

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak adanya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi perbincangan yang hangat untuk diperbincangkan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi pedoman dan ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil dan makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa – jasa publik (*public service*) yang dikelola pemerintah, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan pada masa kini menjadi permasalahan yang sering terjadi pada setiap sektor publik.

Pemerintah atau pemerintah daerah harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena isu tentang kualitas pelayanan publik menjadi acuan adanya perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan belahan dunia. Pemerintah dalam menjalankan pelayanan memiliki tiga fungsi pokok ,yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan.

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang 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 Gronross (dalam Rarminto dan Winarsih, 2005:2) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan (masyarakat). Pelayanan dalam suatu organisasi publik menjadi sebuah kewajiban. Peran pemerintah terkait dalam pelayanan pendidikan, kesehatan, penerbitan surat izin, penerbitan pelayanan kependudukan, pembangunan gedung, pembangunan jetan dan sebagainya.

Pemerintah memiliki peran dalam memenuhi kebutuhan – kebutuhan masyarakat sehingga berkewajiban melayani semaksimal mungkin. Peningkatan pelayanan publik berkaitan erat dengan konsep desentralisasi. Desentralisasi melalui pembentukan otonomi daerah di Indonesia menjadi isu yang menarik untuk dibahas, terutama mengenai peningkatan pelayanan publik mengingat desentralisasi mempunyai tujuan, yaitu meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan dalam bidang administrasi di Kota Semarang salah satunya di mana Wali Kota Semarang melimpahkan kewenangan ini kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dibentuk untuk melaksanakan tugas dalam urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas penentuan. Administrasi kependudukan yang dimaksud adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban KK, E-KTP, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Kelahiran dan Akta Pengangkatan Anak. Fungsi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil antara lain penyusunan perencanaan program dan anggambaran dan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang perlu menyusun perencanaan jangka menengah yang bersinergi dan berkesinambungan dengan visi dan misi Walikota Semarang, arah pembangunan dan kebijakan daerah yang telah ditetapkan, penyelenggara administrasi kependudukan di Pemerintah Pusat maupun di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam Perubahan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2016 - 2021 adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas penentuan. Kedua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan administrasi kependudukan dalam jumlah lebih dari 1,6 juta jiwa yang terdiri dari Warga Negara Indonesia dan Orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Kedua

tugas pokok dan fungsi ini nantinya akan dituangkan ke dalam penerbitan dokumen, salah satunya adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat E-KTP, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana (Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016). E-KTP ini wajib dimiliki oleh masyarakat Indonesia yang sudah berumur 17 tahun keatas. E-KTP adalah bentuk identitas seseorang. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan Negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. E-KTP seseorang akan terdaftar dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk memperoleh pelayanan publik lainnya. E-KTP berguna untuk mendapatkan pelayanan publik yang diberikan pemerintah untuk masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada 1.670.379 jiwa. E-KTP sangatlah penting keberadaanya karena menyangkut identitas kewargaNegaraan seseorang dan haknya dikemudian hari untuk mendapatkan pelayanan publik. Demi mendapatkan pelayanan publik yang sudah tersedia, Menurut Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 maka warga Negara WNI dan penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuhbelas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki E-KTP.

Menurut Peraturan Walikota Semarang 1B 2010 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mempunyai tugas yang berbeda dengan kecamatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki tugas untuk memverifikasi dan memvalidasi kelengkapan persyaratan yang sudah dibawa oleh masyarakat.

Secara umum persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon pelayanan E-KTP di antaranya :

1. Surat Pengantar dari RT dan RW;
2. Mengisi form permohonan E - KTP;
3. Fotocopy KK terbaru;

Pelaksana pelayanan publik, Dispendukcapil Kota Semarang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kota Semarang. Kualitas pelayanan diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada Agustus 2019 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan pertama terkait dengan aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di Dispendukcapil Kota Semarang masih kurang, seperti masih kurangnya bangku untuk menunggu antrian sehingga membuat masyarakat tidak

nyaman dalam mengunjunginya Dispendukcapil. Hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman dengan adanya masyarakat yang mengantri setiap harinya kurang lebih 40 orang.

Sebagai salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah, urusan penebitan identitas diri, yaitu kartu tanda penduduk (KTP) sesuai dengan amanah UU Nomor 32 tahun 2004 pasal 14 ayat 1, yang menyatakan bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota adalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil sehingga penerbitan kartu tanda penduduk (KTP) dapat dilakukan setiap daerah melalui dinas terkait dan juga Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari aspek *reliability* atau kehandalan masih belum memuaskan dilihat dari kepemilikan E-KTP yang masih belum sesuai dengan target yang sudah ditetapkan. Menurut Peraturan Walikota Kota Semarang 1B 2010 waktu penyelesaian dalam pembuatan E-KTP, yaitu 5 (lima) hari kerja, namun pada kenyataannya masih banyak terdapat kendala dengan keterlambatan blangko E-KTP yang tersedia.

Penyelenggara pelayanan E-KTP tersebut selain itu terkendala minimnya sumber daya manusia dalam pembuatan E-KTP dengan jumlah permintaan dalam

penerbitan E-KTP. Berdasarkan website lapor.go.id pada tanggal 22 Agustus 2019, warga Kota Semarang mengeluhkan latnya proses penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Untuk mendapatkan E-KTP setidaknya warga harus menunggu kurang lebih 3 bulan.

Persoalan yang ada di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam penyelenggara E-KTP apabila dibiarkan berlarut – larut dan tidak ditangani dengan baik akan menjadikan pelayanan tidak optimal. Target dan capaian yang sudah dibuat tidak akan terealisasi dengan baik jika pelayanan yang diberikan seperti itu terus menerus tanpa adanya perubahan dari Dinas terkait. Selain itu, persoalan ini juga dikhawatirkan akan mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat yang pada kenyataannya nanti akan membuat masyarakat menjadi kurang puas.

Pentingnya E-KTP dalam masyarakat untuk keperluan data bagi masyarakat maka dari itu persoalan dan permasalahan seperti yang sudah diuraikan harus segera di atasi sehingga terciptanya kualitas pelayanan dalam kepemilikan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang?

2. Apa sajakah faktor penghat kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini ,yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan E – KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang
2. Untuk mengetahui faktor penghat kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi kebermanfaatan dalam menambah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kota Semarang

2. Manfaat Praktis :

- a. Bagi Penulis

Menambah wawasan bagi penulis tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- 1) Sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan masukan dalam manajemen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- 2) Dapat menjadi pertimbangan untuk diterapkan sebagai solusi terhadap permasalahan pelayanan publik yang ada.

c. Bagi Ilmu Pengetahuan

- 1) Menambah keilmuan tentang pelayanan publik.
- 2) Sebagai bahan referensi dalam rangka pelayanan publik yang prima.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikengkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian sejenis.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2007:8) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi Publik berusaha melegakan praktik – praktik manajemen agar sesuai dengan nilai

efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Selain itu, David H. Rosenbloom (dalam Pasolong, 2007:8) menegaskan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori – teori dan proses – proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi – fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut para ahli di atas dapat diketahui bahwa administrasi publik merupakan apa yang dilakukan oleh pemerintah (*what government does*) dengan maksud segala aktivitas pemerintah yang mempengaruhi kehidupan keseharian masyarakat, baik pada ruang lingkup nasional maupun daerah dengan menggunakan praktik dan proses manajemen yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Dwight Waldo (dalam Pasolong, 2007:8), mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia – manusia dan peralatannya yang berguna untuk mencapai tujuan pemerintah. Administrasi publik pada dasarnya berkaitan dengan persoalan di antaranya dengan bagaimana menetapkan pelayanan untuk masyarakat dengan cara yang efisien dalam melakukan proses untuk menetapkan tujuannya itu sendiri, terutama berupa bentuk penyelenggarapelayanan publik yang efektif sebagai perwujudan dari penjamin hak – hak konstitusional yang menjadi milik semua warga Negara

1.5.1.1 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Suwitri (2009: 16), paradigma adalah sebuah konsensus dari hasil pemikiran yang merupakan bentuk perubahan dari ilmu pengetahuan yang telah ada, dari orang-orang yang mempunyai perhatian yang sama terhadap suatu masalah krisis. Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat berbagai macam paradigma administrasi publik menurut para tokoh. Perkembangan paradigma administrasi publik Negara adalah bukti bahwa administrasi Negara merupakan ilmu pengetahuan yang dinamis atau berkembang bukan statis. Terdapat setidaknya 5 (lima) paradigma administrasi Negara yang kemudian dikelompokkan kembali menjadi 3 (tiga) paradigma besar dalam administrasi publik adalah paradigma *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Public Service (NPS)*. Berikut adalah paradigma-paradigma administrasi publik menurut Henry dan Islamy (dalam Suwitri, 2009:16):

a. **Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi Publik**

Paradigma ini diprakarsai oleh Frank J. Goodnow pada tahun 1900 (dalam Suwitri, 2009:16), Frank J. Goodnow menyatakan bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik dan fungsi administrasi. Fungsi politik di sini berkaitan dengan fungsi pemerintah dalam menetapkan kebijakan dan tujuan bagi Negara. Fungsi administrasi berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan atau tujuan dan keinginan Negara untuk menjalankan fungsi politik.

Fungsi-fungsi ini dibedakan atas dasar “pemisahan kekuasaan” (*separation of power*). Dalam paradigma ini, lembaga eksekutif dinilai apolitis dalam pelaksanaan kebijakan sedangkan fungsi politik berada di lembaga legislatif dengan bantuan lembaga yudikatif. Lokus administrasi Negara pada paradigma ini adalah birokrasi pemerintahan.

b. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi

Paradigma ini menempatkan lokus administrasi Negara pada birokrasi pemerintahan yang kemudian berfokus pada prinsip-prinsip administrasi Negara dalam rangka pelaksanaan pencapaian tujuan Negara agar efisien dan efektif. Tokoh yang berperan dalam paradigma ini adalah Luther H. Gullick dan Lyndall Urwick melalui pengenalan prinsip-prinsip administrasi, yaitu POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*).

c. Paradigma Administrasi sebagai Ilmu Politik

Dikotomi administrasi Negara dan ilmu politik kemudian memunculkan beberapa penolakan karena administrasi Negara tidak mungkin *value free* atau hampa nilai dan apolitis, melainkan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari nilai politik. Herbert Simon dalam paradigma ini mempertegas hubungan antara administrasi Negara dan ilmu politik dalam proses perumusan kebijakan. Pada perumusan kebijakan administrasi Negara bertugas menciptakan kondisi yang

kondusif pada tataran lembaga pemerintahan, sedangkan ilmu politik bertugas menciptakan kondisi yang kondusif pada masyarakat agar mampu membangkitkan perubahan politik dan sosial yang kemudian berdampak pada keberhasilan implementasi kebijakan.

d. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi

Berbeda dengan paradigma sebelumnya yang memandang bahwa ilmu politik merupakan induk disiplin ilmu administrasi Negara, paradigma ini memandang ilmu administrasi sebagai induk disiplin ilmu administrasi Negara. Ilmu administrasi adalah studi gabungan teori organisasi dan ilmu manajemen. Paradigma ini memuat 2 (dua) teori yang membangun ilmu administrasi, yaitu teori organisasi yang berkaitan dengan administrasi niaga, administrasi Negara dan sosiologi dan ilmu manajemen dengan bantuan ilmu statistik, komputer, analisa sistem, ekonomi, dan perilaku organisasi. Prinsip-prinsip organisasi ini merupakan prinsip universal yang berlaku di mana saja maka dalam paradigma ini terjadi keinginan untuk memisahkan prinsip-prinsip dalam organisasi publik dan bisnis. Lokus ilmu administrasi Negara berada pada organisasi publik.

e. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi

Publik

Paradigma ini memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus Administrasi Publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori

manajemen dan kebijakan publik. Lokus dari paradigma ini adalah masalah – masalah dan kepentingan – kepentingan publik

Seiring dengan berkembangnya paradigma administrasi Negara, terdapat beberapa pendapat dari para ahli yang memandang bahwa terdapat 5 (lima) paradigma dalam perkembangan ilmu administrasi negara sedangkan yang lainnya melihat terdapat 7 (tujuh) paradigma. Suwitri (2009:20) menyatakan terdapat 7 (tujuh) paradigma administrasi Negara yang didasarkan pada perkembangan Nicholas Henry terkait paradigma administrasi Negara baru ,yaitu fokus administrasi Negara yang terletak pada teori organisasi dan ilmu menejemen dan lokusnya adalah kepentingan publik dan masalah-masalah publik. Saat ini, administrasi Negara telah tumbuh menjadi sistem penyelenggara kebijakan publik yang memegang peran penting dalam proses kebijakan publik.

Selain paradigma-paradigma di atas, terdapat 3 paradigma lainnya dari perkembangan administrasi publik, yaitu:

f. *Old Public Management (OPA)*

Paradigma ini diusung oleh Woodrow Wilson yang menyarankan bahwa administrasi publik harus dipisahkan dari politik. Woodrow Wilson dalam hal ini menawarkan postur birokrasi dengan semangat bisnis yang sebelumnya diprakarsai oleh Taylor dalam hal manajemen. Pendapat ini juga didukung oleh Max Weber, seorang sosiolog dan ahli hukum. Menurut Weber dalam buku Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Keban, 2008: 244) ketika masyarakat berkembang menjadi semakin

kompleks maka dibutuhkan suatu institusi yang rasional, yaitu birokrasi dengan penerapan perilaku yang impersonal atau saklek sehingga tercipta profesionalitas, namun kemudian pandangan Weber mengenai birokrasi sebagai suatu bangunan ideal dalam pemerintahan menghadapi beberapa kendala. Dalam perkembangannya, birokrasi bisa berubah menjadi sangat kaku, bertele-tele dan penuh *red-tape*. (dalam Keban,2008: 244).

g. *New Public Management (NPM)*

Paradigma kedua berangkat dari paradigma manajemen yang sebelumnya dinilai kurang efektif. Terdapat beberapa prinsip paradigma ini yang diungkapkan oleh Vigoda (dalam Pasolong ,2013:36), yaitu:

1. Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik
2. Penggunaan indikator kinerja
3. Penekanan yang lebih besar daripada kontrol output
4. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil
5. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi
6. Penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen dan
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Lebih lanjutnya, Vigoda mengungkapkan bahwa NPM dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen

bisnis dan disiplin yang lain untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. (dalam Keban, 2008: 245).

Namun kemudian NPM mengalami perubahan orientasi yang menurut Ferlie, Ashbuerner, Filzgerald, dan Pettgrew (dalam Pasolong ,2013:35), yaitu:

1. Orientasi *The Drive* mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja
2. Orientasi *Downsizing and Decentralization*, yaitu mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat.
3. Orientasi *In Search of Excellence*, yaitu mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
4. Orientasi *Public Service*, yaitu menekankan pada kualitas, misi, dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar terhadap aspirasi, kebutuhan, dan partisipasi “*user*” dan warga masyarakat, memberikan otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang dipilih masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka, menekankan “*social learning*” dalam pemberian pelayanan publik dan

penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.

h. *New Public Service (NPS)*

Sepuluh tahun setelah munculnya paradigma NPM, paradigma NPS muncul sebagai paradigma baru yang diprakarsai oleh J.V Denhardt & R.B Denhardt. Menurut Denhardt (dalam Pasolong, 2013:35), dalam bukunya yang berjudul "*The New Public Service: Serving Not Steering*", paradigma NPS lebih diarahkan pada demokrasi, *pride*, dan *citizen* daripada *market*, *competition*, dan *customers service* maka kemudian, ia memuat 7 (tujuh) ide pokok dari paradigma NPS, yaitu:

1. *Serve Citizen, Not Customers*
2. *Seek the Public Interest*
3. *Value Citizenship over entrepreneurship*
4. *Think Strategically, Act Democratically*
5. *Recognized that Accountability is Not Simple*
6. *Serve Rather than Steer*
7. *Value People, not Just Productivity.*

1.5.2 Manajemen Publik

Mary Parker (dalam Keban, 2014: 91) mendefinisikan manajemen merupakan sebagai suatu proses pencapaian hasil melalui orang lain. Definisi tersebut mengandung beberapa elemen penting. Pertama, manajemen adalah suatu proses kerja sama yang mengandalkan sinergisme. Kedua, proses tersebut dilakukan antara orang-orang, yang dipimpin oleh seorang yang berfungsi sebagai

manajer atau pemimpin. Ketiga, kerja sama tersebut dituntun oleh prinsip-prinsip tertentu yang telah teruji keterandalannya. Dalam mendefinisikan manajemen, Mary Parker menekankan bahwa di dalam manajemen terdapat kerja sama yang dipimpin oleh seorang pemimpin dan dalam pelaksanaannya didasarkan oleh suatu prinsip untuk memperoleh hasil yang diinginkan.

George Terry (dalam Syafiie, (2006 : 49) mendefinisikan manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. George Terry menilai manajemen sebagai kegiatan yang di dalamnya terdapat fungsi-fungsi manajemen dengan menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Overman (dalam Keban, 2014: 92-93) mendefinisikan manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi lain. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan sumber daya manusia dan non manusia sesuai “perintah” kebijakan publik. Dalam mendefinisikan manajemen publik, Overman menekankan bahwa manajemen merupakan sebuah proses untuk menggerakkan sumber daya yang ada dan melaksanakan sesuai dengan apa yang diminta kebijakan publik.

OTT, Hyde dan Shafritz (dalam Pasolong, 2007: 83) mengemukakan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Tapi untuk membedakan keduanya secara lebih jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.

Pendapat dari OTT, Hyde dan Shafrits mengenai definisi dari manajemen publik hampir sama dengan apa yang dikemukakan oleh Overman sebelumnya, yaitu di mana manajemen publik merupakan proses mengerakkan sumber daya sesuai dengan apa yang diperintahkan kebijakan publik. Namun yang sedikit ditekankan dalam hal ini ialah bahwa manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih satu sama lain.

1.5.3 Pelayanan Publik

(Poltak Lijan S., 2010: 8-9) mendefinisikan pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Lijan Poltak menekankan bahwa pelayanan publik ialah di mana penyelenggara Negara, yaitu pemerintah harus dapat memenuhi berbagai keinginan dan kebutuhan masyarakat, seperti kebutuhan akan akses kesehatan dan pendidikan yang dapat terjangkau dan berkualitas, sarana prasarana umum yang memadai, dan lain-lain.

Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2007: 128) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendapat dari Agung Kurniawan mengenai pengertian pelayanan publik berbeda dengan apa yang dikemukakan Lijan Poltak sebelumnya. Agung Kurniawan melihat pelayanan publik merupakan kegiatan melayani orang lain berdasarkan aturan dan tata cara yang telah ditentukan.

Ratminto dan Winarsih (2005) mengartikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang – undangan. Penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Keskretariat Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah

lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Daerah menjadi Penyelenggara pelayanan publik. Pengertian yang diberikan pelayanan publik dapat diuraikan, yaitu pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan

1.5.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan jaminan kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan untuk penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan juga berupa ukuran yang diwajibkan dalam penyelenggara pelayanan publik untuk ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan maka dari itu perlu disusun dan diterapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan sekitar.

Menurut Sinambela, dkk (dalam Hardiansyah, 2011:36), mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan” yang berarti pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Masyarakat akan semakin puas terhadap pelayanan, semakin berkualitas juga pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat atau pengguna jasa, menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (dalam Ratminto dan Winarsih, 2010: 19) adalah sebuah penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik, antara lain :

- a. **Transparansi**, yaitu pelayanan harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, selain itu pelayanan juga disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, yaitu di mana pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. **Kondisional**, yaitu pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif**, yaitu pelayanan harus mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang bersifat tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseingan hak dan kewajiban**, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Indonesia menetapkan Standar Pelayanan Publik MENURUT Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi Petugas Pelayanan.

Standar pelayanan publik dibuat untuk mengukur sebagaimana penyelenggara publik dalam memuaskan masyarakat. Penyelenggara publik harus memperhatikan setiap aspek yang tersedia di dalam Instansi. Standar pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti dan diterima oleh masyarakat atau *stakeholder*

1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik

Definisi kualitas pelayanan salah satunya menurut Supranto (2002: 226) diartikan sebagai “Sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.” Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005: 145) bahwa kualitas pelayanan merupakan “Hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan”

Ilmu administrasi publik dan ilmu manajemen publik perlu diperhatikan bagaimana melihat publik sebagai pelanggan (customer) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Lipsky (dalam Nurmandi, 2010:3) mengembangkan konsep pelayanan publik sebagai penggambaran interaksi antara aktor pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut sehingga dapat dikatakan bahwa lewat masyarakatlah para aktor publik tersebut dapat menilai kualitas dari pelayanan yang diberikan. Kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi pelayanan yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, di mana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dalam dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Gambarwin Mengembangkan delapan dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dengan analisis sebagai berikut :

- 1) Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tahan (*features*), yaitu karakteristik skunder
- 3) Keandalan (*reability*), kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau kegagalan
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*comformance for specification*) ,yaitu sejauhmana karakteristik design dengan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditentukan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan
- 6) *Service Ability*, yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan
- 7) Estetika (*aesthetitics*), yaitu daya tarik terhadap panca indera
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perpechied quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2011:53), berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan

Emphaty (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

Penampakan fisik dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan, terdiri atas indikator :

- a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, terdiri atas indikator :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan)

Kerelaan untuk menolong pengguna pelayanan (*customer*) dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan, terdiri atas indikator :

- a. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

4. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan (*customer*), 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

5. Dimensi *Empathy* (empati)

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada *customer*, terdiri atas indikator :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Kualitas pelayanan publik yang seharusnya ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah dengan mengikuti kelima dimensi di atas, yaitu (1) berwujud, yang dimaksud adalah penampilan fisik dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. (2) Keandalan, merupakan kemampuan dari unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. (3) Ketanggapan, kesediaan untuk menolong pengguna pelayanan (*customer*) dengan baik dan benar dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, bertanggungjawab terhadap mutu

pelayanan yang diberikan. (4) Jaminan, pengetahuan dan kesopanan para petugas dan kemampuannya dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan ,yaitu masyarakat itu sendiri. (5) Empati, Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada *customer*.

1.5.7.1 Faktor yang Menghat Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Mohammad (dalam Suryokusumo, 2008:23), menyatakan bahwa terdapat faktor yang menghat kualitas pelayanan publik, ,yaitu :

1. Kurang responsif, ,yaitu respon terhadap keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lat bahkan diabaikan.
2. Kurang informatif, ,yaitu informasi yang disampaikan kepada masyarakat seringkali lat atau bahkan tidak disampaikan.
3. Kurang *acesible*, ,yaitu berbagai unit pelaksana letaknya jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
4. Kurang koordinasi, ,yaitu koordinasi antar unit pelayanan kurang koordinasi sehingga mengakibatkan tumpang tindih kewenangan.
5. Birokratis, ,yaitu pelayanan umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level sehingga penyelesaian pelayanan terkesan lama.
6. Kurang memiliki kemauan mendengambar keluhan atau saran dari pengguna pelayanan akibatnya pelayanan diberikan dengan apa adanya tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

7. Inefisiensi, yaitu berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan

Menurut Effendi (2008:55-70), menyatakan bahwa faktor yang mengahat kualitas pelayanan, terdiri atas:

1. Sumber Daya Manusia: Pemerintah tidak memiliki visi bersama yang didasari oleh kepentingan masyarakat; Kurangnya profesionalitas dan komitmen yang kuat dalam melakukan perubahan ataupun perbaikan; Kurang beretika dalam melayani terkait sikap, tindakan, dan ucapan; dan Kurangnya tanggung jawab yang dimiliki karena pemerintah hanya sekedar menjalankan tugas mengetahui kepentingan masyarakat.

2. Manajemen: Belum menerapkan sistem rekrutmen, pendidikan, dan pelatihan yang terintegrasi dan kurangnya kompetensi pegawai.

3. Standar Pelayanan: Belum mampu menciptakan standar pelayanan yang baik, transparan, efisien dan objektif.

4. Kebijakan Publik: Pembuatan kebijakan publik sering dibuat dengan cepat atau bahkan alot karena ada tarik – menarik kepentingan sehingga kebijakan yang dihasilkan kurang berkualitas dan belum mampu mengatasi masalah yang ada di masyarakat.

5. Partisipasi Masyarakat : Masyarakat hanya menerima saja apabila mengalami pelayanan yang kurang baik. Hal ini diakibatkan oleh pendidikan yang rendah, kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang hak – haknya sebagai

masyarakat, kurangnya keberanian mengeluarkan pendapat, kurangnya akses informasi untuk berpartisipasi, dan adanya sikap toleran terhadap penyimpangan.

1.6 Fenomena Penelitian

Menurut Sinambela, dkk (dalam Hardiansyah, 2011:36), mengemukakan bahwa Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pada intinya adalah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Kriteria Kualitas Pelayanan dalam penelitian Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang guna mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Peneliti menggunakan salah satu teori yang diterapkan dalam penelitian ini, yaitu teori dimensi kualitas pelayanan milik Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:53) yang terdiri dari :

a. *Tangible* (bukti fisik) hal yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan serta penampilan pegawai. Dimensi *Tangible* dapat dilihat dari :

- 1) Perlengkapan dan peralatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Perlengkapan dan peralatan adalah suatu alat atau tempat untuk mendukung berjalannya pekerjaan, dalam hal ini adalah pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
- 2) Kenyamanan ruangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

3) Kerapihan pegawai yang melayani di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

b. *Reliability* (reliabilitas) adalah hal yang berkaitan dengan kemampuan Dispendukcapil untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dimensi *reliability* dapat dilihat dari :

- 1) Kemampuan pegawai untuk menepati janji pelayanan
- 2) Konsistensi kerja petugas

c. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah hal yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk mentu masyarakat dan merespon permintaan masyarakat, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat. Dimensi *responsiveness* dapat dilihat dari :

- 1) Respon Pegawai terhadap keperluan masyarakat.
- 2) Ketanggapan pegawai.
- 3) Kecepatan pelayanan.

d. *Assurance* (jaminan) adalah hal yang berkenaan dengan perilaku pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan bisa menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat. Jaminan berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah dari masyarakat. Dimensi *assurance* dapat dilihat dari :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

e. *Emphaty* (empati) adalah hal yang berkenaan dengan sikap kepedulian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kebutuhan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada masyarakat yang membutuhkan. Dimensi *emphaty* dapat dilihat dari :

- 1) Perhatian pegawai terhadap masyarakat.
- 2) Kenyamanan waktu pelayanan.

1.7 Metode Penelitian

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, situs atau lokasi penelitian, subjek penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis dan interpretasi data dan kualitas data

1.7.1 Desain Penelitian

Penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Menurut (Moloeong Lexy J, 2007 : 6) Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain –

lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata – kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah.

Peneliti memilih metode kualitatif tipe deskriptif dalam penelitian ini adalah agar peneliti dapat menggambarkan fenomena – fenomena terkait kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sehingga ditemukan faktor – faktor yang mengahat pelayanan E-KTP. Data yang terkumpul akan berupa kata – kata dan gambar, bukannya angka – angka. Metode ini peran peneliti sangat penting karena berperan sebagai instrumen pengumpul data utama yang tidak dapat digantikan oleh orang lain.

1.7.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang terletak di Jl. Kanguru Raya No.3, Gayamsari, Kec. Gayamsari, Kota Semarang, Jawa Tengah

1.7.3 Subyek Penelitian

Peneliti dalam melaksanakan penelitian perlu menyebutkan siapa – siapa yang digunakan sebagai sumber data atau informan. Informan pada penelitian tentang Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah masyarakat penerima E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

1.7.4 Jenis Data

Menurut Moleong (2011:11) mengemukakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata – kata, gambar dan bukan angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi dengan kutipan – kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Adapun data yang dikumpulkan berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya.

1.7.5 Sumber Data

Sugiyono (2016:137) mengemukakan bahwa pengumpulan data dapat menggunakan dua sumber data, yaitu :

- a. Sumber data primer, yaitu merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan observasi. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari responden, yaitu masyarakat yang sudah memiliki KTP elektronik. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara terhadap para pegawai yang mengurus penerbitan KTP elektronik.
- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelaahan kepustakaan dan dokumen – dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari dokumen atau laporan – laporan mengenai pelayanan KTP elektronik serta buku – buku yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

1.7.6 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* dan *accidental sampling*. *Purposive* merupakan teknik penentuan informan dengan suatu pertimbangan tertentu, seperti misalnya orang yang menjadi sumber data merupakan orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti, sedangkan *accidental sampling* menurut Hadi (1992 : 46) merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan terhadap responden yang secara kebetulan ditemui pada obyek penelitian. Berikut informan yang dipilih dalam penelitian ini diantaranya:

1. Masyarakat sebagai penerima pelayanan E-KTP.
2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
3. Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
4. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.7.7 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016:225-240) berpendapat bahwa teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui :

- a. Observasi

Menurut Hadi (dalam Sugiyono, 2009:203) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang

tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan untuk penelitian yang berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar

b. Wawancara

Sugiyono (2010:194) mengemukakan bahwa metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi peneliti ingin mengetahui hal – hal dari informan yang mendalam.

c. Dokumentasi

Sugiyono (2016:240) mengemukakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya – karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain – lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain – lain. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian ini.

1.7.8 Analisis Data

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016:246-252) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas dan interaktif sehingga data yang bisa diambil di antaranya :

- a. *Data Reduction* (Reduksi Data), yaitu merangkum memilih hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, mencari tema dan mencari polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- b. *Data Display* (Penyajian Data), yaitu data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram*, uraian singkat, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Ini memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
- c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi), yaitu kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti – bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh data yang valid dan konsisten saat peneliti ke lapangan untuk

mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan yang mungkin dapat menjawab rumusan masalah masih bersifat sementara dan akan berkeng setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuannya dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang – remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas yang dapat berupa hubungan kausal, hipotesis atau teori.

1.7.9 Kualitas Data

Sugiyono (2016:273) memberikan definisi bahwa uji keabsahan data dalam penelitian sering ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Realibilitas merupakan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Triangulasi terdiri dari sumber, teknik dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber