

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan kemampuan dan soft skill yang dimiliki aparatur. Ketika profesionalitas dibangun dalam diri aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, maka disitulah kinerja pelayanan publik tampak optimal. Ciri masyarakat maju ialah keinginan untuk berpartisipasi dan sekaligus berkompetisi, sehingga tuntutan peningkatan kualitas pelayanan umum dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan menjadi tidak terelakkan. Oleh sebab itu indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dipertegas pula pada ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan tertukur.

Pelayanan publik menjadi titik strategis dalam membangun praktik good governance yang telah menjadi keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat Indonesia. Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan terhadap dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Penyelenggaraan pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah, salah satunya adalah pembuatan kartu tanda penduduk (e-KTP), dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih sebagai penyelenggara administrasi kependudukan sebagaimana yang ditetapkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

Penerapan e-KTP saat ini yang dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional. Dengan penerapan e-KTP tidak boleh lebih dari satu atau dipalsukan e-KTP nya, mengingat dalam e-KTP tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk berupa iris mata maupun sidik jari. Dengan penerapan e-KTP maka masa pemberlakuan e-KTP yang diatur dalam Pasal 64 ayat (4) yakni berlaku 5 (lima) tahun menjadi seumur hidup, sepanjang tidak adanya perubahan atas elemen data penduduk dan berubahnya domisili Penduduk.

Hal ini perlu dilakukan agar diperoleh kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan publik di berbagai sektor baik oleh pemerintah maupun swasta serta diperolehnya penghematan keuangan negara setiap 5 (lima) tahunnya.

Kebanyakan keberadaan birokrasi pemerintah belum menyadari fungsinya sendiri sebagai pelayan masyarakat tetapi ingin dilayani oleh masyarakat, sehingga mereka sama sekali tidak memahami peran dirinya dalam interaksi sosial, baik di lingkungan pekerjaan maupun lingkungan kemasyarakatan. Berbagai keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang tidak memuaskan serta merasa rendahnya pelayanan yang didapat dari instansi pemerintah. Untuk meningkatkan kinerja layanan, sebaiknya instansi pemerintahan memahami fungsinya sendiri. Bila dimata masyarakat kesan muncul demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari kewajiban sebagai abdi negara.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar yang beralamat di Jl. Melanthon Siregar No.36, Pardamean, Kec. Siantar Marihat, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara 21121. Merupakan instansi pemerintahan yang bertugas untuk melayani masyarakat Kota Pematangsiantar dalam pengurusan administrasi kependudukan, salah satunya adalah e-KTP.

Sebagai instansi pemerintah pasti kantor dinas kependudukan dan catatan sipil ini juga pernah mengalami berbagai masalah dalam pelayanan publik dan berbagai keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah pengurusan administrasi kependudukan yang memakan waktu cukup lama, sarana dan prasarana yang kurang memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta

prasarana pendukung lainnya di kualitas pelayanan, masih adanya respon pegawai yang kurang bersahabat terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, tidak sejalannya dengan ketersediaan blanko dimana masyarakat yang sudah melakukan perekaman namun karena minimnya ketersediaan blanko e-KTP dari pemerintah pusat sehingga hanya digantikan dengan KTP sementara yaitu surat keterangan dengan catatan bila blanko sudah turun dari pemerintah pusat maka surat keterangan sementara tersebut bisa diganti dengan e-KTP, masih adanya calo dalam pengurusan e-KTP.

Selain itu kendala lain yang muncul akibat dampak dari alat perekam, yang digunakan dalam perograman e-KTP terbilang masih terbatas dan terkadang mengalami kendala berupa macetnya alat atau error yang menyebabkan masyarakat harus antri berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan dikarenakan pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas pelayanan yang berbeda-beda, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar?
2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai penulis dalam mengadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Manfaat teoritis

Untuk mengembangkan disiplin administrasi publik, terutama mengenai pelayanan publik. Sehingga diharapkan kemudian hari akan mampu

membandingkam teori yang diperoleh diperkuliahan serta aplikasinya dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pemerintah dan dapat memberikan masukan evaluasi, khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pembuatan e-KTP.

3. Manfaat Akademis

Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kualitas merupakan suatu hal yang menentukan akan keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan baik itu berupa barang atau jasa, sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Keberhasilan dan kepuasan masyarakat dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lahirnya kebijakan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan langkah dan harapan besar akan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentu saja pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada semua pihak, mulai dari penyelenggaraan pelayanan itu sendiri hingga kepada masyarakat yang dilayani.

Pengertian Kualitas Pelayanan menurut Trigono (dalam Nurdin, 2019:16) ialah “standar yang ingin dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan atau masyarakat”.

Menurut Zethami dan Haywood Farmer (dalam Pasolong, 2019:153), mengatakan ada tiga karakteristik utama dalam pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengamatan dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
2. Heterogeneity, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. Inseparability, berarti produksi dan konsumen suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dari kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Di era Globalisasi ini yang penuh tantangan dan peluang, Keberadaan sumber daya aparatur dititikberatkan pada unsur-unsur utama dalam pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik tidak mudah. Banyak tantangan yang dihadapi, baik oleh individu pegawai

maupun oleh organisasi yang menaunginya, terutama terkait hal komitmen dan konsistensi serta orientasi yang menjadi tujuan umum dalam pelayanan publik. Struktur yang dibangun untuk memaksimalkan pelayanan adalah melalui evaluasi kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja pelayanan menjadi catatan penting bagi pemerintah sebagai upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Semakin tinggi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, harus diimbangi oleh semakin tingginya profesionalitas dan kualitas yang diberikan. Pelayanan publik itu dinamis, yang kebutuhannya menyesuaikan situasi dan kondisinya serta membutuhkan kinerja yang dinamis pulat erhadap aparatur pelayanan yang menjalankan tugasnya. Pelayanan publik menjadi ujung tombak dari penyelenggaraan sistem pemerintah, baik dari tingkat bawah maupun sampai tingkat pusat. Karena pelayanan publik berhubungan dengan masyarakat.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani tuntuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah diharapkan memberikan dampak-dampak nyata yang luas terhadap

peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Jika aparaturnya kompeten, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Artinya bahwa, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan atau kemampuan dari penyedia pelayanan itu sendiri.

2.1.2. Dimensi Pelayanan Publik

Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam Mulyawan, 2016:63), memiliki lima dimensi pelayanan yaitu :

1. Tangibles (Bukti Fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, penampilan pegawai, sarana komunikasi.
2. Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya serta memuaskan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan para pegawai cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atas usul, permintaan keluhan publik.
4. Assurance (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan sopan santun (courtesy). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Serta tidak melakukan pungutan liar dan melindungi publik.

5. Empathy (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan para pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Secara rinci masing-masing dimensi pelayanan publik memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Tangible (Bukti Fisik) : Kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi dalam pelayanan. Terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparaturnya dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Reliability (Kehandalan) : Kualitas pelayanan publik berupa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya, serta memuaskan. Terdiri atas indikator :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Responsiveness (Daya Tanggap) : Para pegawai memberikan tanggapan secara cepat, tepat dan memuaskan atas usul dan permintaan publik. Terdiri atas indikator :
 - a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas/aparaturnya.
4. Assurance (Jaminan) : Para pegawai memberikan jaminan kepada konsumen. Terdiri atas indikator :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Emphaty (empati) : Para pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan. Terdiri atas indikator :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
 - b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah.
 - c. Melayani dengan sikap yang sopan dan santun.
 - d. Melayani tanpa diskriminatif.
 - e. Menghargai setiap pelanggan.

Kelima teori yang diungkapkan oleh Parasuraman dkk (dalam Mulyawan, 2016:63) tersebut peneliti gunakan sebagai dasar teori dalam membangun penelitian ini. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah karena peneliti merasa tepat untuk mengungkapkan permasalahan yang peneliti temui pada pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

2.1.3 Jenis- Jenis Pelayanan Publik

Menurut Kotler dan Supranto (dalam Mulyawan, 2016:42), menyatakan bahwa:

A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, it's production may or not be tied to physical product. Yang artinya adalah Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut A.S. Moenir (dalam Djafri, 2018:19) ialah “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang

melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.

Menyimak Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa dalam menghadapi era globalisasi, aparatur negara dalam hal ini memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan.

Adapun jenis-jenis pelayanan publik tersebut dapat dikelompokkan menjadi :

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya e-KTP, Akte Pernikahan, Ijin Mendirikan Bangunan.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya juga adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya

juga pelanggan, maka perhatian aparaturnya pelayanan publik berorientasi kepada publik.

2.1.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai Warga Negara Indonesia, masyarakat berhak menerima layanan publik yang maksimal tanpa harus membayar lebih dari standar kewajiban bayar. Ini berlaku pada semua warga negara dengan pelayanan publik seperti mengurus layanan administrasi, perizinan, dan pelayanan lainnya. Bahkan masyarakat bisa mendapat kesempatan memberikan pengaduan bila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan layanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, jangan membuat urusan, mekanisme atau prosedur yang berbelit-belit. Berikan kemudahan, prosedur yang jelas, dapat dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan berhubungan dengan pelaku birokrasi yang memberikan layanan. Berikan pemahaman dan pengertian kepada masyarakat tentang prosedur, mekanisme yang tidak jelas atau memang pelaku birokrasi yang membuat urusan menjadi berbelit-belit dan tidak sesuai dengan seharusnya dengan motif tertentu untuk kepentingan pribadi. Oleh sebab itu pelaku birokrasi harus senantiasa berorientasi pada mekanisme kerja yang tidak berbelit-belit serta harus berorientasi pada kepentingan masyarakat bukan pada kepentingan birokrat, serta birokrasi pemerintah harus banyak mendengar apa kebutuhan, keinginan masyarakat

sebagai penerima layanan dan senantiasa mendengar apa yang tidak disukai masyarakat.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsi (dalam Mulyawan, 2016:82), menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang baik hanya dapat diwujudkan apabila dapat dipenuhi empat hal sebagai berikut:

1. Sistem penyelenggaraan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa pelayanan.
2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
3. Sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa.
4. Berfungsinya mekanisme 'voice'.

Kemudian, penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Ketetapan MPR RI Nomor XI/MPR/1998 tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Perwujudan nyata sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh TAP MPR tersebut tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik:

1. Unsur organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah

Unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator dan sebagai pemegang monopoli layanann, dan

menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.

2. Unsur penerima (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.

Unsur kedua ini adalah masyarakat atau organisasi yang berkepentingan memerlukan layanan, pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

3. Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan

Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima layanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Dengan demikian, pemerintah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik sebagai regulator atau pembuat peraturan harus mengubah pola pikir dan kerjanya disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

2.1.5 Prinsip- Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah memuaskan kebutuhan masyarakat dalam pelayan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Kemudian Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik, kesepuluh prinsip-prinsip adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan yaitu :
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksana pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberi pelayanan yang ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempah ibadah, dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

2.1.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksana tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Sebagai barometer tercapainya tujuan pelayanan publik yang baik adalah adanya standarisasi dari pelayanan yang diberikan. Standar tersebut adalah ukuran minimal atau standar pelayanan minimal, bahwa penyelenggaraan pelayanan dalam memberikan unsur-unsur standar minimal yang ditentukan, jika dimungkinkan untuk bisa memberikan pelayanan secara lebih baik. Dengan kata lain standar pelayanan publik sebagai tolak ukur dalam mengukur kinerja penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Defenisi Standar pelayanan publik menurut LAN (dalam Hayat, 2017:41) ialah “bahwa standar pelayanan dalam bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah terpenuhi pada lembaga-lembaga negara. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi dan rasional”.

Standar Pelayanan Publik merupakan standar pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, dengan adanya standar pelayanan

publik akan menjamin pelayanan minimal yang berhak diperoleh kepada masyarakat. Oleh karena itu penting untuk dibangun budaya inovasi dan kreativitas dalam organisasi atau lembaga publik yang merupakan penyedia pelayanan publik. Pengembangan inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pengguna instrumen pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik. Inovasi dan kreatifitas pelayanan publik dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan, sehingga memberikan kesan kepuasan bagi penerima layanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 bab II point berbunyi “dalam penyusunan, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Kesederhanaan, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Konsisten, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya layanan yang terjangkau.
- c. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- d. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- e. Berkesinambungan, standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f. Transparansi, harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas dan mental.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan pada kinerja pelayanan publik setiap organisasi atau pemerintah mempunyai standar-standar tertentu dalam kinerja dan pencapaian tujuan organisasi. Standar menjadi indikator untuk mengukur sejauhmana pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar maksimal harus dilakukan oleh setiap instansi maupun aparatur negara untuk mencapai tujuan pelayanan yang prima. Standar pelayanan dimuat dalam SOP pelayanan maupun maklumat pelayanan sebagai dasar bagi aparatur kinerja pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

2.1.7 Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan adalah srangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Kegiatan proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan dapat saling menerima baik tanpa ada keluhan ketidakpuasan layanan.

Menurut keputusan MENPAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, dengan adanya keputusan ini pemerintah sebagai pelaku pelayanan publik hendaknya selalu harus memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat.

Kemudian hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Ibrahim (dalam Ristiani, 2020:4), menyatakan bahwa :

1. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan pengertian dan uraian di atas, disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyesuaian pengaduan dan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan perwujudan aparaturnya pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.1.8 Manajemen Pelayanan Publik

Setiap Organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan pendanaan sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi adalah batang tubuhnya, sementara manajemen adalah penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan

yang diharapkan dan terus berkembang serta semakin baik. Pada dasarnya manajemen publik yaitu manajemen instansi pemerintah. Jadi manajemen publik adalah sebagaimana mengatur kepentingan publik atau orang banyak.

Organisasi publik erat kaitannya dengan proses manajemen publik, baik secara teori maupun praktik. Organisasi publik harus dikelola dengan manajemen publik, karena orientasi yang dibangun adalah publik services atau untuk kepentingan publik dan masyarakat. Walaupun secara prinsip tidak ada bedanya dengan manajemen lainnya, tetapi manajemen publik mempunyai kerangka konsep yang berbeda karena orientasinya jelas berbeda.

Secara spesifik ada tiga alasan utama dibutuhkan dalam manajemen pelayanan dalam organisasi yaitu :

1. Mencapai tujuan, manajemen mempermudah mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
2. Menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, manajemen menyeimbangkan tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan diantara pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi (stakeholders).
3. Mencapai efisien dan efektifitas, efisiensi dan efektifitas merupakan ukuran prestasi organisasi.

Selanjutnya, perkembangan manajemen publik mengalami mengalami masa transisi dalam beberapa isu penting yang sangat menantang. Menurut Ott dkk (dalam Pasolong, 2020:96), mengatakan bahwa :

1. Privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

2. Rasionalitas dan akuntabilitas.
3. Perencanaan dan control.
4. Keuangan dan pengangguran.
5. Produktivitas sumber daya manusia.

Manajemen publik menurut Overman (dalam Hayat 2017:11), menyatakan bahwa :

Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik. Tentunya manajemen publik berkaitan dengan fungsi sistem yang dibangun dalam organisasi publik yang saling keterkaitan satu sama lainnya dalam rangka membangun polakerjasama yang saling berhubungan untuk membangun pola kerjasama.

Pelayanan dan manajemen menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam organisasi publik seperti organisasi pemerintah. Manajemen merupakan sistem yang mengatur jalannya organisasi, sementara pelayanan adalah pelaksana dari sistem yang dibangun di dalam organisasi tersebut. Pelayanan yang baik atau prima, tentunya dimulai dari sistem manajemennya. Sistem yang baik dikelola atau dikelola oleh sumber daya manusia yang kompeten dan akuntabel dapat melahirkan kinerja yang berkualitas dalam sebuah pelayanan yang ditandai dengan kepuasan masyarakat dan kualitas kinerja yang dilakukan dengan dibuktikan oleh nilai-nilai akutabilitasnya.

2.2 Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

2.2.1 Pengertian e-KTP

KTP Elektronik atau E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi

dengan berbasis pada database kependudukan nasional di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia. E-KTP card atau kartu identitas berbasis elektronik adalah dokumen yang berisi demografi sistem keamanan/control baik dari administrasi atau teknologi informasi dengan database berdasarkan populasi nasional.

Sesuai dengan kebijakan pemerintah mengenai penerapan E-KTP berbasis Nomor Induk Nasional (NIK), telah sesuai dengan dengan peraturan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, tertib, dan tidak diskriminatif. Sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang Penerapan E-KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 bertujuan untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di tingkat kabupaten/kota, provinsi ataupun database kependudukan secara nasional, dengan menggunakan sidik jari tangan masyarakat yang bersangkutan. Hal ini berfungsi agar sebagai identitas atau jati diri seseorang yang berlaku Nasional sehingga tidak lagi membuat E-KTP lokal untuk mengurus izin, pemalsuan E-KTP sehingga semakin terciptanya keakuratan data kependudukan untuk mendukung program pembangunan.

2.2.2 Prosedur Penerapan e-KTP

Sesuai dengan prosedur standar operasi penerapan E-KTP secara massal

Tahun 2011/2012 secara garis besar sebagai berikut :

1. Pembentukan Kelompok Kerja yang berkedudukan di provinsi, kabupaten/kota dan kecamatan. Yang dilengkapi dengan tim kelompok kerja dan uraian tugas.
2. Sosialisasi dengan sasaran instansi terkait guna peningkatan pelayanan publik dan kepada penduduk untuk memberi pemahaman sebagai wajib KTP.
3. Penyiapan tenaga teknis pelayanan yang terdiri dari :
 - a. Operator yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data penduduk dan proses pelayanan pengambilan E-KTP.
 - b. Tenaga pendukung pelayanan yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data dan pengambilan E-KTP.
 - c. Petugas supervisi teknis yang melakukan koordinasi dengan pegawai ditempat pelayanan dan instansi teknis.
4. Penyiapan fasilitas dan tempat pelayanan
5. Pendistribusian perangkat E-KTP di tempat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten/kota dan di kecamatan.
6. Pemasangan perangkat jaringan komunikasi data
7. Pelaksanaan bimbingan teknis bagi operator dan selalu dibimbing oleh tenaga pendampingan teknis.
8. Mobilisasi penduduk wajib E-KTP untuk mendatangi tempat pelayanan sesuai jadwal.
9. Pelayanan verifikasi data dan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk di tempat pelayanan E-KTP.
10. Personalisasi blanko E-KTP dan Pendistribusian ke Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri.
11. Pelayanan pengambilan E-KTP kepada penduduk wajib E-KTP.

Berdasarkan uraian di atas tentang E-KTP disimpulkan bahwa penerapan E-KTP merupakan program nasional yang harus dimulai dengan pemutakhiran data untuk mendapatkan data penduduk yang valid dan telah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). E-KTP sebagai identitas dan bukti diri untuk penduduk pengurusan kepentingan pelayanan publik pada lembaga pemerintah dan non-pemerintah.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai referensi dan acuan untuk menyusun penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sarwinda (2018) dengan Judul “Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”. Dari hasil penelitian yang dilakukan, Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gowa telah dijalankan dengan baik dengan memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi, memberikan keterbukaan tentang biaya pelayanan, informasi dan prosedur yang mudah dipahami, memberikan informasi dengan bukti banyaknya masyarakat yang melakukan e-KTP dibandingkan yang belum melakukan e-KTP. Pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap sopan, cepat tanggap namun masih ada masyarakat yang mengatakan pegawai kurang tanggap mungkin karena faktor kelelahan dan menghadapi masyarakat yang rewel. Ketepatan waktu dalam pembuatan e-KTP dapat dibuat dengan satu hari dan terbilang cepat dengan begitu masyarakat merasa puas.

2. Martin Sinaga (2018) dengan Judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun”. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang dilakukan DUKCAPIL Kabupaten Simalungun masih kurang, dikarenakan pegawai dan fasilitas yang kurang memadai. Kurangnya kedisiplinan pegawai yang selalu telat dan memandang bulu ketika membuat
KTP-el.

3. Muhammad Iqbal (2019) dengan judul “Analisis Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dikatakan sudah cukup baik namun ada hambatan dalam pembuatan e-KTP yaitu ketepatan waktu dalam hal ini dikarenakan pengadaan blanko e-KTP yang menyebabkan waktu penyelesaian pembuatan e-KTP memakan waktu lebih dari yang telah ditentukan.

2.4 Kerangka Konseptual Penelitian

Dalam kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu,

(1). Perihal atau cara melayani, (2). Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3). Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

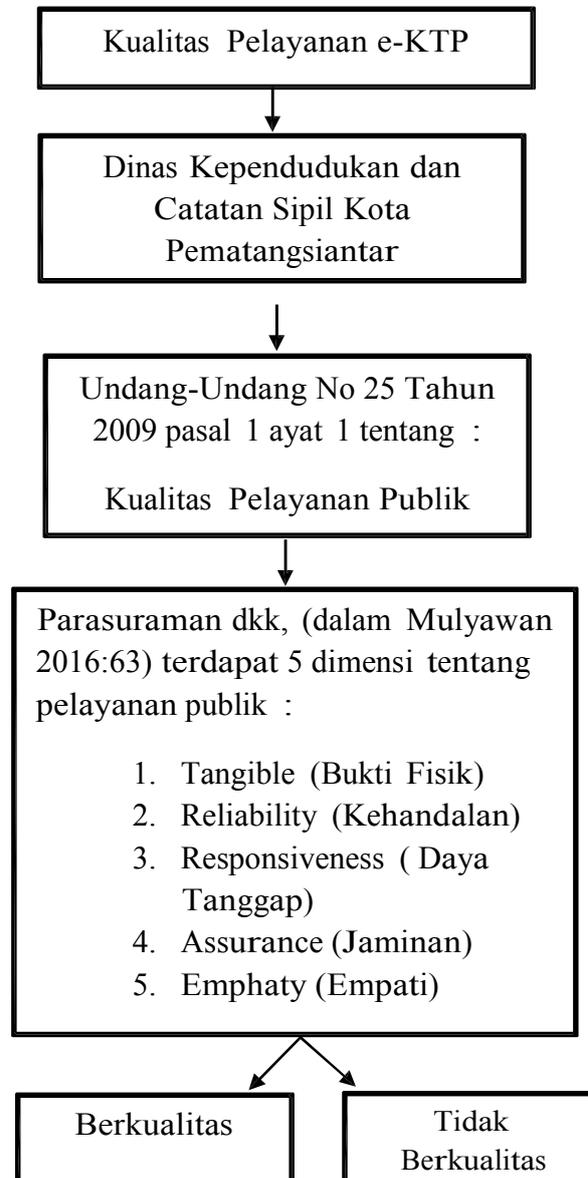
Menurut Undang-Undang Nomor 25 Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan warga sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengungkapkan permasalahan-permasalahan yang peneliti temui di lapangan mengenai kualitas pelayanan publik e-KTP maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan 5 dimensi dari Parasuraman dkk (dalam Mulyawan, 2016:63), adalah sebagai berikut :

1. Tangibles (Bukti Fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan fasilitas fisik, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dipercaya serta memuaskan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan para pegawai cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atas usul, permintaan keluhan dari public.
4. Assurance (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan sopan santun (courtesy). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramataharian personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Serta tidak melakukan pungutan liar dan melindungi publik.
5. Emphati (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan para pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Sehingga dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik tersebut dapat terlihat bagaimana pelayanan pembuatan e-KTP yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

Melalui pemaparan tersebut maka kerangka pemikiran yang dijabarkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian Kualitatif menurut Creswell (2016:4) ialah “Jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan”.

Dalam hal ini untuk memberikan gambaran tentang Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar dengan tujuan untuk mengumpulkan data, informasi dan fakta yang terkait dengan masalah penelitian yang peneliti dapatkan di lapangan.

Pada umumnya alasan peneliti menggunakan tipe deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar. Metode ini diharapkan dapat mengungkapkan peristiwa riil di lapangan bahkan mengungkapkan nilai nilai tersembunyi dalam penelitian ini.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar yang beralamat di Jl. Melanthon Siregar No.36 Kota Pematangsiantar. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni - Juli 2021.

Alasan Peneliti memilih lokasi tersebut didasarkan bahwa organisasi tersebut merupakan tempat penyedia pelayanan dan penerbitan data kependudukan.

Dimana salah satu jenis pelayanannya adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

3.3 Informan Peneliti

Informan adalah orang yang memahami informasi objek penelitian dan dapat memberikan informasi kepada peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan Purposive Sampling yang ditujukan ke orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan dengan pertimbangan tertentu dan benar-benar dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan peneliti.

Adapun Informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi yang diperlukan dalam penelitian ini atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang akan diteliti tentang pelayanan e-KTP. Oleh karena itu informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan.
2. Informan utama adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti serta pihak yang mengetahui secara langsung proses pembuatan e-KTP. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah petugas pelaksana pelayanan e-KTP.
3. Informan Tambahan adalah orang yang terlibat langsung dalam persoalan penelitian dan mengetahui permasalahan yang akan diteliti serta dapat memberikan informasi tambahan dan merupakan orang yang merasakan

secara langsung proses pelayanan e-KTP. Dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang mengurus e-KTP sebanyak 4 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ada tiga teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Menurut Bactiar 1980 (dalam Nurdin dan Sri Hartati, 2019:173) “diperlukan cara yang relatif murah dan prosedur metodologis sederhana bagi suatu penelitian berkualitas, metode observasi dalam kondisi seperti ini sangat membantu”. Jadi, teknik observasi sangat membantu para peneliti dalam penelitian yang dilakukannya.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar pada saat jam kerja dengan cara mengamati aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus e-KTP.

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu cara pengumpulan data yang dilakukan yang dilakukan melalui komunikasi verbal untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya yang dilakukan oleh dua

orang atau lebih. Wawancara menurut Cresweel (2017:254) “dalam wawancara kualitatif peneliti dapat melakukan face to face interview (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat langsung dalam focus grup interview (wawancara dalam kelompok tertentu).

Untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada setiap informan yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan, Petugas pelaksana pelayanan e-KTP, Masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Dokumentasi menurut Creswell (2017:255) “Selama proses penelitian, peneliti juga bias mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif (qualitative documents). Dokumen ini bisa berupa document public (misalnya koran, makalah, laporan kantor) ataupun document privat (misalnya buku harian, diary, surat, email)”.

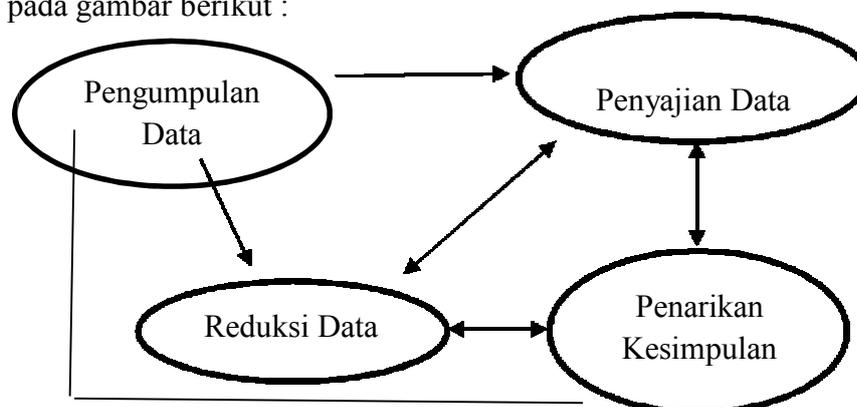
3.5 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka penulis menggambarkan dan menjelaskan secara rinci sesuai dengan kenyataan yang ditemui dilapangan, kemudian dilengkapi dengan wawancara yang nantinya akan diberikan penjelasan dan selanjutnya ditarik kesimpulan.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Nurdin dan Sri Hartati, 2019:206), menyatakan bahwa:

Analisis data kualitatif adalah mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Reduksi data menurut mereka adalah kegiatan pemilihan data penting dan tidak penting dari data yang terkumpul. Penyajian data diartikan sebagai penyajian informasi yang tersusun. Sedangkan kesimpulan data diartikan sebagai tafsiran atau interpretasi terhadap data yang telah disajikan.

Analisis data penelitian ini adalah menggunakan model analisis data Miles dan Huberman 1992. Berikut adalah bagan teknik analisis data penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3.1 Teknik Analisis Data

Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Pada analisis model pertama maka dilakukan pengumpulan data dengan hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah-masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Kodifikasi data

Merupakan tahap pengkodifikasi pada data. Pengkodian data disini adalah peneliti memberikan nama dan penamaan terhadap hasil penelitian. Caranya ialah peneliti menulis ulang catatan-catatan lapangan yang dibuat (ketika wawancara). Apabila wawancara direkam, maka lakukan transkrip hasil rekaman terlebih dahulu, selanjutnya melakukan pemilahan terhadap informasi yang penting dan tidak penting dengan cara memberi tanda-tanda, kemudian penggalan bahan tertulis yang penting yang sesuai dengan yang dicari, dan penulis menginterpretasikan apa yang disampaikan oleh informan atau dokumen dalam penggalan tersebut.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan tahap lanjutan setelah tahap kodifikasi, dimana peneliti menyajikan temuan peneliti berupa kategori atau pengelempokkan. Oleh karena itu peneliti menyajikan data dalam bentuk tabel-tabel dan uraian naratif.

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan penyajian data, tahap akhir peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari temuan data yang peneliti dapat dari lapangan, Ini adalah interpretasi peneliti atas temuan sebagai hasil wawancara atau dari dokumen. Setelah kesimpulan diambil, untuk memastikan tidak ada kesalahan data, peneliti kemudian mengecek ulang proses koding dan penyajian data.