

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan elemen krusial dalam pengelolaan pemerintah dan Administrasi Publik, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memiliki peranan yang sangat vital dalam memperbaiki citra pemerintah. Oleh karena itu, tugas utama pemerintah, termasuk pemerintah daerah dalam era desentralisasi, adalah menyelenggarakan, menyediakan, dan memberikan pelayanan publik yang bermutu kepada masyarakat.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari peraturan hingga layanan lainnya yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Di sektor-sektor seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya, pelayanan publik merupakan bentuk pemberian layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan fasilitas umum, baik dalam bentuk pelayanan langsung maupun non-langsung. Pelayanan ini dilakukan oleh organisasi publik, dengan aparatur pemerintah dan perangkat kelembagaan yang ada sebagai pemberi layanan. Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa pemerintah dapat memenuhi kebutuhan dan harapan warga negara. (Rohman dalam Lestari dkk,

2015: 106).

Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam pembangunan otonomi suatu negara, karena terkait langsung dengan sektor pemerintahan dan masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang tidak hanya menjadi kewajiban bagi organisasi pemerintah, tetapi juga bagi organisasi swasta. Salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan publik adalah kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Keberhasilan pelayanan publik dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat (Botutihe, 2017:79). Wahab menjelaskan bahwa penerapan pelayanan publik melibatkan beberapa elemen, seperti pelaksanaan program, kelompok sasaran yang diharapkan menerima manfaat, serta proses pelaksanaan yang dilakukan oleh organisasi atau individu yang bertanggung jawab atas pengelolaan, implementasi, dan pengawasan program tersebut. (Turahwati et al., 2022).

Menurut undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebagaimana yang tertera pada bab 1 ketentuan umum pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif, yang diselenggarakan oleh pelayan publik / pemerintah. Pelayanan publik yang baik selalu memiliki standar kualitas yang harus dipenuhi. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, maka pemerintah harus menempatkan jumlah dan kualitas staf/aparat yang

ada dan memahami akan pelayanan publik yang baik. Dengan demikian, pelayanan publik yang baik dan tepat sasaran pelayanan akan mendekatkan birokrasi dengan masyarakat. Melayani masyarakat dengan baik adalah suatu tanggung jawab bagi semua instansi pemerintah. Dengan itu setiap pegawai dalam instansi pemerintah harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Kualitas dalam pelayanan menjadi salah satu indikator yang menilai baik atau tidaknya sebuah pelayanan. (Indonesia, UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Seiring dengan perkembangannya, permintaan terhadap pelayanan birokrasi yang berkualitas semakin meningkat dan terus berubah. Kinerja serta kualitas layanan kini menjadi perhatian utama, tidak hanya di sektor publik, tetapi juga di sektor swasta dan organisasi yang berorientasi pada laba. Hal ini mencakup berbagai instansi, mulai dari pelayanan pajak hingga rumah sakit. Selama ini, pelayanan di sektor publik sering kali dipersepsikan sebagai lambat, rumit, dan mahal. Oleh karena itu, diperlukan reformasi dalam sektor pelayanan publik untuk mengembalikan dan menempatkan penyedia serta pengguna layanan pada posisi yang tepat dan sesuai dengan pengertian yang seharusnya. (Setyawan dan Fatoni, 2020; Mumpuni dan Widajantie, 2021; Pramesty dan Andayani, 2021; Safitri dan Tan, 2021).

Untuk mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang tertib serta memastikan keberlanjutan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data yang akurat dan terkini.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, yang juga sebagai penyelenggara administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, teratur, dan tanpa diskriminasi. Hal ini bertujuan untuk mencapai standar pelayanan minimal dan pelayanan prima yang komprehensif dalam mengatasi permasalahan kependudukan. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik.

Kondisi birokrasi sangat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan optimal. Namun, pelayanan publik di Indonesia belum dapat dianggap memadai. Pelayanan publik masih berada pada tingkat yang rendah dan memerlukan perbaikan (Djamrut, 2015). Masyarakat sering merasakan bahwa mekanisme layanan publik yang ada cenderung rumit, tidak efisien, tidak transparan, minim informasi, kurang responsif, serta tidak konsisten, yang berujung pada ketidakpastian dalam hal hukum, waktu, dan biaya.

Peningkatan mutu pelayanan publik yang sesuai dengan standar merupakan tujuan yang harus dicapai oleh pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam regulasi tersebut dan penyelenggara

negara berkewajiban untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara rutin. Untuk menilai kinerja pelayanan publik, pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat bagi unit penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas merupakan faktor penting bagi setiap instansi untuk mencapai tujuan organisasi dan memastikan kelangsungan hidupnya. Namun, kualitas pelayanan publik sering kali menjadi isu yang terus diperhatikan oleh pemerintah dan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh pelayanan publik yang masih belum memenuhi harapan masyarakat, meskipun sejak tahun 2004, pelayanan publik telah ditetapkan sebagai fokus utama. Namun, sejauh mana komitmen pemerintah dan ekspektasi masyarakat dapat terealisasi masih menjadi tanda tanya.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu permasalahan yang dikaitkan dengan birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai (Hubalillah et al., 2022; Khainuddin et al., 2019; Sari et al., 2019).

Data kependudukan saat ini sangat krusial karena digunakan oleh individu

untuk berbagai kebutuhan, seperti di bidang ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. Mengingat betapa pentingnya data demografi ini, banyak orang yang merasa perlu untuk mengumpulkan statistik kependudukan mereka sendiri, mengingat mereka tidak dapat melaksanakan aktivitas sehari-hari tanpa informasi tersebut.

Salah satu contoh pentingnya data kependudukan dalam kehidupan masyarakat adalah E-KTP, yaitu Kartu Tanda Penduduk yang berbasis pada Nomor Induk Kependudukan (NIK), yang dikeluarkan secara elektronik, menggunakan sistem digital, serta memiliki format dan spesifikasi sesuai dengan KTP nasional. E-KTP ini diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan dilengkapi dengan sistem keamanan yang terjamin.

Seiring dengan kemajuan zaman, keberadaan KTP konvensional mulai digantikan dengan penerapan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP). Program E-KTP ini diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Indonesia pada Februari 2011. E-KTP adalah dokumen kependudukan yang dilengkapi dengan sistem keamanan dan pengendalian, baik dalam aspek administrasi maupun teknologi informasi, yang berbasis pada data kependudukan nasional.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah dokumen resmi yang menyatakan status seseorang sebagai penduduk suatu wilayah administratif di Indonesia, sesuai dengan Pasal 63 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Setiap warga negara Indonesia yang berusia 17 tahun ke atas, atau yang berusia 17 tahun tetapi telah menikah, wajib memiliki KTP. KTP memudahkan seseorang

untuk mengurus berbagai kewajiban hukum, mengakses layanan sosial dan ekonomi, serta mengurus berbagai hal seperti pernikahan, pendidikan, pekerjaan, dan kegiatan lainnya.

Pembuatan E-KTP adalah bentuk pelayanan dasar yang diberikan pemerintah kepada warganya. E-KTP memiliki peran penting dalam Administrasi Kependudukan, karena terkait dengan pengakuan hukum seseorang sebagai penduduk di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1, yang menyatakan bahwa warga negara Indonesia (WNI) dan orang asing dengan izin tinggal tetap yang sudah berusia 17 tahun atau lebih, atau yang sudah menikah, wajib memiliki KTP. Proyek E-KTP ini muncul sebagai respons terhadap sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP. Masalah ini timbul karena belum adanya sistem basis data yang terintegrasi untuk mencatat data penduduk secara menyeluruh di seluruh Indonesia, yang membuka peluang bagi individu untuk melakukan kecurangan dengan menduplikasi E-KTP mereka.

Pelayanan publik terdiri dari berbagai bidang sesuai dengan fungsinya masing-masing, salah satunya adalah pelayanan administrasi. Contoh dari bidang ini adalah pelayanan pembuatan E-KTP. Pelayanan pembuatan KTP bagi masyarakat merupakan bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Beberapa penelitian menyatakan bahwa layanan E-KTP merupakan pelayanan yang sangat dekat dengan masyarakat. Sebagai bagian dari pelayanan administrasi

kependudukan, E-KTP juga termasuk dalam pelayanan dasar yang wajib disediakan oleh pemerintah untuk warganya. Meskipun terlihat sederhana, E-KTP memiliki peranan penting dalam administrasi kependudukan, karena berhubungan dengan legitimasi penyelenggaraan pemerintahan di daerah, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap akuntabilitas publik. (Aziz dan Rahmadani, 2020; Hasibuan et al., 2020).

Pemerintah, sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang buruk dari PNS dapat merusak citra pemerintah di mata masyarakat. Banyak orang yang terlibat dalam birokrasi sering mengungkapkan keluhan dan kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa di antaranya juga merasa tidak puas dengan cara kerja birokrasi yang ada. Akibatnya, banyak pengguna jasa atau masyarakat yang memilih jalan pintas dengan menggunakan jasa perantara untuk memenuhi kebutuhan terkait birokrasi pemerintahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kota Bekasi merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang sering berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kota Bekasi, yang terletak di Jawa Barat dan berbatasan dengan Jakarta, merupakan salah satu kota besar di provinsi ini. Berdasarkan data dari BPS Provinsi Jawa Barat pada tahun 2017, jumlah penduduk Kota Bekasi tercatat sebanyak 2.859.630 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk mencapai 2,6%. Dengan adanya pertumbuhan penduduk yang pesat dan jumlah yang terus

meningkat, kebutuhan masyarakat akan pelayanan kependudukan juga semakin tinggi. Oleh karena itu, diperlukan kinerja maksimal dari aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang optimal kepada masyarakat memerlukan pegawai yang terampil, memiliki kompetensi, serta mampu memahami kebutuhan masyarakat dan melaksanakan tugas pokok serta fungsi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Masyarakat tentu menginginkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah. Pelayanan berkualitas, atau yang sering disebut pelayanan prima, adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Beberapa penelitian terkait pelayanan publik telah dilakukan oleh penulis-penulis sebelumnya. (Zamroni & Widodo, 2019).

Pada tahun 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi meluncurkan aplikasi E-Open dengan tujuan untuk mempermudah proses pengajuan dokumen kependudukan, termasuk perekaman dan pencetakan E-KTP. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan secara *online*, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor Dinas. Namun, meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa tantangan teknis dan non-teknis.

Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mengakses layanan, beberapa orang melaporkan adanya hambatan akses,

khususnya bagi pengguna perangkat Android atau yang memiliki koneksi internet tidak stabil. Selain itu, masalah teknis seperti sering terjadinya gangguan pada server dan pemeliharaan sistem dari pusat juga mengakibatkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah didigitalisasi, masih ada kendala teknis yang perlu diatasi.

Dalam praktiknya, kualitas pelaksanaan pembuatan E-KTP sebagai bentuk pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia menunjukkan variasi yang signifikan. Sebagai contoh, meskipun terdapat beberapa pencapaian target dalam proses perekaman data penduduk, beberapa standar yang telah ditetapkan, seperti kesesuaian data dan waktu pelaksanaan, masih belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, koordinasi antar bagian dan unsur pendukung dalam proses perekaman data juga belum berjalan secara optimal. Hal ini mengakibatkan rendahnya motivasi masyarakat untuk hadir dalam proses perekaman data. Kegagalan mencapai target pelaksanaan tersebut menunjukkan bahwa pembuatan E-KTP masih menghadapi hambatan dan belum dapat dinilai sebagai pelayanan yang sepenuhnya berkualitas. Selain itu, pemantauan awal dari peneliti mengungkapkan bahwa masih banyak masyarakat di Kota Bekasi yang belum memiliki E-KTP.

Kota Bekasi merupakan wilayah dengan populasi besar yang mencapai 2,56 juta jiwa, sehingga menuntut penyediaan layanan publik yang efisien. Pada tahun 2020, pemerintah Kota Bekasi telah menerapkan sekitar 146 aplikasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun, pada tahun yang sama, layanan administrasi kependudukan yang dikelola oleh DISDUKCAPIL Kota Bekasi

mendapat sorotan media karena adanya masalah pelayanan. Proses pembuatan E-KTP yang seharusnya mudah dan cepat, malah mengalami keterlambatan, yang mengarah pada keluhan masyarakat. Hal ini menimbulkan perhatian negatif terhadap kualitas pelayanan pemerintah, dan masyarakat merasa tidak diperlakukan dengan baik oleh pemerintah.

Pada November 2023, terjadi insiden di kantor Disdukcapil Kota Bekasi, di mana seorang warga merusak fasilitas pelayanan. Insiden ini disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terkait proses validasi data yang harus dilakukan pada hari kerja berikutnya, akibat kekurangan tenaga kerja yang tersedia. Meskipun petugas telah memberikan informasi terkait hal tersebut, masyarakat tetap merasa tidak puas. Akibatnya, sejumlah peralatan seperti kamera foto, monitor komputer, dan printer E-KTP mengalami kerusakan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi mengakui pentingnya pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM) untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk itu, berbagai program pelatihan dan workshop diselenggarakan guna meningkatkan kemampuan petugas dalam menangani administrasi kependudukan serta memanfaatkan teknologi informasi. Meski demikian, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa SDM yang dimiliki memiliki kompetensi yang memadai dan siap menghadapi tantangan dalam pelayanan di era digital.

Untuk memastikan masyarakat dapat memanfaatkan layanan administrasi kependudukan dengan optimal, Disdukcapil Kota Bekasi aktif melakukan

sosialisasi dan edukasi melalui berbagai saluran, seperti media sosial, situs web resmi, dan kegiatan langsung di komunitas. Meskipun demikian, masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya mengerti cara dan prosedur pelayanan tersebut, terutama bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan pembuatan E-KTP, perlu memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan mereka. Hal ini penting mengingat banyaknya harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dapat terus berkembang menjadi organisasi pemerintah yang handal dan terpercaya, demi meningkatkan harapan dan kepuasan pengguna di Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Selanjutnya analisis diperlukan untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil untuk memberikan rekomendasi untuk perbaikan bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Oleh karena itu, penulis memilih judul ” **Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat diidentifikasi

beberapa masalah utama dalam layanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bekasi, Yaitu:

- Proses layanan yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, membuat motivasi pengguna layanan masih tergolong rendah.
- Aplikasi *online* yang disediakan masih mengalami kendala teknis, hal tersebut membuat masyarakat mengalami kesulitan.
- Kurangnya transparansi waktu dari petugas membuat masyarakat merasakan tidak ada kepastian waktu dalam proses layanan.
- Kurangnya jumlah SDM membuat layanan menjadi lambat dan merugikan masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Atas dasar uraian di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang dapat dijadikan Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan E KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?
2. Bagaimana Faktor Penghambat dan Pendorong Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas, maka tujuan penulisan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
2. Untuk menganalisis faktor Pendukung dan Penghambat kualitas pelayanan pada pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat dipakai dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang dan Pemerintah Kota Bekasi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan *good governance*.

1.5.2 Manfaat Praktis

- Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

- Bagi Instansi

Penelitian ini dapat memberikan kritik dan saran bagi Pemerintah Kota Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

NO	Judul>Nama Peneliti>Nama Jurnal	Metode/Teori	Hasil Penelitian
1.	Garin, Moch Ihza. "Pengaruh kualitas Pelayanan pembuatan e-ktip terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sukabumi." <i>Jurnal Inovasi Penelitian</i> 2.7 (2021): 1875-1882.	Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yang bertempat di Jalan Raya Rambay No. 70, Sukamanah, Kecamatan Cisaat, Kabupaten Sukabumi, dan jumlah populasi yang telah perekaman e-KTP sebanyak 1.843.448 penduduk.	Dari hasil pengujian koefisien determinasi yang telah diolah menggunakan SPSS versi 24, bahwa diketahui nilai hubungan (R^2) pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 0,838. Artinya mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) sebesar 83,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan, bahwa pengaruh kualitas terhadap kepuasan masyarakat sebesar 84%
2.	Ridwan, Muhammad Fadhil, Raina Atha Syahida, and Mayday Yeti Kawadisi. "Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar." <i>Jurnal Pallangga Praja (JPP)</i> 5.2 (2023): 163-168.	Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat terkait fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengungkapkan fakta	Kualitas pelayanan di Kecamatan Tallo masih tergolong rendah dan kurang maksimal. Hal ini disebabkan jumlah pegawai bagian pelayanan masih sangat terbatas dalam melayani masyarakat. Permasalahan kekurangan pegawai dan kurangnya tingkat kedisiplinan beberapa petugas, seperti pada

		atau kejadian dan keadaan yang terjadi untuk mendapatkan kesimpulan penelitian dan saran yang berguna bagi Kecamatan Tallo Kota Makassar.	saat setelah selesai jam istirahat, beberapa petugas tidak berada di Kecamatan Tallo merupakan salah satu penyebabnya. Hal tersebut mengakibatkan petugas pelayanan yang berada di Kecamatan Tallo mengalami kesusahan karena hanya terdapat satu petugas yang ada untuk melayani masyarakat sehingga petugas tersebut mengalami kesulitan dalam pengecekan berkas dan penginputan data masyarakat.
3.	Muksin, Zainal. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TERNATE." <i>Jurnal Studia Administrasi</i> 3.2 (2021): 58-65.	Metode yang dipakai dalam penelitian ini yakni menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Di mana dengan metode dan pendekatan ini suatu penelitian yang bertujuan untuk mendiskripsikan secara riil dan kongkrit sesuai dengan apa yang ditemukan dilapangan kemudian menganalisisnya dengan objektif berkaitan dengan pelayanan dan faktor yang mempengaruhi pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Zeithaml et al (1990) dalam hardiyansyah (2011:41) menyederhanakan menjadilima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut: (1) Tangibles. Appearance of physical	Pelayanan e-KTP juga terkendala dengan kedisiplinan petugas pelayanan yang kadang-kadang kadang terlambat datang ke kantor sehingga menunda proses pelayanan e-KTP dalam beberapa menit, juga yang lainnya adalah kekosongan blangko e-KTP dengan kurun waktu lima bulan sehingga memunculkan terhambatnya percetakan e-KTP, skurangnya kesadaran masyarakat untuk segera mendatangi DISDUKCAPIL Kota Ternate dalam melakukan percetakan e-KTP tanpa menunggu moment-moment tertentu, selain itu juga yang menjadi kendala petugas pelayanan e-KTP dalam penerbitan e-KTP

		facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers	pada DISDUKCAPIL Kota Ternate adalah sering terjadinya gangguan server oleh pemerintah pusat pada pukul 10.00-12.00 WIT pada waktu-waktu tertentu yang kemudian juga membuat pelayanan e-KTP menjadi tidak maksimal. oleh sebab itu perlu ada upaya untuk meminimalisir masalah-masalah yang sering muncul dalam pelayanan E-KTP oleh DISDUKCAPIL Kota Ternate.
4.	Lutfia, Putri Liana, Endang Indartuti, and Indah Murti. "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BEKASI." <i>PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik</i> (e-ISSN: 2797-0469) 3.06 (2023): 70-81.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, yang dilakukan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membandingkan dan menghubungkan dengan variabel lain. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kepala bagian Pelayanan pendaftaran penduduk, dan Admin Layanan e-KTP, serta Masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif, yang dilakukan dengan langkah pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan atas data penelitian.	Deskripsi tentang pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka tentu tidak terlepas dari transparansi dan akuntabilitas pelayanan yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, Transparansi Pelayanan e-KTP, terdiri dari Ketepatan waktu dalam proses pembuatan e-KTP; Kepastian alur dalam proses pembuatan e-KTP; Ketersediaan informasi yang memadai pada setiap pelayanan pembuatan e-KTP; dan
5.	Suleman, Sukur. "Kualitas pelayanan e-ktip di dinas	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan	1. Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas

	kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan." <i>Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik</i> 5.1 (2019): 1-13.	jenis studi kasus (case study), penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan lisan gambaran dari perilaku yang diamati. Sumber dari penelitian ini yang dapat diidentifikasi berdasarkan fokus masalah yang diteliti, yaitu aktor yang terlibat langsung di lapangan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi yang terjadi, dimana informan utama dan informan pendukung, yang terdiri atas: Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil, Ombudsman, dan masyarakat pengguna layanan e-KTP	Kependudukan dan Catatan Sipil jika dilihat dari indikator Pelayanannya tentu masih jauh dari harapan yang ada, terutama soal akses layanan yang belum terjangkau pada pelosok-pelosok desa, selanjutnya masalah petugas pelayanan yang kemudian menjadi persoalan, prosedur layanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, kompetensi petugas dan, transparansi yang selama ini juga dipersoalkan, sehingga hemat peneliti bahwa penyediaan infrastruktur barang dan jasa kemudian system yang tepat menjadi dasar penting dalam proses pelayanan publik. Perwakilan Maluku Utara bahwa pelayanan e-KTP pada Disdukcapil Halmahera Selatan belum begitu baik, walaupun sudah ada upaya-upaya terobosan yang dilakukan, dan selanjutnya kami akan melakukan kajian sistemik review tentang problem penyelenggaraan pelayanan E-KTP di Kabupaten Halmahera Selatan.
6.	Lutfia, Putri Liana, Endang Indartuti, and Indah Murti. "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN	Dalam proses penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk menganalisis bagaimana	bahwa belum sepenuhnya dapat dikatakan baik, untuk indikator yang sudah dapat dikatakan baik seperti Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), dan Assurance (Jaminan)

	PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BEKASI." <i>PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik</i> (e-ISSN: 2797-0469) 3.06 (2023): 70-81.	Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan paradigma New Public Service.	sangat perlu dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi mutu pelayanannya. Tetapi selain 2 indikator tersebut masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki agar sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Seperti halnya dalam beberapa indikator Kualitas Pelayanan yaitu Tangible (Bukti Fisik) dan Empathy (Empati), adapun yang perlu diperhatikan dan diperbaiki dari indikator tersebut antara lain : 1. Ruang beribadah yang kurang memadai atau terbilang cukup kecil dan tidak layak 2. Lampu pada toilet wanita mati sehingga sulit jika masyarakat ingin buang air kecil ataupun besar 3. Kebersihan pada ruang pelayanan, tempat beribadah serta toilet sangat kurang diperhatikan 4. Beberapa ruangan kerja para pegawai kurang memadai, tidak selengkap seperti ruang kerja 5. Ruang arsip yang kurang memadai untuk jangka panjang kedepan 6. Masih terdapat calo - calo yang berkeliraran, namun mereka tidak mengatas namakan pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi melainkan mereka murni menjual jasanya untuk kepentingan pribadi
--	---	---	---

			7. Beberapa pegawai dalam memberikan pelayanan terlihat kurang ramah sopan dan santun.
7.	Safitri, Lidia, Eka Yulyana, and Kariena Febriantini. "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP MELALUI APLIKASI E-OPEN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI." <i>Community Development Journal Pengabdian Masyarakat</i> 5.3 (2024): 5559-5564.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai gambaran secara lengkap mengenai Aplikasi e-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik Purposive Sampling. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019: 321) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.	Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan eKTP melalui aplikasi e-Open Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, dapat ditarik simpulan sebagai berikut: 1. Berdasarkan aspek pemahaman program, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam hal ini memberi pemahaman program terkait program Pelayanan Administrasi Kependudukan e-KTP melalui aplikasi e-Open telah menyediakan tutorial dalam mengakses aplikasi e-Open yang dapat ditonton melalui Youtube e-Open Disdukcapil Kota Bekasi yang dapat memberikan panduan yang jelas kepada masyarakat serta membantu memudahkan pengguna untuk memahami langkah-langkahnya. Pemerintah Kota Bekasi juga melakukan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi e-Open itu sendiri. Serta masyarakat yang mengikuti sosialisasi tersebut merasa mudah dan memahami sosialisasi yang disampaikan.

			2. Berdasarkan aspek tepat sasaran, bahwa sosialisasi program e-Open ini sudah tepat sasaran. pelayanan administrasi kependudukan e-KTP melalui aplikasi e-Open di Kota Bekasi menunjukkan bahwa sistem ini telah memberikan layanan yang baik bagi berbagai kalangan, baik anak muda maupun orang tua yang menggunakan handphone Android. Sasaran lainnya yang telah berhasil dicapai dari adanya aplikasi e-Open, proses pendaftaran dan pembaruan data kependudukan menjadi lebih mudah dan cepat diakses melalui perangkat yang umum digunakan oleh masyarakat.
8.	Agustari, Naila Lutfia, et al. "Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor." <i>Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa</i> 3.1 (2024): 198-209.	Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dan metode survei literatur atau tinjauan pustaka. Pengumpulan informasi yang dapat diperoleh melalui penelitian kepustakaan meliputi pemeriksaan buku-buku, literatur dari para ulama dan memo serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (Nazir: 1988) (Sari & Asmendri, 2020). Analisis literatur mencakup kajian teoritis, bibliografi, dan karya ilmiah yang mengkaji konteks sosial dan dampaknya terhadap budaya, nilai, norma, dan pembangunan (Sugiyono:2012)(Sari & Asmendri, 2020) Sumber data	Aplikasi program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dikenal sebagai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini menyediakan layanan KTP-el, Kartu Keluarga, dan Akte Kelahiran. Fungsionalitas aplikasi Registrasi KTP <i>Online</i> tidak hanya mempermudah penduduk Kota Bogor, tetapi juga menambah fasilitas publik untuk mendukung transformasi Kota Bogor menjadi Smart City. Dalam upaya memanfaatkan teknologi informasi untuk

		penelitian meliputi dokumen, buku, jurnal dan karya ilmiah. Penelitian ini menggunakan indikator teoritis untuk mengukur kualitas layanan, seperti yang dikemukakan oleh Zaithanl.	pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat, Disdukcapil Kota Bogor bekerja sama dengan semua SKPD.
9.	Ferdian, Egy, Gili Argenti, and Prilla Marsingga. "Analisis kualitas pelayanan publik bagian kependudukan." <i>Jurnal EKonomi Dan Manajemen</i> 18 (2021): 357-362.	Kajian artikel ini dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kualitatif merupakan jenis metode penelitian yang berlandaskan pada kondisi objek yang diteliti secara alamiah, dalam metode ini peneliti dijadikan sebagai kunci serta hasil dari penelitian kualitatif berupa penekanan makna. Sumber data dalam artikel ini yaitu terdapat sumber data primer dan data sekunder. Data primer dalam artikel ini yaitu hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti ketika melakukan Praktek Kerja Lapangan di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi, dan juga hasil wawancara bersama dengan Staff Bidang Kependudukan. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen serta data yang penulis peroleh ketika kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi.	Berdasarkan dengan pembahasan tersebut, maka penulis simpulkan bahwa pelayanan public yang dilakukan oleh Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi yang berkaitan dengan kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Namun, hal yang harus ditingkatkan yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang berarti aparat pemerintahan Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi agar dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai yang menjadi harapan.
10.	Turahmawati, Laila, and Elvira Suryani. "PUBLIC SERVICE INNOVATION BASED ON e-OPen APPLICATION AT DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:11), mendefinisikan bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme,	Faktor pendukung dalam penerapan Aplikasi e-OPen terdiri dari dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ini sendiri berhubungan dengan bagaimana Disdukcapil

	BEKASI." <i>KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan</i> 13.1 (2022): 23-32.	digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.	Kota Bekasi mampu menghadirkan Panitia Monitoring (Pamor) yang tujuannya membantu masyarakat yang kurang paham cara membuat dokumen kependudukan melalui Aplikasi e-OPen. Sedangkan faktor eksternalnya muncul dari masyarakat sebagai pengguna Aplikasi e-OPen harus ikut serta aktif dalam menyukseskan inovasi pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. Faktor penghambat dalam penerapan Aplikasi e-OPen lebih sering ke jaringan handphone yang tiba-tiba tidak stabil, atau tidak bisa meng-upload berkas yang sudah di scan, ini yang menjadi kendala atau penghambat pada saat menggunakan aplikasi tersebut
--	---	---	---

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik adalah disiplin ilmu yang mempelajari cara-cara organisasi publik menjalankan kebijakan pemerintah dan melayani masyarakat. Secara umum, administrasi publik merujuk pada sistem dan proses yang digunakan oleh pemerintah untuk merencanakan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi kebijakan publik. Tujuan utama dari administrasi publik adalah untuk menciptakan kesejahteraan sosial melalui pelayanan publik yang efisien dan efektif. Dalam praktiknya,

administrasi publik mencakup berbagai kegiatan mulai dari pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, hingga perencanaan dan pelaksanaan program-program sosial (Denhardt & Denhardt, 2015).

Di sisi lain, administrasi publik juga sangat bergantung pada penerapan konsep akuntabilitas dan transparansi. Pemerintah sebagai penyelenggara negara harus mampu mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan program yang dijalankan kepada publik. Hal ini tidak hanya mencakup pengelolaan anggaran yang baik, tetapi juga keterbukaan dalam pengambilan keputusan serta evaluasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Menurut Klitgaard (1988), penguatan akuntabilitas dan transparansi adalah kunci untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Beberapa teori penting dalam administrasi publik termasuk teori klasik, teori perilaku, dan teori manajerial. Teori klasik, yang dipelopori oleh tokoh-tokoh seperti Max Weber dan Frederick Taylor, menekankan pentingnya struktur organisasi yang hierarkis, aturan yang jelas, dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya. Weber mengemukakan bahwa birokrasi adalah bentuk organisasi yang paling efisien untuk mencapai tujuan administratif (Weber, 1947). Sementara itu, teori perilaku menyoroti pentingnya peran individu dalam organisasi dan bagaimana motivasi serta perilaku mereka mempengaruhi kinerja organisasi.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Seiring kemajuan ilmu pengetahuan, sejumlah pergeseran paradigma tak terelakkan. Menurut Khun dalam Keban (2014), paradigma adalah sudut pandang, seperangkat nilai, atau gagasan fundamental untuk pemecahan masalah. Orang akan mencari sudut pandang yang berbeda atau paradigma baru akan muncul ketika satu perspektif menghadapi pertentangan eksternal. Lima pergeseran paradigma telah terjadi dalam administrasi publik, menurut Nicholas Henry (Keban, 2014). Berikut ini penjelasan paradigma-paradigma tersebut.

- **Dikotomi Administrasi Politik (1900-1926)**

Premis Utama Administrasi Publik Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas, paradigma dikotomi menganjurkan pemisahan administrasi pemerintahan dari politik. Ini adalah era paradigma manajemen generik yang mendorong penggunaan konsep-konsep ilmiah dalam manajemen, baik di sektor publik maupun swasta. Menurut Basheka (2012), Woodrow Wilson, yang menetapkan paradigma ini melalui artikelnya yang penting pada tahun 1897, menguraikan empat kondisi untuk administrasi publik yang efisien, termasuk memisahkan politik dan administrasi, membandingkan organisasi politik dan swasta, meningkatkan efisiensi melalui praktik dan sikap bisnis sehari-hari, dan meningkatkan efektivitas pegawai negeri melalui manajemen dan pelatihan pegawai negeri. (Basheka, 2012).

- **Prinsip-Prinsip Administrasi, (1927-1937)**

Disusul dengan prinsip-prinsip paradigma administrasi yang merupakan kemajuan menuju orientasi manajemen melalui pengangkatan administrasi publik, bahkan administrasi/manajemen ke status ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, ada keyakinan bahwa terdapat prinsip-prinsip ilmiah tertentu penyelenggaraan pemerintahan yang dapat diandalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, dan prinsip-prinsip ini berdasarkan karakteristik ilmiahnya, dapat diterapkan di lingkungan administratif, apa pun sektor, budaya, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka kelembagaan. Identifikasi tujuh prinsip administrasi—perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, pengarahan. Gulick dan Urwick (1937).

- **Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik, (1950-1970)**

Paradigma ketiga yang digambarkan Henry (1975) sebagai paradigma administrasi publik sebagai politik sains (1950–1970) menyaksikan pemberontakan ilmuwan politik untuk merebut kembali administrasi publik. Pada periode yang sama, terdapat peningkatan upaya bagi para ahli teori manajemen untuk juga mengklaim disiplin tersebut. Basheka (2012) menggambarkan periode tersebut sebagai era mengempisnya dikotomi dan menusuk prinsip-prinsip. Dengan demikian, dikotomi politik-administrasi terbantahkan dengan alasan tidak dapat dipisahkannya administrasi dari politik dalam dunia pemerintahan yang sebenarnya. Politik menurut Basheka yang punya awalnya berarti politik

partisan dan korup yang diperluas dalam arti ilmiah pada tahun 1930-an hingga mencakupnya pembuatan kebijakan publik. Pada titik ini, menjadi jelas bahwa dikotomi tersebut praktis tidak dapat dipertahankan. Bagi para sarjana seperti Gaus (1950), teori administrasi publik pada zaman kita berarti teori politik. Juga dikemukakan bahwa tidak ada yang namanya “prinsip administrasi”.

- **Administrasi publik sebagai manajemen, (1956–1970)**

Henry (1975) Paradigma ke-4 mengacu pada administrasi publik sebagai manajemen (1956–1970). Secara virtual bertepatan dengan poin ke-3 yang menunjukkan bahwa hal ini bukanlah kemenangan yang sama-sama menguntungkan bagi ilmu politik karena beberapa sarjana mengkonsolidasikan pandangan manajemen administrasi publik. Jelasnya, pada tahap 3 dan 4, itu Dua disiplin ilmu yang bersaing memperebutkan jiwa administrasi publik hampir tidak menyisakan lokus dan fokus bagi ilmu administrasi publik sains dan bidang studi yang baru diakui yang diteliti oleh para sarjana pionir. Namun seperti yang ditunjukkan oleh Henry (1975), disiplin adalah untuk bertahan dari serangan gencar ini sebagaimana paradigma berikutnya digambarkan yaitu Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik, atau Administrasi Publik sebagai Manajemen Publik (dari tahun 1970 hingga 1990).

- **Administrasi publik sebagai administrasi publik, 1970–sekarang (NPM)**

Pada tahap ini, terdapat upaya untuk menetapkan kembali disiplin ilmu sebagai bidang studi yang otonom. Namun ketika melakukan hal ini, fokus birokrasi yang diidentifikasi bersifathierarkis dialihkan ke pasar dan organisasi sektor swasta. Dengan kata lain, telah terjadi peralihan dari model administrasi publik yang tradisional dan konvensional ke model NPM. Memang bertentangan dengan berbagai paradigma atau tahapan perkembangan administrasi publik yang diakui oleh Henry (1975), ini merupakan perubahan paradigma yang nyata bagi Peters (2003, hal. 9). Ia berpendapat bahwa lima asumsi model tradisional yang dicantumkan oleh Walsh dan Stewart (1992) seperti ditunjukkan di atas, merupakan kumpulan ide yang layak untuk menggambarkan bagaimana pemerintah melaksanakan tugas mereka di sektor publik sebelum reformasi NPM. Dengan demikian, pergeseran paradigma kritis tidak berada pada tahapan yang lebih rinci seperti yang diidentifikasi oleh Henry (1975), namun dalam tiga aliran berbeda yaitu paradigma Konvensional atau Tradisional, yaitu paradigma NPM dan paradigma Tata Kelola.

- **Tata Kelola, 1990–sekarang**

Ironisnya, ketika kita membicarakan perubahan paradigma dalam governance, kita justru melupakan bahwa tujuan utama dari pemerintahan dan administrasi publik itu sendiri adalah governance. Istilah ini sering

dipakai sebagai sinonim dari pemerintahan atau aktivitas-aktivitas yang dilakukannya. Konsep governance bukanlah hal yang baru, namun makna dan penerapannya telah berkembang sejak akhir tahun 1980an dan 1990an. Governance dapat dipahami sebagai pelaksanaan kekuasaan atau wewenang oleh pemimpin politik untuk kesejahteraan rakyat, sebuah proses yang kompleks di mana berbagai sektor masyarakat turut memegang kekuasaan, serta menetapkan dan mengumumkan kebijakan publik yang langsung mempengaruhi kehidupan manusia, interaksi sosial, dan pembangunan ekonomi serta sosial. (Tamayao, 2014).

1.6.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam administrasi publik adalah aspek krusial yang menentukan seberapa efektif dan efisien layanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik, konsep kualitas pelayanan menjadi salah satu fokus utama dalam studi administrasi publik. Kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, serta seberapa efektif sumber daya digunakan untuk mencapai hasil yang optimal. Peningkatan kualitas pelayanan di sektor publik memerlukan perubahan baik dalam struktur organisasi, proses, maupun kebijakan yang diterapkan (Parasuraman et al., 1988).

Teori yang paling terkenal dalam penelitian kualitas pelayanan

adalah SERVQUAL (Service Quality), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985. SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini menjadi dasar penting dalam menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam sektor publik. Dalam konteks administrasi publik, dimensi-dimensi ini dapat diterapkan untuk mengevaluasi sejauh mana pemerintah menyediakan fasilitas yang memadai, memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, serta bagaimana aparatur pemerintah memperhatikan kebutuhan masyarakat secara individu. (Parasuraman et al., 1985).

Dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan berdasarkan teori Kotler dan Keller (2016: 284) menyebutkan lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- a) **Reliabilitas (*reliability*):** Merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Layanan yang dapat diandalkan tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga konsisten dalam pelaksanaannya setiap saat.
- b) **Daya Tanggap (*responsiveness*):** Mengacu pada kemauan staf untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan efektif. Staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi harus mampu menangani masalah yang muncul di masyarakat dengan segera.
- c) **Jaminan (*assurance*):** Meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan,

dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf, serta kemampuan untuk menghilangkan rasa khawatir atau risiko. Jaminan ini juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa mereka menerima layanan terbaik.

d) **Empati (*empathy*)**: Kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan pengalaman yang dialami oleh pelanggan serta memberikan perhatian personal. Kotler dan Keller menekankan bahwa dalam memberikan layanan yang berkualitas, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan masing-masing pelanggan secara individu.

e) **Bukti Fisik (*tangibles*)**: Merujuk pada elemen fisik yang mendukung pelayanan, seperti fasilitas, perlengkapan, staf, dan bahan-bahan lain yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan. Kotler dan Keller menekankan bahwa bukti fisik ini dapat mempengaruhi cara pelanggan menilai kualitas layanan. Contohnya, kebersihan ruang tunggu, penampilan staf, serta kualitas peralatan yang digunakan dalam layanan, semuanya berdampak pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, yang dapat dikategorikan sebagai faktor pendukung maupun penghambat berdasarkan Alber dan Zamke (1985) dalam Dwiyanto (2006:140), yaitu:

1. **Faktor Sumber Daya Manusia** meliputi ketersediaan, kompetensi, dan kapasitas individu yang terlibat dalam penyediaan layanan. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dikenali melalui kemampuan profesional, pemahaman tentang tugas, serta etika kerja yang tinggi. Aspek ini mencakup pelatihan, motivasi, dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. SDM yang baik menjadi kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.
2. **Faktor Strategi** berhubungan dengan perencanaan dan kebijakan yang diterapkan untuk mencapai pelayanan yang optimal. Strategi yang berhasil harus didukung oleh visi dan misi yang jelas, kebijakan yang tepat, serta pendekatan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Pengambilan keputusan yang berfokus pada kepuasan pelanggan juga termasuk dalam faktor ini.
3. **Faktor Sistem** mencakup prosedur, mekanisme, dan infrastruktur yang mendukung kelancaran pelayanan. Sistem yang efektif harus memungkinkan koordinasi antar bagian, meningkatkan efisiensi operasional, dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Ketidakefektifan sistem dapat menjadi hambatan dalam mencapai pelayanan yang berkualitas.
4. **Faktor Pelanggan** berkaitan dengan peran pelanggan sebagai penerima layanan. Pelanggan yang memahami hak dan kewajiban mereka dapat

mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan sangat penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis. Keluhan, saran, dan umpan balik dari pelanggan dapat menjadi masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.6.5 E-KTP

Menurut (Susilo, 2013), Bahwa Kartu Tanda Penduduk Sebagai identitas resmi penduduk merupakan bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, dalam rangka mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk untuk satu penduduk diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan.

E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) adalah salah satu inovasi penting dalam sistem administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan akurasi data kependudukan di Indonesia. Sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi publik, E-KTP menggantikan kartu identitas manual dengan sistem berbasis teknologi informasi yang lebih aman dan efisien. Teori di balik penerapan E-KTP dalam administrasi publik adalah pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi biaya administrasi, serta meminimalisir potensi penyalahgunaan data kependudukan (Setiawan, 2016).

Teori keamanan data juga menjadi dasar penting dalam penerapan E-KTP. Salah satu tujuan utama E-KTP adalah meningkatkan tingkat keamanan data kependudukan. Sistem E-KTP dilengkapi dengan fitur teknologi canggih, seperti chip dan biometrik (sidik jari, iris mata), yang menjamin bahwa data identitas penduduk tidak dapat dipalsukan atau disalahgunakan. Dengan menggunakan teknologi ini, pemerintah dapat memastikan bahwa hanya individu yang sah yang dapat mengakses data mereka, mengurangi potensi penyalahgunaan identitas yang dapat merugikan masyarakat (Chung, 2017).

1.7 Operasionalisasi Konsep

1.7.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi :

Dalam penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, konsep operasional berdasarkan teori Kotler dan Keller (2016: 284) menyebutkan lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- a) **Reliabilitas (*reliability*):** Merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Layanan yang dapat diandalkan tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga konsisten dalam pelaksanaannya setiap saat.
- b) **Daya Tanggap (*responsiveness*):** Mengacu pada kemauan staf untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan

efektif. Staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi harus mampu menangani masalah yang muncul di masyarakat dengan segera.

c) **Jaminan (*assurance*):** Meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf, serta kemampuan untuk menghilangkan rasa khawatir atau risiko. Jaminan ini juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa mereka menerima layanan terbaik.

d) **Empati (*empathy*):** Kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan pengalaman yang dialami oleh pelanggan serta memberikan perhatian personal. Kotler dan Keller menekankan bahwa dalam memberikan layanan yang berkualitas, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan masing-masing pelanggan secara individu.

e) **Bukti Fisik (*tangibles*):** Merujuk pada elemen fisik yang mendukung pelayanan, seperti fasilitas, perlengkapan, staf, dan bahan-bahan lain yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan. Kotler dan Keller menekankan bahwa bukti fisik ini dapat mempengaruhi cara pelanggan menilai kualitas layanan. Contohnya, kebersihan ruang tunggu, penampilan staf, serta kualitas peralatan yang digunakan dalam layanan, semuanya berdampak pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

1.7.2 Faktor Penghambat dan Pendorong Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Menurut Alber dan Zamke (1985) dalam Dwiyanto (2006:140), beberapa faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. **Sumber Daya Manusia (SDM)**, yang mencakup ketersediaan, kompetensi, dan kapasitas individu yang terlibat dalam memberikan layanan. SDM yang berkualitas ditunjukkan oleh profesionalisme, pemahaman yang mendalam terhadap tugas, serta etika kerja yang tinggi. Aspek ini juga mencakup pelatihan, motivasi, dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. SDM merupakan elemen kunci dalam menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif.
2. **Strategi**, yang merujuk pada rencana dan kebijakan yang diterapkan untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal. Strategi yang berhasil harus didukung oleh visi dan misi organisasi yang jelas, serta penerapan kebijakan yang tepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Faktor ini juga mencakup pengambilan keputusan yang berfokus pada kepuasan pelanggan.
3. **Sistem**, yang mencakup prosedur, mekanisme, dan infrastruktur yang mendukung kelancaran pelayanan. Sistem yang baik harus

memungkinkan koordinasi yang efektif antar bagian, serta efisiensi operasional dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Sistem yang tidak efektif dapat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

4. **Pelanggan**, yang berperan sebagai penerima layanan. Pemahaman dan kesadaran pelanggan terhadap hak dan kewajiban mereka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan sangat penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis. Keluhan, saran, dan umpan balik dari pelanggan dapat menjadi bahan masukan untuk perbaikan layanan yang lebih baik.

1.8 Argumen Penelitian

Keandalan, daya tanggap, jangkauan, dan pemanfaatan teknologi merupakan beberapa elemen utama yang secara signifikan memengaruhi kualitas layanan penerbitan E-KTP (kartu identitas elektronik) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi. Banyaknya keluhan mengenai keterlambatan pemrosesan dan kesalahan data e-KTP yang diterbitkan menunjukkan rendahnya keandalan proses layanan, bahkan dengan inisiatif teknologi seperti sistem antrean daring dan aplikasi E-Open. Selain itu, masalah signifikan yang menghambat efektivitas layanan adalah lambatnya respons petugas terhadap pengaduan masyarakat. Beban ini semakin bertambah akibat ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur penerbitan E-KTP, karena banyak masyarakat terpaksa mengulang proses karena dokumen yang tidak lengkap atau

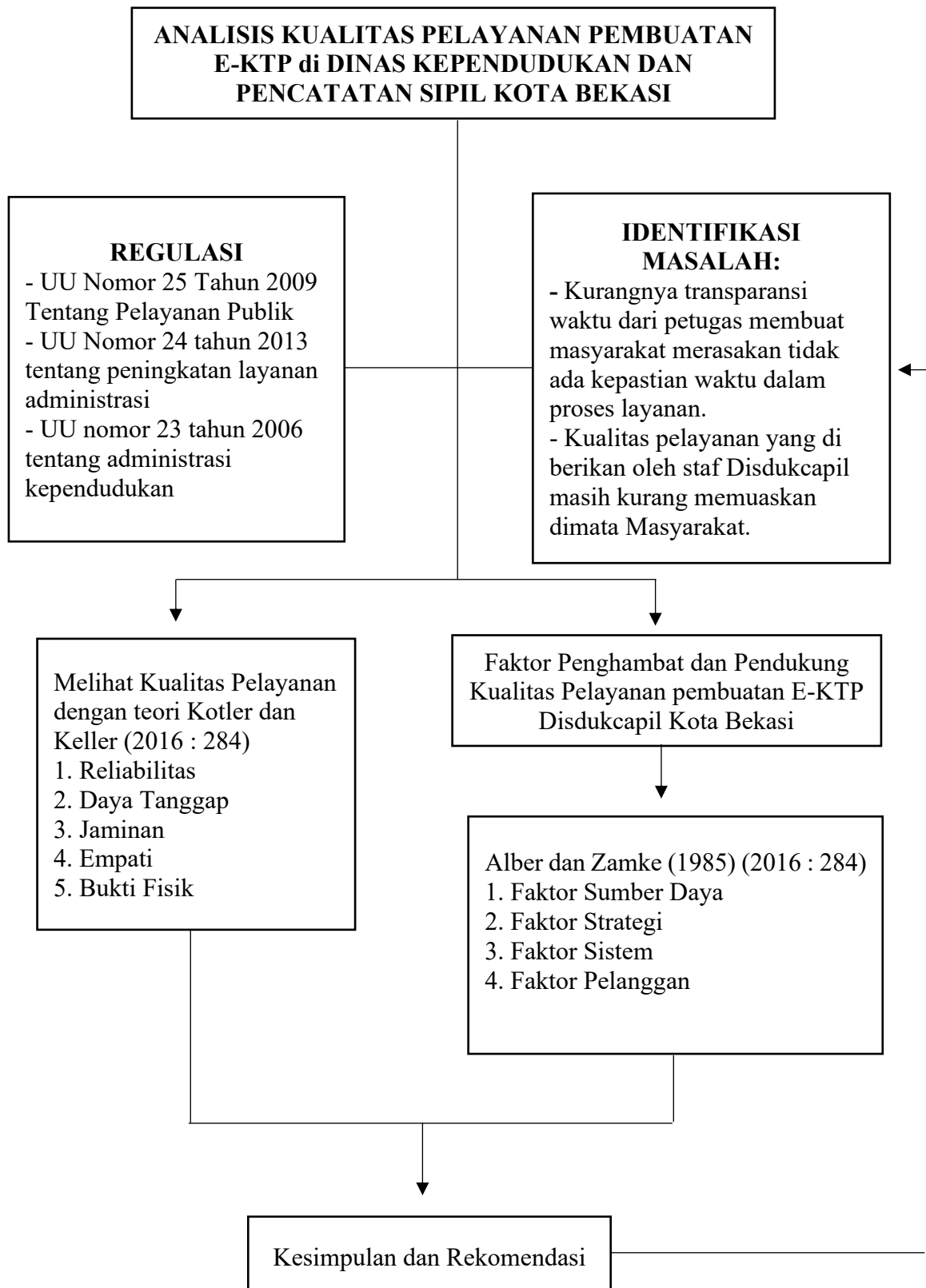
tidak mengetahui langkah-langkah yang diperlukan. Oleh karena itu, diperlukan penjangkauan yang lebih efisien dan transparan melalui berbagai saluran komunikasi, disertai dengan kemampuan dan fasilitas teknis tambahan untuk mendukung teknologi tersebut. Masyarakat dapat memperoleh E-KTP yang mereka inginkan dengan lebih cepat dan mudah berkat peningkatan kualitas layanan yang dihasilkan oleh teknologi dan pelatihan petugas yang lebih baik.

Tabel 1.2 Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang diamati di Lapangan
SERVQUAL (Service Quality)	Reliabilitas (Reliability)	• Kemampuan menyediakan layanan. • Layanan yang dijanjikan akurat. • Memenuhi harapan masyarakat. • Konsistensi dalam pelayanan.
	Daya Tanggap (Responsiveness)	• Kemampuan petugas membantu masyarakat. • Memberikan layanan yang cepat, tepat, dan efektif.
	Jaminan (Assurance)	• Staf memiliki pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya. • Kemampuan untuk menyelesaikan masalah.
	Empati (Empathy)	• Memahami dan merasakan pengalaman layanan yang dialami masyarakat.
	Bukti Fisik (Tangibles)	• Fasilitas yang diberikan. • Perlengkapan yang ada. • Penampilan staff.
Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan E-KTP	Faktor SDM (Sumber Daya Manusia)	• Ketersedian kompetensi dan kapasitas individu dalam memberikan layanan. • Pemahaman terhadap tugas dan etika kerja.

di Disdukcapil Kota Bekasi		• Pelatihan, motivasi kerja, dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah dan memberikan solusi.
	Faktor Strategi	• Rencana dan kebijakan yang diterapkan untuk pelayanan yang optimal. • Penerapan kebijakan yang tepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
	Faktor Sistem	• Prosedur, mekanisme, dan infrastruktur yang mendukung pelayanan. • Efisiensi operasional dan kemampuan untuk beradaptasi kepada kebutuhan masyarakat.
	Faktor Pelanggan	• Pemahaman pelanggan terhadap hak dan kewajibannya. • Komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan penerima layanan. • Keluhan, saran dan umpan balik dari pelanggan menjadi masukan untuk perbaikan layanan.

1.9 Kerangka Penelitian



1. 10 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode utama. Berdasarkan penjelasan Lichtman (2006), penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk memahami suatu peristiwa dengan cara mengumpulkan, mengorganisir, dan menginterpretasikan informasi melalui kata-kata atau gambar. Penelitian kualitatif juga melibatkan teknik wawancara dan pengamatan langsung terhadap fenomena yang terjadi di lapangan (Lichtman, 2006:22). Metode ini dipilih karena memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan lebih analitik terhadap data, argumen, dan informasi yang disajikan. Penelitian ini juga dapat disusun secara naratif dan sistematis dengan menggabungkan deskripsi dari data yang telah dianalisis. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif secara naratif terkait dengan data yang telah diolah dan diuji kredibilitasnya mengenai Kualitas Pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kota Bekasi.

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Di mana penelitian kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Oleh karena itu, Basri (2014) menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan

institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena (Mohamed, Abdul Majid & Ahmad, 2010).

Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengkaji objek penelitian yang ada dalam kondisi alami, yang berbeda dengan penelitian eksperimen. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, dan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif (Sugiyono, 2007: 9). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

1.10.2 Situs Penelitian

Pada penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Peneliti mengambil lokus atau situs penelitian di Kota Bekasi dengan alasan:

- Disdukcapil kota Bekasi merupakan dinas yang bertanggung jawab dalam pengurusan pembuatan E-KTP.
- Pelayanan *online* yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal, dilihat dari ketampakan aplikasi dan rentang waktu pelayanan.
- Sistem pelayanan atau SOP yang belum berjalan dengan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bekasi.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan pembuatan E- KTP. Pemilihan subjek penelitian tersebut guna untuk memperoleh data dan informasi terkait kualitas pelayanan pembuatan E-KTP. Untuk mendapatkan data kualitatif, peneliti menggunakan dua informan sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
2. Staf bidang pelayanan pembuatan E-KTP
3. Masyarakat yang menjadi aktor penerima pelayanan.

Dipilihnya empat informan tersebut karena informan di atas mengerti terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

Tabel 1.3 Keterangan Informan

Informan	Jabatan	Kategori	Jumlah Informan
I	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi	Kepala yang bertanggung jawab pelayanan di Disdukcapil Kota Bekasi	1

II, III, dan IV	Petugas Pelayanan Pembuatan E-KTP	Badan yang melayani pembuatan E-KTP	3
V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, dan XII	Masyarakat Penerima Layanan	Pengguna Layanan Pembuatan E-KTP	6

1.10.4 Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif, yaitu dengan menggunakan teks atau kata-kata tertulis untuk mendeskripsikan strategi kualitas pelayanan. Data yang didapatkan berupa studi dokumentasi yang didapat dari catatan, berita, arsip, teori yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

1.10.5 Sumber Data

Data yang di gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Data Primer

Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat dalam strategi pelayanan yang berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

- Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu didapat dari pihak lain. Untuk mendapatkan data dari sumbernya peneliti tidak dapat bertindak secara langsung, peneliti hanya sebagai pengguna dan penerima data. Data sekunder ini didapat dari jurnal, buku, data statistik, laporan, dokumentasi, dan sebagainya yang memiliki hubungan dengan data yang sudah diolah pada penelitian ini.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan studi pustaka.

- Observasi

Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi. Observasi ini dilakukan dengan menganalisis dan mencatat segala hal terkait dengan strategi kualitas pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

- Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara tidak terstruktur yang bebas di mana peneliti tidak menentukan format tetap namun ada beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur dengan pedoman yang digunakan hanya menggunakan poin-poin tertentu yang

akan ditanyakan kepada narasumber terkait. Penelitian ini juga menggunakan open questions untuk mendapatkan jawaban yang luas karena penelitian ini membutuhkan jawaban mendalam yang tidak hanya cukup satu kata.

- Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode untuk meninjau informasi yang tersedia pada buku, artikel, dan literatur. Data yang terkandung dalam dokumen yang diselidiki dapat digunakan untuk melengkapi data penelitian yang dikumpulkan melalui kegiatan observasi dan wawancara.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Tahapan dalam penelitian ini menggunakan :

1. Data *Condensation* (Kondensasi Data), istilah kondensasi data yang diperkenalkan oleh Haberman dan Saldana menggantikan istilah reduksi data pada analisis data kualitatif. Penekanan pada kondensasi data sebagai cara untuk menyempurnakan esensi data agar sejalan dengan tujuan penelitian dan dapat dipahami makna aslinya secara relevan dan terstruktur.
2. Penyajian data, yaitu data yang ada akan terorganisasikan dan tersusun berupa uraian yang memiliki pola sehingga mudah untuk dipahami.
3. Kesimpulan, yaitu hasil atau rekapitulasi dari analisis rumusan masalah yang tersaji.

Dari ketiga langkah analisis dan interpretasi data tersebut saling berkaitan satu sama lain di mana dalam melakukan penelitian dibutuhkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian dari data yang diperoleh tersebut dilakukan kondensasi data atau merangkum data menjadi bentuk yang praktis memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian, yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yang menjadi objek yang diteliti.

1.10.8 Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi ini bertujuan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif. Sugiyono (2005) memaparkan mengenai teknik triangulasi sebagai proses pengecekan data dengan melibatkan dari berbagai sumber, cara, dan waktu. Adapun teknik triangulasi yang dilakukan dalam menguji keabsahan data seperti berikut:

1. Triangulasi sumber, merupakan teknik dengan melakukan pengecekan data yang didapatkan dari berbagai sumber berbeda.
2. Triangulasi teknik, merupakan teknik dengan melakukan pengecekan data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Uji kredibilitas data misalnya pada wawancara dapat dikomparasikan dengan observasi dan dokumentasi.
3. Triangulasi waktu, merupakan teknik dengan melakukan pengecekan

data pada sumber yang sama dengan waktu yang berbeda.

Penelitian kualitas pelayanan untuk pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yang dilakukan oleh peneliti dalam menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Hal ini disebabkan sumber informasi yang didapat tidak hanya satu informan, tetapi juga terdapat informan lainnya yang dapat memaparkan informasi yang berbeda untuk memastikan data yang didapatkan dari berbagai sumber penelitian telah benar dan komprehensif.