5) Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Sedangkan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan

pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan.

#### 6) Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- c. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- d. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tapi saling mempengaruhi dan berkaitan satu sama lain, yang secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik itu berupa pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung.

#### **2.2.6. Azas, Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik mejadi prinsip dasar sebagai acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik bersifat dinamis sesuai dengan perkembangan zaman. Pemerintah sebagai Penyelenggara pelayanan

publik harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam bidang jasa pelayanan. Untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan dan yang diharapkan oleh pengguna jasa, maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6), mengemukakan penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

- 1) Transparansi; Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional; Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi.
- 4) Partisipatif; Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak; Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011: 190) yakni terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,

- b. Asas kepentingan hukum,
- b. Asas kesamaan hak,
- c. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- d. Asas keprofesionalan,
- e. Asas partisipasif,
- f. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- g. Asas keterbukaan,
- h. Asas akuntabilitas,
- i. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- j. Asas ketepatan waktu,
- k. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 (Ratminto dan Atik 2015: 22) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan: Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal yaitu Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, serta Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan

pelayanan publik. serta Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara 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 penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 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 tulus ikhlas.
- 10) Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### 2.2.7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. (BUMD). Ratmino dan Atik Septiwinarsih (2005: 8) mengemukakan bahwa berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi: Pelayanan yang bersifat primer dan Pelayanan yang bersifat sekunder.

Perbedaan diantara jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, Perguruan Tinggi Swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer.  
Ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan

oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan.

c. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder.

Ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara.

Kegiatan pelayanan publik atau bisa disebut dengan pelayanan umum sangat erat kaitannya dengan lembaga pemerintah selaku penyelenggara pelayanan. Setiap daerah mempunyai hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **2.3. Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya

berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi menurut S.P.Siagian (1990 : 13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat.

Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Didalam Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi Kependudukan ini memuat pengaturan dan

pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan. Dalam Administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, yang dimaksud peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk:

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen Penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk;
2. Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya
4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu

5. Menyediakan data Penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

#### 2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya dengan topik yang sama, yaitu strategi pemasaran ataupun penelitian yang dilakukan di objek yang sama, yaitu tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan untuk peneliti dalam menyusun tesis dan melakukan penelitian. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang didapatkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun/ Judul/ Sumber	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
1.	Eko Agus Santoso, Aris Tri Haryanto, Herning Suryo Sarjono/2022/PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DANPENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR/Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JI@P) Vol 11 No 2 (2022): JI@P  Link: <a href="https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2896507">https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2896507</a>	<i>Based on the results of research and data analysis, this study can be concluded that the quality of service and performance partially and simultaneously affect public satisfaction with the Electronic ID card service at the Population and Civil Registration Office of Karang anyar Regency.</i>	<b>Perbedaan:</b> 1. Jenis penelitian: Kuantitatif 2. Jumlah sampel: 100 org 3. Variabel : Kinerja Pegawai (X2) Kepuasan Masyarakat (Y)  <b>Persamaan:</b> 1. Variabel: kualitas pelayanan 2. Fokus Penelitian: Pelayanan E-KTP 3. Teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman dkk, dalam Hardiyansyah, (2011:42) meliputi: <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.</i>
	Ade Dila Maharani/2022/Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti yaitu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda	<b>Persamaan:</b> 1. Variabel : Kualitas Pelayanan 2. Fokus : Pembuatan E-KTP 3. Teori Kualitas Pelayanan

	<p>Elektronik E-KTP di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali/ Jurnal Solidaritas FISIPUNISRI Vol. 2 No 3 Tahun 2022 Halaman 1 - 11</p> <p>link:  <a href="https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2788759">https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2788759</a></p>	<p>Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali sudah cukup berkualitas. Akan tetapi dimensi Tangible belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik yaitu fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP seperti kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, tempat parkir yang belum tersedia secara khusus, dan ruang kerja pegawai yang kurang luas. Sesuai pemaparan di atas peneliti memberikan saran kepada Kecamatan Ngemplak untuk sebaiknya menambahkan fasilitas yang lebih memadai. Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, E-KTP.</p>	<p>menurut Parasuraman dkk, dalam Ismail Nurdin (2019:20) meliputi: <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.</i></p> <p>4. Metode: Kualitatif                      5. Teknik Pengumpulan data: observasi, wawancara, dokumentasi</p> <p><b>Perbedaan:</b>                      1.lokasi penelitian: Kecamatan Ngemplak, Boyolali</p>
3	<p>Nanda Prasetyawan , Damayanti Suhita, dan Riska Wirawan/ KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN NON USAHA MELALUI SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK ( SIMPEL ) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGANYAR/ Solidaritas Vol 8 No 1 (2024): Solidaritas</p> <p>Link:  <a href="https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/4272444">https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/4272444</a></p>	<p>Pada hasil penelitian variabel tangible (bukti fisik) berdasarkan informasi yang di gunakan dalam mengurus perizinan sudah cukup mudah, peneliti juga menemukan kemudahan akses informasi yang tersedia di web SIMPEL sudah di katakan baik. Pada variabel Reliability (kehandalan) pegawai sudah mengikuti SOP sebagai pedoman kerja, dan memahami informasi-informasi apa yang akan disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, Pada variabel Responsiveness (daya tanggap) pegawai melayani pengguna layanan dengan cepat dan merespon setiap pengguna layanan online maupun layanan offline. Pada Variabel Assurance (jaminan) sudah dapat dikatakan baik pada indikator jaminan biaya dan keamanan serta pegawainya bersikap sopan, santun dan ramah Pada indikator Emphaty (empati) dalam mementingkan kepentingan pengguna layanan sudah dikatakan cukup baik dan dapat dilihat dari pernyataan-pernyataan informan yang peneliti wawancarai di lapangan. Informan menyatakan puas terhadap pelayanan dalam indikator ini. Dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang peneliti lakukan sudah berjalan dengan baik. Selain itu, direkomendasikan kepada DPMPTSP Karanganyar agar lebih memaksimalkan kinerja para Pegawai dan menyempurnakan pelayanan yang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP serta tujuan dari DPMPTSP Kabupaten Karanganyar</p>	<p><b>Persamaan:</b>                      1. Variabel: Kualitas Pelayanan                      2. Jenis Penelitian: Kualitatif</p> <p><b>Perbedaan:</b>                      1. Fokus Penelitian: Perizinan Non Usaha                      2.Lokasi Penelitian: DPMPTSP Kab.Karanganyar</p>
4	<p>Fuji Tiaji/2019/ KUALITAS</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian Kualitas</p>	<p><b>Persamaan:</b></p>

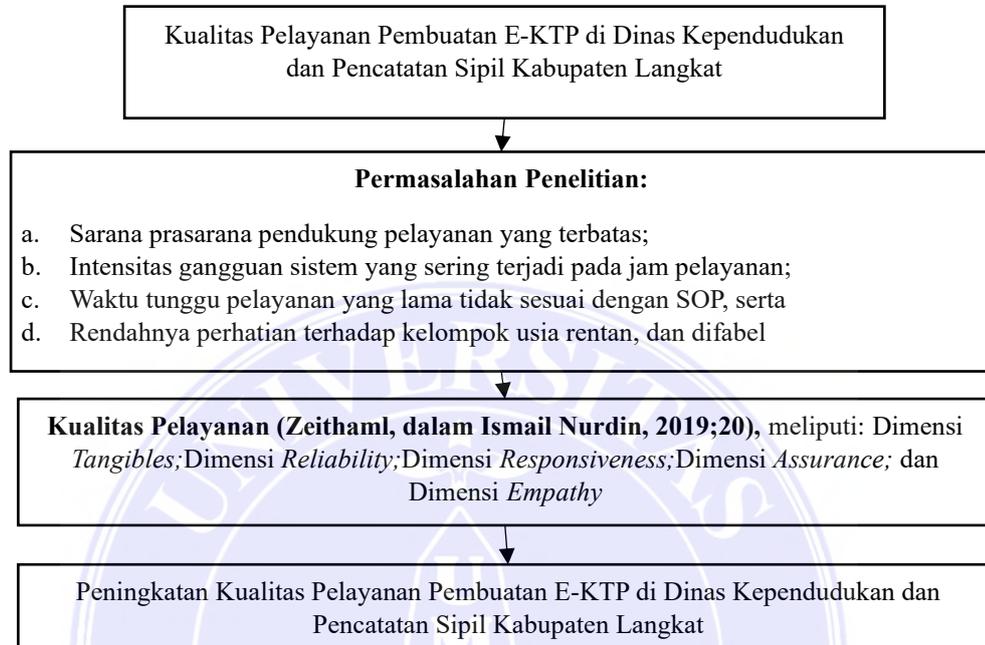
	<p>PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK OLEH BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DI KANTOR KECAMATAN SINDANGKASIH KABUPATEN CIAMIS/ <i>Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara</i> Vol 6, No 2 (2019): <i>Dinamika</i></p> <p>Link: <a href="https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2281/2033">https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2281/2033</a></p>	<p>Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis; kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di kantor Kecamatan Sindangkasih dapat dikatakan belum cukup baik terlihat bahwa dalam pelaksanaan Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik tersebut masih terdapat kesalahan-kesalahan yang terjadi dan masih banyak keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat selaku pemohon pembuatan KTP Elektronik. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan pembuatan KTP Elektronik tersebut diantaranya berkaitan dengan sumber daya; sumber daya manusia, sumber dana, fasilitas dan sarana prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. Adapun upaya-upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pengajuan penambahan pegawai, berikut mengoptimalkan penggunaan dana maupun sarana-prasarana yang telah ada. Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Kualitas Pelayanan</p>	<p>1. Variabel : Kualitas Pelayanan 2. Fokus Penelitian: Pembuatan E-KTP 3. Metode Penelitian: Kualitatif</p> <p><b>Perbedaan:</b> 1. lokasi penelitian: Kantor Camat Sindangkasih, Kab. Ciamis 2. Teori Kualitas Pelayanan menurut Gaspersz dalam Hardiyansyah, (2011: 51) meliputi: Kepastian waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Tanggung jawab, Kelengkapan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, Variasi model pelayanan, Pelayanan pribadi, Kenyamanan, dan Atribut.</p>
<p>5</p>	<p>Dhona Fitriliawati Supriyanto, Sana Prabowo, Agus Setio Widodo, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo/2021/ Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang)/ <i>Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)</i> Vol. 1 No. 1 (2021): Juli</p> <p>Link: <a href="https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik/article/view/8/6">https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik/article/view/8/6</a></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah cukup baik dengan kesiapan pegawai yang ada dalam menghadapi perubahan kondisi pandemi. Namun masyarakat masih belum cukup puas perihal sarana dan prasarana yang ada, terutama terhadap website yang digunakan dalam alur proses perekaman E-KTP yang barudan masih belum membuat masyarakat puas karena masih dianggap berbelit-belit.</p>	<p>Perbedaan: 1. Variabel: Kinerja 2. Lokasi Penelitian: Kab. Karawang</p> <p>Persamaan: 1. Fokus Penelitian: Pelayanan E-KTP 2. Jenis Penelitian: Kualitatif</p>

Sumber: data diolah peneliti, 2024

## 2.5. Kerangka Berfikir

Kerangka teori merupakan visualisasi hubungan antara berbagai variabel untuk menjelaskan sebuah fenomena (Wibowo, 2014). Hubungan antara berbagai variabel digambarkan dengan lengkap dan menyeluruh dengan alur dan skema yang menjelaskan sebab akibat suatu fenomena. Menurut Uma Sekaran (1984),

yang dimaksud dengan “kerangka kerja teoritis adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan di antara berbagai macam faktor yang telah diidentifikasi sebagai sesuatu hal yang penting bagi suatu masalah.” Dengan



kata lain, kerangka kerja teoritis membahas keterhubungan antar variabel yang dianggap terintegrasi dalam dinamika situasi yang akan diteliti. Melalui pengembangan kerangka kerja konseptual, memungkinkan kita untuk menguji beberapa hubungan antar variabel, sehingga kita dapat mempunyai pemahaman yang komprehensif atas masalah yang sedang kita teliti. Kerangka penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Berfikir

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Langkat, beralamat Jl. T. Amir Hamzah - Stabat Kabupaten Langkat, 20814. Penelitian ini berlangsung selama 1 bulan, proses penelitian dimulai dengan proses pengkajian literatur, penyusunan proposal, penyusunan instrumen hingga penyerahan final tesis, seperti tabel berikut:

Tabel 4. Waktu Penyelesaian Tesis

NO	Uraian	2024				2025			
		9	10	11	12	1	2	3	4
1	Pengumpulan data								
2	Pengimputan data dan penyusunan Proposal								
3	Bimbingan								
4	Pendaftaran Seminar Proposal								
5	Seminar Proposal								
6	Revisi Proposal dan Persiapan pedoman riset								
7	Permohonan surat riset								
8	Penelitian								
9	Pendaftaran Seminar Hasil								
10	Seminar Hasil								
11	Pendaftaran Sidang								
12	Sidang								
13	Penyerahan Tesis								

Sumber : Data diolah (2024)

### 3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu untuk melakukan pengamatan dengan interpretasi tepat dan termasuk di dalamnya adalah menggunakan analisa data untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok, sedangkan Analisa data *cross sectional* adalah yang pendekatan sifatnya sesaat pada suatu waktu dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus (*case study*), menurut Creswell (2015: 135-136) penelitian studi kasus

adalah salah satu jenis pendekatan kualitatif yang penelitiannya mengeksplorasi kehidupan nyata sebuah kasus atau beragam kasus melalui pengumpulan data yang mendalam. Sedangkan Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Metode kualitatif dilakukan dengan langsung hubungan antara peneliti dengan responden; ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.(Moleong, 2007:36)

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena, relevan dengan menggunakan penelitian kualitatif karna memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, terutama dalam hal pengungkapan data secara mendalam melalui wawancara, observasi dan kajian dokumen terhadap apa yang dilakukan para informan, bagaimana aktivitas pelayanan pendaftaran e-ktp di Kantor Disdukcapil Kabupaten Langkat. Sedangkan pendekatan studi kasus (*case study*), dipilih pada penelitian ini karena peneliti ingin menggali informasi apa yang akhirnya bisa dipelajari atau ditarik dari sebuah kasus atau fenomena penelitian terkait kualitas layanan pembuatan e-ktp.

### 3.3. Informan Penelitian

Menurut Sugiyono, (2011:54) Informan atau narasumber dalam penelitian merupakan seseorang yang memiliki informasi maupun data yang banyak terkait masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga nantinya akan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu atau orang yang dianggap paling mengetahui apa yang diharapkan. Informan penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga yaitu (Moleong,2015:163):

- a. Informan kunci: “informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti .
- b. Informan utama: Merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- c. Informan pendukung: Merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti .

Selengkapnya pada tabel berikut:

Tabel 5. Informan Penelitian

NO	URAIAN	JUMLAH (ORANG)	KETERANGAN
1	Kepala Dinas Dukcapil	1	Informan Kunci
2	Kabid	1	Informan Utama
3	Kasi	1	Informan Utama
4	Pegawai/ Petugas Pelayanan	1	Informan Pendukung
5	Masyarakat	4	Informan Pendukung
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	

Sumber : Data Diolah (2024)

### 3.4. Sumber Data

Adapun jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kualitatif yaitu data yang berbentuk kata, kalimat, skema, atau gambar data adalah unsur penting dalam penelitian berupa sesuatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang dapat diuji kebenarannya, relevan dan lengkap (Sugiyono, 2014).

Untuk melakukan sebuah penelitian, terdapat 2 sumber data yang saya gunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak terkait permasalahan yang diteliti. Untuk memperoleh gambaran yang jelas, maka diadakan wawancara langsung kepada informan kunci. Hasil dari tanya jawab yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Selanjutnya Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh untuk mendukung masalah yang diteliti, yang terdiri dari literatur, peraturan perundang-undangan yang berlaku serta relevan, karya tulis para ahli, dan lain-lain untuk melengkapi data primer, yaitu : peraturan perundangan terkait, laporan dan jurnal serta data lain yang mendukung penelitian.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Cara menunjukkan pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi hanya dapat dipertontonkan penggunaannya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Observasi

Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang menggambarkan akan terjadi (Suharsimi, 2010). Pada penelitian ini. Peneliti menggunakan observasi partisipatif. Menurut Sugiyono (2014;64), Observasi partisipatif adalah peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Adapun dalam hal ini termasuk dalam observasi partisipasi lengkap, karena dalam melakukan pengumpulan data, peneliti sudah terlibat sepenuhnya terhadap apa yang dilakukan sumber data. Jadi suasananya sudah natural, peneliti tidak terlibat melakukan penelitian. Hal ini merupakan keterlibatan peneliti yang tertinggi terhadap aktivitas kehidupan yang diteliti.

b. Wawancara:

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seseorang yang berwenang tentang suatu masalah (Suharsimi, 2010). Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai *interviewer*, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, sumber informasi (informan) menjawab pertanyaan,

memberi penjelasan dan kadang-kadang juga membalas pertanyaan. Kegiatan wawancara mendalam tersebut direkam menggunakan alat perekam, selanjutnya hasil rekaman tersebut dituliskan dalam bentuk verbatim. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*), wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan dengan guna mendapatkan data yang akurat dan mendalam. Peneliti mempersiapkan beberapa perlengkapan seperti alat perekam, buku catatan dan sejumlah pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan untuk mengarahkan wawancara pada tujuan serta menghindari pembicaraan melebar. Peneliti mencatat jawaban para informan secara apa adanya ketika melakukan wawancara.

c. Dokumentasi:

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini agak tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati (Suharsimi, 2010). Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mencari informasi dari berbagai sumber seperti buku, peraturan perundang-undangan, artikel, berita, foto dan dokumen pendukung relevan lainnya.

### 3.6. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap

tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau suatu konsep untuk menguji kesempurnaan Sugiyono (dalam Sugiarto, 2016). Definisi operasional dan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan yang diartikan sebagai tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu instansi pemerintahan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada masyarakat, sesama karyawan maupun pimpinan. Agar konsep data diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan cara mengubahnya menjadi sesuatu yang mempunyai nilai. Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:57).

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2015:156). Dalam penelitian ini analisis data dilakukan secara berkesinambungan dari awal sampai akhir penelitian, baik dilapangan maupun diluar lapangan dengan mempergunakan teknik model interaktif, sebagai berikut:

- a. Reduksi data, yaitu membuat abstraksi seluruh data yang diperoleh dari seluruh catatan di lapangan hasil observasi wawancara dan pengkajian dokumen. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis data yang menajamkan, mengharapakan hal-hal penting, menggolongkan mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar sistematis serta dapat membuat satu simpulan yang bermakna. Jadi, data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan pengkajian dokumen dikumpulkan, diseleksi, dan dikelompokkan kemudian disimpulkan dengan tidak menghilangkan nilai data. Selanjutnya Sugiyono (2014:92) mengemukakan bahwa, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
- b. Penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan

tindakakan. Proses penyajian data ini mengungkapkan secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca dan dipahami, yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif Sugiyono (2014:93). Data dapat menggambarkan bagaimana Layanan Pendataan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kantor Camat Medan Selayang. Pada penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.

- c. Simpulan dan verifikasi: Menurut Sugiyono (2014:99). Simpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Data yang sudah diatur sedemikian rupa (dipolakan, difokuskan, disusun secara sistematis) kemudian disimpulkan sehingga makna data dapat ditemukan. Namun, Simpulan tersebut hanya bersifat sementara dan umum. Untuk memperoleh simpulan yang “grounded” maka perlu dicari data lain yang baru untuk melakukan pengujian simpulan tentatif kualitas pelayanan pendaftaran e-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Langkat.

Dengan kegiatan mereduksi data, dan penyimpulan terhadap hasil penelitian yang dilakukan memberikan kemudahan pembaca dalam memahami proses dan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pendaftaran e-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Langkat.

### 3.8. Teknik Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Suharsaputro, 2012). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, credibility, transferability, dependability, dan confirmability. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

1. Uji Credibility ; Uji credibility (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.
  - i. **Perpanjangan pengamatan**, dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah

dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

- ii. **Meningkatkan kecermatan** atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum. Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas (Sugiyono, 2007).
- iii. **Triangulasi** dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.
- iv. **Analisis kasus negatif** berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan,

berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya.

v. **referensi** adalah menggunakan referensi sebagai pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

vi. **Mengadakan** membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

2. **Transferability** merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.
3. **Dependability** disebut juga dengan reliabilitas. Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang dependability atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang

dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

- 4. Confirmability**, Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji confirmability penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Dalam penelitian ini peneliti akan mengadakan penelitian lapangan dengan tahap-tahap yang mengacu pada pendapat Meleong (2015;137), yaitu :

1. Tahap pra lapangan, tahap ini meliputi kegiatan menyusun laporan penelitian, menentukan fokus penelitian, konsultasi, mengurus perizinan dari pihak yang akan menjadi tempat penelitian.
2. Tahap pekerjaan lapangan, memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan menjadi observer.
3. Tahap analisis data, menelaah seluruh data lapangan, reduksi data, menyusun dalam satuan-satuan kategorisasi dan pemeriksaan keabsahan data.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARANAN**

#### **5.1. SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, merujuk pada teori Zeithaml,dkk dalam Ismail Nurdin, (2019;20), yang mencakup dimensi kualitas pelayanan seperti: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan), dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat belum berjalan optimal, sarana prasarana pendukung pelayanan yang terbatas dan intensitas gangguan sistem yang sering terjadi pada jam pelayanan, waktu tunggu pelayanan yang lama tidak sesuai dengan SOP, serta rendahnya perhatian terhadap kelompok usia rentan, dan difabel. Hal tersebut diketahui berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil wawancara yang diajukan kepada informan penelitian tiap dimensi sebagai berikut:
  - a. Dimensi *tangibel*; mempunyai indikator penampilan aparatur yang rapi dan sopan saat melaksanakan tugas pelayanan E-KTP, fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP, kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan, dan kemudahan dalam proses pembuatan E-KTP sudah diterapkan,namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu

mengenai fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP seperti kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, tempat parkir yang belum tersedia secara khusus, dan ruang kerja pegawai yang kurang leluasa, serta minimnya sarana prasarana pendukung pelayanan berupa: outlet khusus (Lansia, Ibu Hamil, dan Difabel) termasuk CCTV di area parkir dan layanan administrasi.

- b. Dimensi *reliability*; memiliki standar pelayanan sudah jelas, akan tetapi kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan belum optimal dan Jaringan Internet yang kurang stabil.
- c. Dimensi *responsiveness*; mempunyai ukuran merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat dan menanggapi semua keluhan masyarakat sudah diterapkan, namun dalam hal ketepatan waktu untuk proses pencetakan E-KTP terkadang masih belum bisa terselesaikan dengan cepat sesuai harapan masyarakat.
- d. Dimensi *assurance*: mempunyai indikator dari segi jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat terkait indikator dalam dimensi Jaminan (*Assurance*). Jaminan ketepatan waktu untuk mengurus berkas-berkas, scan sidik jari,

foto, dan lain sebagainya memang sebentar yang lama hanya pencetakan

E-KTP biasanya ditentukan 7 hari, namun bisa lebih lama dari hari yang ditentukan jika terjadi kendala.

- e. Dimensi *emphaty*: mempunyai indikator melayani dengan sikap ramah sopan santun, menghargai setiap pengguna layanan tanpa membeda-bedakan (diskriminatif), dan mendahulukan kepentingan masyarakat, namun ketika peneliti mengamati pada waktu melakukan wawancara dengan beberapa pemohon E-KTP di Dukcapil Kabupaten Langkat masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan aparatur dalam melayani masyarakat.

2. Faktor Penghambat kualitas pelayanan pembuatan e-ktp antara lain indikator: *tangibel*, dan *responsiveness*. Adapun kendala kualitas pelayanan pembuatan e-ktp yaitu: fasilitas pelayanan dan jaringan internet, serta kompetensi petugas pelayanan.

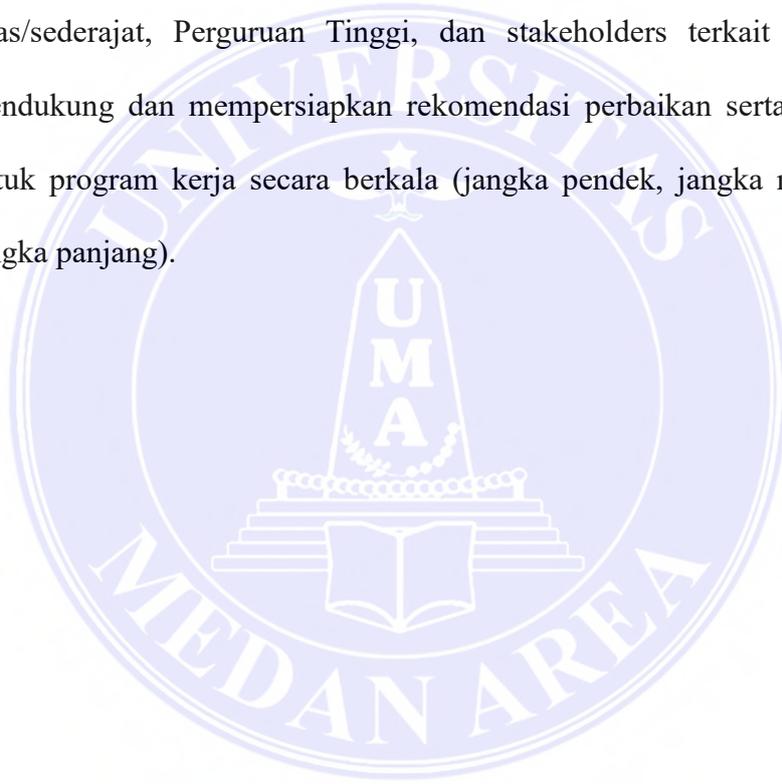
## 5.2. SARANAN

Berdasarkan simpulan penelitian, adapun saran penelitian ini sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, perlu melaksanakan pelatihan / diklat kepada pegawai layanan E-KTP yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan, termasuk pelatihan dasar komunikasi dan budaya 6 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun dan semangat). Serta menambahkan

sarana seperti tempat duduk di ruang tunggu yang masih terbatas untuk masyarakat, selain itu perlu adanya lahan parkir untuk aparaturnya maupun masyarakat pengguna layanan, serta ruang kerja pegawai yang leluasa agar masyarakat maupun pegawai lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana tersebut.

2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat disarankan untuk menjalin kerjasama dengan baik Sekolah Menengah Atas/ sederajat, Perguruan Tinggi, dan stakeholders terkait lainnya guna mendukung dan mempersiapkan rekomendasi perbaikan serta tindak lanjut untuk program kerja secara berkala (jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang).



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Republik Indonesia.2024. Kabupaten Langkat Dalam Angka 2024.Badan Pusat Statistik;pdf
- Lexy J. Maleong. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lembaga Administrasi Negara. (2004) System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): Dalam Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan System Administrasi Negara.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong,L.J.(2007). Metodologi penelitian kualitatif edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono,S.(2010). Metode penelitian *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif.bandung; alfabeta
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Moleong, L. (2015). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revi). Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Creswell, J. W. (2015). Penelitian kualitatif dan desain riset: memilih di antara lima pendekatan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Steers, Richard M.(1985). Efektifitas Organisasi : Kaidah Perilaku. Cet. Kedua. Jakarta: Erlangga

### Artikel Ilmiah:

- Eko Agus Santoso, Aris Tri Haryanto, Herning Suryo Sarjono/2022/PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DANPENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR/Jurnal Ilmiah Administrasi Publik

(JI@P) Vol 11 No 2 (2022): JI@P, Link:  
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2896507>

Ade Dila Maharani/2022/Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali/ Jurnal Solidaritas FISIPUNISRI Vol. 2 No 3 Tahun 2022 Halaman 1 -11, link: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2788759>

Nanda Prasetiawan , Damayanti Suhita, dan Riska Wirawan/ KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN NON USAHA MELALUI SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK ( SIMPEL ) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGANYAR/ Solidaritas Vol 8 No 1 (2024): Solidaritas, Link: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/4272444>

Fuji Tiaji/2019/ KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK OLEH BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DI KANTOR KECAMATAN SINDANGKASIH KABUPATEN CIAMIS/ Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Vol 6, No 2 (2019): Dinamika, Link: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2281/2033>

Dhona Fitriliawati Supriyanto, Sana Prabowo, Agus Setio Widodo, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo/2021/ Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang)/ Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik) Vol. 1 No. 1 (2021): Juli, Link: <https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik/article/view/8/6>

### **Perundang-Undangan:**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Langkat Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil



Lampiran 1. Pedoman Observasi

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

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

Lokasi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Langkat  
 Alamat : Kwala Bingai, Kec. Stabat, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara  
 20811  
 Tanggal Observasi : \_\_\_\_\_

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti / Indikator
1	Struktur Organisasi			
2	Tupoksi			
3	SOP			
4	Sarana Prasarana			
	a. Ruang Pelayanan Administrasi			
	b. Ruang Tunggu			
	b. Loker Khusus (Lansia, Ibu Hamil, Difabel)			
	c. AC di Ruang Tunggu			
	d. Ruang Laktasi			
	e. Wifi			
	f. Mesin Antrian			
	g. Parkir			
5	Laporan Kinerja			
6	Survei Kepuasan Masyarakat			
7	Penampilan Petugas Pelayanan			

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

(INFORMAN KUNCI)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Nama : \_\_\_\_\_  
Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_  
Usia : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : \_\_\_\_\_  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_

**Daftar Pertanyaan:**

Apakah Standar pelayanan administrasi telah diterapkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku ?

.....  
.....

Apasaja media yang digunakan untuk menerima dan menanggapi keluhan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pendaftaran e-ktp di Disdukcapil Kabupaten Langkat ?

.....  
.....

Apakah Disdukcapil memberikan jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan bagi masyarakat?

.....  
.....

Bagaimana penerapan budaya kerja di Unit Layanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Langkat ?

.....  
.....

Apakah menurut Bapak/Ibu, Sarana Prasarana Layanan Administrasi Kependudukan telah terpenuhi untuk menjangkau masyarakat (termasuk Lansia dan Difabel) ? berikan penjelasan!

.....  
.....

(INFORMAN UTAMA)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Nama : \_\_\_\_\_  
Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_  
Usia : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : \_\_\_\_\_  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_

Apakah Disdukcapil Kabupaten Langkat memiliki SOP Layanan Publik, khususnya Administrasi Kependudukan, Pembuatan E-KTP ?

.....  
.....

Bagaimana mengatasi keluhan masyarakat atas kendala yang terjadi (waktu pelayanan tidak tepat waktu)?

.....  
.....

Adakah jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan harapan masyarakat?

.....  
.....

Bagaimana penerapan budaya kerja di Unit Layanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Langkat ?

.....  
.....

Bagaimana penampilan pegawai, dan fasilitas Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Langkat? berikan penjelasan!

.....  
.....

(INFORMAN PENDUKUNG)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Nama : \_\_\_\_\_  
Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_  
Usia : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : \_\_\_\_\_  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_

Apakah Petugas cermat dalam melayani dan memiliki kemampuan menggunakan alat bantu saat proses pelayanan ?

.....  
.....

Apakah merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat dan menanggapi semua keluhan / pernyataan dengan baik?

.....  
.....

Apakah petugas memberikan jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan harapan ?

.....  
.....

Apakah petugas pelayanan melayani dengan sikap ramah sopan santun, menghargai setiap pengguna layanan tanpamembeda-bedakan (diskriminatif), dan mendahulukan kepentingan masyarakat ?

.....  
.....

Bagaimana penampilan pegawai, dan kondisi fasilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Langkat? berikan penjelasan!

.....  
.....

### Lampiran 3.Surat Izin Riset dari Kampus

\_\_\_\_\_.



#### Lampiran 4. Surat Selesai Riset dari Instansi

\_\_\_\_\_.



Lampiran 5. Hasil Observasi

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Lokasi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Langkat  
 Alamat : Kwala Bingai, Kec. Stabat, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara 20811  
 Tanggal Observasi : 1 Desember 2024 s.d. 1 Januari 2025

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti / Indikator
1	Struktur Organisasi	√		Tersedia papan struktur organisasi kantor camat di ruang pelayanan
2	Tupoksi	√		Tersedia pada Profil Instansi
3	SOP	√		Tersedia Bagan Alur Pelayanan di ruang pelayanan
4	Sarana Prasarana			
	a. Ruang Pelayanan Administrasi	√		
	b. Ruang Tunggu	√		
	c. Loket Khusus (Lansia, Ibu Hamil, Difabel)		√	
	d. AC di Ruang Tunggu		√	
	e. Ruang Laktasi		√	
	f. Wifi	√		
	g. Mesin Antrian		√	
	h. Parkir	√		
5	Laporan Kinerja	√		
6	Survei Kepuasan Masyarakat	√		
7	Penampilan Petugas Pelayanan	√		Rapih, tersedia kebijakan/ aturan pakaian harian yang digunakan oleh petugas pada hari senin – jumat.

Lampiran 6. Deskripsi hasil Wawancara

(INFORMAN KUNCI)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Nama : \_\_\_\_\_  
Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_  
Usia : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : PNS / Kepala Dinas Dukcapil Kab. Langkat  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_

**Daftar Pertanyaan:**

Apakah Standar pelayanan administrasi telah diterapkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku ?

.....  
.....

Apasaja media yang digunakan untuk menerima dan menanggapi keluhan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pendaftaran e-ktp di Disdukcapil Kabupaten Langkat ?

.....  
.....

Apakah Disdukcapil memberikan jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan bagi masyarakat?

.....  
.....

Bagaimana penerapan budaya kerja di Unit Layanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Langkat ?

.....  
.....

Apakah menurut Bapak/Ibu, Sarana Prasarana Layanan Administrasi Kependudukan telah terpenuhi untuk menjangkau masyarakat (termasuk Lansia dan Difabel) ? berikan penjelasan!

.....  
.....

(INFORMAN UTAMA)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Nama : \_\_\_\_\_  
Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_  
Usia : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : PNS/ Kabid Layanan Pendaftaran Penduduk  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_

Apakah Disdukcapil Kabupaten Langkat memiliki SOP Layanan Publik, khususnya Administrasi Kependudukan, Pembuatan E-KTP ?

.....  
.....

Bagaimana mengatasi keluhan masyarakat atas kendala yang terjadi (waktu pelayanan tidak tepat waktu)?

.....  
.....

Adakah jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan harapan masyarakat?

.....  
.....

Bagaimana penerapan budaya kerja di Unit Layanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Langkat ?

.....  
.....

Bagaimana penampilan pegawai, dan fasilitas Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Langkat? berikan penjelasan!

.....  
.....

(INFORMAN UTAMA)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Nama : \_\_\_\_\_  
Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_  
Usia : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : PNS/ Kasi  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_

Apakah Disdukcapil Kabupaten Langkat memiliki SOP Layanan Publik, khususnya Administrasi Kependudukan, Pembuatan E-KTP ?

.....  
.....

Bagaimana mengatasi keluhan masyarakat atas kendala yang terjadi (waktu pelayanan tidak tepat waktu)?

.....  
.....

Adakah jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan harapan masyarakat?

.....  
.....

Bagaimana penerapan budaya kerja di Unit Layanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Langkat ?

.....  
.....

Bagaimana penampilan pegawai, dan fasilitas Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Langkat? berikan penjelasan!

.....  
.....

(INFORMAN PENDUKUNG)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Nama : \_\_\_\_\_  
Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_  
Usia : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : **OPERATOR DISDUKCAPIL**  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_

Apakah Petugas cermat dalam melayani dan memiliki kemampuan menggunakan alat bantu saat proses pelayanan ?

.....  
.....

Apakah merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat dan menanggapi semua keluhan / pernyataan dengan baik?

.....  
.....

Apakah petugas memberikan jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan harapan ?

.....  
.....

Apakah petugas pelayanan melayani dengan sikap ramah sopan santun, menghargai setiap pengguna layanan tanpamembeda-bedakan (diskriminatif), dan mendahulukan kepentingan masyarakat ?

.....  
.....

Bagaimana penampilan pegawai, dan kondisi fasilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Langkat? berikan penjelasan!

.....  
.....



(INFORMAN PENDUKUNG)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Nama : LINDHA  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Usia : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : WIRASWASTA (MASYARAKAT)  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_

Apakah Petugas cermat dalam melayani dan memiliki kemampuan menggunakan alat bantu saat proses pelayanan ?

.....  
.....

Apakah merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat dan menanggapi semua keluhan / pernyataan dengan baik?

.....  
.....

Apakah petugas memberikan jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan harapan ?

.....  
.....

Apakah petugas pelayanan melayani dengan sikap ramah sopan santun, menghargai setiap pengguna layanan tanpamembeda-bedakan (diskriminatif), dan mendahulukan kepentingan masyarakat ?

.....  
.....

Bagaimana penampilan pegawai, dan kondisi fasilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Langkat? berikan penjelasan!

.....  
.....

(INFORMAN PENDUKUNG)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Nama : SURYA DARMA  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI  
Usia : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : .... (MASYARAKAT)  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_

Apakah Petugas cermat dalam melayani dan memiliki kemampuan menggunakan alat bantu saat proses pelayanan ?

.....  
.....

Apakah merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat dan menanggapi semua keluhan / pernyataan dengan baik?

.....  
.....

Apakah petugas memberikan jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan harapan ?

.....  
.....

Apakah petugas pelayanan melayani dengan sikap ramah sopan santun, menghargai setiap pengguna layanan tanpamembeda-bedakan (diskriminatif), dan mendahulukan kepentingan masyarakat ?

.....  
.....

Bagaimana penampilan pegawai, dan kondisi fasilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Langkat? berikan penjelasan!

.....  
.....

(INFORMAN PENDUKUNG)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIDINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LANGKAT**

Nama : MANTO  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI  
Usia : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : ... (MASYARAKAT)  
Tanggal Wawancara : \_\_\_\_\_

Apakah Petugas cermat dalam melayani dan memiliki kemampuan menggunakan alat bantu saat proses pelayanan ?

.....  
.....

Apakah merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat dan menanggapi semua keluhan / pernyataan dengan baik?

.....  
.....

Apakah petugas memberikan jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan harapan ?

.....  
.....

Apakah petugas pelayanan melayani dengan sikap ramah sopan santun, menghargai setiap pengguna layanan tanpamembeda-bedakan (diskriminatif), dan mendahulukan kepentingan masyarakat ?

.....  
.....

Bagaimana penampilan pegawai, dan kondisi fasilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Langkat? berikan penjelasan!

.....  
.....

## Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian



Wawancara bersama Kepala Dinas Dukcapil Langkat  
Bapak Faizal Rizal Matondang, S.SOS, M.AP



Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk  
Bapak Satria Hamdani, S.Sos, M. AP



Wawancara dengan Kepala Seksi Bapak Ahmad Zudi, S.Ag



Wawancara dengan Operator, Bapak Benny



Wawancara dengan Bapak Manto, SE ( Masyarakat)



Wawancara dengan Bapak Surya Darma (Masyarakat )



Wawancara dengan Ibu Lindha (Masyarakat)

## WAWANCARA INDIKATOR TANGIBEL



Wawancara dengan Bambang Hariadi (Masyarakat)



Wawancara dengan Indra Sahputra (Masyarakat)

#### WAWANCARA INDIKATOR RELIABILITY



Wawancara dengan Indra Wahyudi (Masyarakat)



Wawancara dengan Iswanda (Masyarakat)

### WAWANCARA INDIKATOR RESPONSIVENESS



Wawancara dengan Rizki Wicaksono, SE (Masyarakat)



Wawancara dengan Reza Ashari, SE (Masyarakat)

## WAWANCARA ASSURANCE



Wawancara dengan Edy Sahputra (Masyarakat)



Wawancara Hary Setiawan, SP (Masyarakat)

#### WAWANCARA INDIKATOR EMPHATY



Wawancara dengan Togu Hutagalung dan S. Hutagalung (Masyarakat)

