

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian yang vital dalam pelaksanaan pemerintahan. Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keterkaitan langsung antara pelayanan publik dengan masyarakat membuatnya menjadi satu pedoman untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan pemerintahan, terutama setelah pemberlakuan otonomi daerah dimana tiap daerah mengelola pelayanan publiknya masing-masing. Jika pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dianggap telah berhasil maka daerah tersebut sudah sukses dalam pelaksanaan otonomi daerah.

Menurut Kotler & Laksana (2018:85) pelayanan merupakan tiap kegiatan atau aktivitas yang bisa disediakan oleh pihak tertentu untuk pihak lainnya, yang tidak memiliki wujud serta tidak menyebabkan adanya kepemilikan. Pelayanan dalam organisasi publik sudah menjadi kewajiban sebagai aparatur untuk memenuhinya semaksimal mungkin dan merupakan hak masyarakat selaku warga negara Indonesia untuk mendapatkannya. Aparatur dituntut agar dapat memenuhi nilai-nilai pokok pelaksanaan pelayanan publik yang antara lain terdiri atas : melindungi segenap bangsa dan tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta melaksanakan ketertiban dunia, seperti yang tercantum di dalam pembukaan Undang Undang Dasar 1945 alinia keempat.

Pelaksanaan pelayanan publik mencakup banyak aspek dari kehidupan masyarakat sehingga diperlukan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus ditingkatkan oleh pemerintah sebab isu mengenai kualitas pelayanan publik merupakan dasar dari transformasi paradigma ilmu administrasi, mencakup transformasi secara global yang

memengaruhi tiap lapisan masyarakat. Menurut Wirtz & Lovelock (2016:136-139) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan, yang antara lainnya adalah : *Tangibility* (berwujud), kualitas barang berwujud, *Reliability* (keandalan), daya untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, *Responsiveness* (ketanggapan), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang responsif sesuai dengan keinginan pelanggan, *Assurance* (kepastian), kepastian yang diberikan oleh petugas pelayanan terhadap pelanggan, dan *Empathy* (perhatian), perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Saat ini, instansi-instansi pemerintah mulai menata kembali layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya yaitu instansi yang melayani dalam bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah serangkaian aktivitas untuk menata dan menertibkan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang dilakukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sesuai dengan amanah UU nomor 32 tahun 2004 pasal 14 ayat 1, pelayanan administrasi kependudukan adalah urusan kabupaten/kota. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pihak yang berwenang di dalam pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan di tiap daerah. yang mencakup antara lain, penerbitan terhadap Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Pengangkatan Anak, Akta Cerai, Akta Kelahiran serta Akta Kematian.

Kartu Tanda Penduduk atau KTP adalah tanda pengenal identitas penduduk Indonesia dalam bentuk kartu yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berwenang. KTP didapatkan saat warga negara telah cukup umur untuk mendapatkan KTP, yaitu pada usia 17 tahun. Seiring dengan berkembangnya zaman, proses penyelenggaraan pemerintahan pun berevolusi, salah satunya ditunjukkan dalam perubahan KTP konvensional menjadi KTP elektronik atau KTP-el. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional

dalam pasal 2 ayat 1 tujuan diterbitkannya KTP-el adalah untuk memanifestasikan tiap penduduk memiliki satu kode keamanan juga rekaman data kependudukan dalam bentuk elektronik dengan Nomor Induk Kependudukan sebagai basisnya. Singkatnya KTP-el diterbitkan agar pemerintah memiliki *database* kependudukan nasional dengan sistem biometrik.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan diatur oleh Peraturan Daerah (PERDA) Kota Tangerang Selatan No. 3 Tahun 2015, dimana di dalamnya tercantum bahwa untuk mewujudkan pelaksanaan administrasi kependudukan yang tertib di tingkat daerah, pemerintah daerah mempunyai kewajiban untuk melindungi serta mengakuai penentuan status pribadi serta status hukum dari tiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang terjadi pada penduduk daerah tersebut. Kewenangan atas penyelenggaraan pelayanan di bidang administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan dilimpahkan oleh Wali Kota Tangerang Selatan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan..

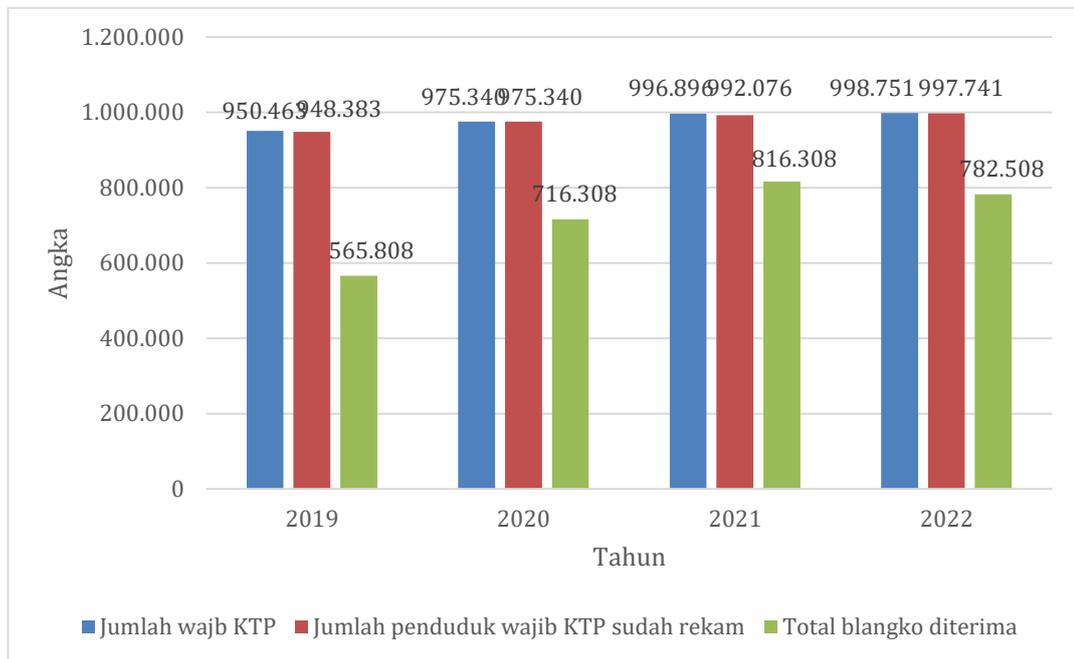
Berdasarkan berita dari harian Kompas (13/08/2023), tercatat ada kurang lebih 6.356 warga dari total 998.751 warga wajib KTP-el di Kota Tangerang Selatan yang hingga saat ini belum melakukan perekaman KTP-el. Kepala Disdukcapil Tangerang Selatan, Dedi Budiawan, tidak berkenan untuk memastikan penyebab dari masih adanya masyarakat yang hingga saat ini masih belum memiliki KTP-el di Kota Tangerang Selatan.

Sedangkan berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu oleh Chairrizal & Tuti (2021), informan masyarakat mengeluhkan kurangnya ketepatan waktu dalam jalannya pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Dimana KTP-el baru bisa didapatkan setelah beberapa hari sebab proses pencetakan KTP-el yang harus melewati beberapa prosedur yang berlaku di Dukcapil Tangerang Selatan.

Peneliti melangsungkan pengamatan awal pada Agustus 2022 dan diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, antara lain, pertama pada aspek *tangible* atau sarana

dan prasarana dimana diketahui bahwa terbatasnya jumlah stok blangko KTP-el hingga pada tanggal 1 November 2021 Dukcapil Tangerang Selatan sempat menghentikan sementara pelayanan penggantian KTP elektronik khususnya bagi warga yang kehilangan KTP, ingin mengubah foto, atau KTP elektronik mengalami kerusakan. Keterbatasan stok blangko ini disebabkan karena Dukcapil masih menunggu ketersediaan stok blangko dari Kementerian Dalam Negeri. Kepala Disdukcapil Tangsel Dedi Budiawan (3/11/2021) mengatakan bahwa blangko yang tersedia hanya cukup untuk satu minggu. Jika persediaan blangko menipis, pencetakan KTP-el tidak akan dilakukan dan digantikan untuk sementara dengan surat keterangan, biodata, atau Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dari data yang didapatkan dari Dukcapil, tertanggal Desember 2021, diketahui bahwa total blangko yang diterima oleh Dukcapil Tangerang Selatan tidak mencukupi jumlah wajib KTP di Kota Tangerang Selatan. Kekurangan blangko ini merupakan masalah yang kerap kali terjadi, berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 12 Januari 2023 sendiri diketahui bahwa stok blangko untuk kota Tangerang Selatan masih sedikit dan terhitung sejak bulan Desember 2022 telah dicetak 15.889 surat keterangan sebagai pengganti KTP-el yang belum dicetak akibat keterbatasan stok blangko. Dengan dicetaknya surat keterangan, meskipun proses perekaman tidak terhambat dan perekaman KTP-el pertahunnya melebihi target yang telah ditentukan, warga harus menunggu untuk beberapa minggu bahkan bulan untuk mendapatkan KTP-el.

Gambar 1.1 Perkembangan Pelayanan KTP-el 2019-2022

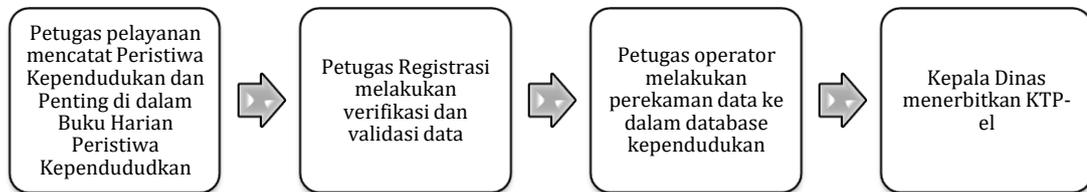


Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan data grafik perkembangan pelayanan KTP-el dari tahun 2019-2022 dapat dilihat bahwa selama tiga tahun berturut-turut, total blangko yang diterima oleh Dukcapil Kota Tangerang Selatan setiap tahunnya lebih rendah dibandingkan jumlah wajib KTP serta jumlah penduduk wajib KTP yang sudah melakukan perekaman. Meskipun jumlah total blangko yang diterima naik setiap tahunnya bersamaan dengan naiknya jumlah wajib KTP dan jumlah penduduk KTP yang sudah rekam, tapi total blangko yang diterima pertahunnya masih belum dapat untuk mencukupi jumlah masyarakat wajib KTP. Dari sini dapat dilihat sebab mengapa masih banyak masyarakat yang menghadapi kesulitan dalam mendapatkan KTP-el meskipun perekaman KTP-el di Kota Tangerang Selatan dapat melampaui target yang ditentukan.

Keterbatasan stok blangko berimbas kepada lama waktu pelayanan yang termasuk ke dalam aspek *responsiveness* atau daya tanggap. Sesuai dengan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan, sistem, mekanisme dan prosedur yang dijalankan dalam proses pembuatan KTP-el terdiri atas tahap-tahap antara lain, seperti yang tertera dalam bagan berikut :

Gambar 1.2 Prosedur Pembuatan KTP-el



Sumber : Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan Penerbitan KTP-el bagi WNI dari prosedur pertama hingga diterbitkannya KTP-el maksimal berlangsung selama satu hari. Walau begitu, berdasarkan informasi yang didapat dari hasil pengamatan awal di Kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan serta unit gerai dan kecamatan, petugas tidak dapat menetapkan waktu pasti selesainya pencetakan KTP-el. Petugas menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat pembuat KTP-el apabila KTP-el sudah siap untuk diambil. Berdasarkan informasi dari petugas serta masyarakat, saat stok blangko sedang dalam kondisi terbatas, pencetakan dapat berlangsung hingga satu minggu, sebulan, atau bahkan lebih. Dalam situasi seperti ini biasanya surat keterangan pengganti KTP-el sementara akan dicetak sebagai pengganti KTP-el hingga Dukcapil Kota Tangerang Selatan mendapatkan tambahan stok blangko dari Kementraian Dalam Negeri. Berdasarkan Surat Edaran dari Kementrian Dalam Negeri dengan nomor 471.13/10231/DUKCAPIL, surat keterangan pengganti KTP-el dapat digunakan untuk kepentingan Pemilu, Kepolisian, Asuransi, Imigrasi, Pernikahan, Perbankan, dan kepentingan lainnya. Namun surat ini hanya dapat berlaku dalam kurun waktu enam bulan saja.

Faktor lainnya yang memengaruhi kualitas pelayanan di Dukcapil Tangerang Selatan merupakan aspek *reliability*. Berdasarkan informasi yang didapatkan peneliti dari masyarakat saat melakukan pengamatan awal di unit gerai pembuatan KTP-el serta kecamatan setempat, petugas tidak dapat untuk

menyediakan informasi yang pasti mengenai waktu pasti KTP-el dapat untuk diambil.

Kepengurusan KTP-el yang saat ini berbasis daring menuntut tersedianya jaringan yang stabil. Dalam prosedur pembuatan KTP-el, petugas operator diharuskan untuk melakukan perekaman data ke dalam *database* kependudukan. Berdasarkan keadaan di lapangan, petugas menyebutkan bahwa di dalam prosedur ini kadangkala terjadi kerusakan jaringan yang otomatis menunda proses pencetakan KTP-el. Kerusakan ini dapat berlangsung selama beberapa jam hingga satu hari kerja. Akibatnya petugas tidak dapat untuk melanjutkan prosedur pembuatan KTP-el dan harus menunggu hingga jaringan *database* kembali berfungsi.

Sebagai badan yang berwenang untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP-el, Pelayanan di kantor Disdukcapil menjadi indikator utama dalam menentukan kualitas pelayanan pembuatan KTP, namun hingga saat ini masih terdapat kendala dalam pelaksanaan dan perekaman KTP-el di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tangerang Selatan. Dimana akibat kurangnya stok blangko serta jaringan database yang tidak stabil masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam mendapatkan KTP-el. Akibat dari kondisi ini, pelayanan administrasi yang berhubungan dengan KTP-el menjadi terhambat. Oleh karena itu, peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

Dari uraian yang diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu :

1. Masih terdapat masyarakat yang belum mempunyai KTP-el
2. Waktu pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan tidak sesuai dengan yang tertera di dalam Standar Pelayanan.

Bagi penduduk Indonesia, KTP-el adalah komponen yang vital dalam kehidupan sehari-hari. Karena pentingnya peran KTP-el, persoalan yang sudah

diuraikan sebelumnya mesti segera dicari jalan keluarnya agar dapat terwujudnya kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el di Dukcapil Kota Tangerang Selatan.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan, dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP-el Di Kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan?
2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan poin-poin dalam rumusan masalah, dapat diketahui tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu :

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatn KTP-el dil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.
2. Mendeskripsikan faktor penghambat kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan sumbangan bantuan untuk pengembangan ilmu terutama di bidang Administrasi Publik, tepatnya dalam persoalan pelayanan publik mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan bentuk dari aplikasi dari ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini merupakan informasi bagi masyarakat mengenai inovasi kualitas pelayanan KTP-el di Dukcapil Tangerang Selatan

c. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi kantor Dukcapil Tangerang Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP.

1.5 Kerangka Penelitian Terdahulu

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh seseorang dan digunakan sebagai bahan referensi dalam pembuatan penelitian ini. Penelitian terdahulu berguna sebagai perbandingan antara teori dan konsep perihal topik yang diteliti dengan kondisi realita di lapangan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian ini :

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Jenis Penelitian	Review Penelitian
1.	Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan (Chairrizal & Tuti, 2021)	Untuk membahas perihal kualitas pelayanan KTP-el di kantor kecamatan Ciputat Timur kota Tangerang Selatan	Penelitian deskriptif kualitatif. Teori kualitas pelayanan publik	Lingkup penelitian dilakukan pada level kecamatan sebagai operasional pelaksanaan pelayanan. Domain penelitian ini juga lebih terfokus kepada implementasi kebijakan proses pembuatan KTP-el di kecamatan Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Penelitian dilakukan berdasarkan hasil pengamatan peneliti dimana masih ditemukan masyarakat yang kesulitan dengan proses birokrasi yang merumitkan sehingga distribusi KTP-el ke masyarakat menjadi lambat. Analisis penelitian dilakukan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik. Dari penelitian ini diketahui bahwa pelayanan KTP-el di Kecamatan Ciputat Timur masuk dalam kualitas baik namun terdapat kekurangan yang pada dimensi <i>Tangibility</i> dan <i>Reliability</i> karena masih minimnya sarana informasi juga belum memadainya fasilitas lahan parkir yang tersedia serta penundaan

				distribusi KTP-el ke masyarakat.
2.	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan Ktp Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Pada Tahun 2021 (Hasanah. Siti Nurul & Juwandi, 2022)	Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KTP-El di Dukcapil Kota Serang.	Penelitian deskriptif kuantitatif, Tabel frekuensi dan skala Likert	Domain dari penelitian ini terfokus pada pelaksanaan pelayanan di kantor Dukcapil Serang. Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang masih ditemukannya beberapa masalah di dalam pelaksanaan pelayanan di Dukcapil Kota Serang seperti panjangnya waktu pengurusan, fasilitas yang belum memadai, dan pegawai yang disiplinnya rendah. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa secara umum Kualitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kota Serang sudah berkualitas.
3.	Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah) (Hadiyanor & Widayanti, 2021)	Untuk mengetahui kualitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah	Penelitian deskriptif kualitatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Nomor 24 Tahun 2013	Analisis penelitian ini dilakukan menggunakan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik. Standar Pelayanan Publik. Selain itu penelitian dilakukan di kantor Dukcapil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan yang merupakan daerah yang jangkauannya cukup jauh dari ibukota. Penelitian dilakukan dengan sebab terdapat sebagian warga yang belum melakukan proses perekaman atau sudah melakukan perekaman namun belum mendapatkan KTP-el. Selain itu waktu selesainya KTP-el juga belum jelas. Dari penelitian ini diketahui bahwa sesuai dengan analisis indikator standar

				pelayanan publik, kualitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah terkategori cukup baik.
4.	Analysis Of Service Quality Satisfaction Of E-Ktp Service At Public Administration And Civil Registration Office Of Bogor District (Rizq Et Al., 2018)	Menganalisis kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor	Penelitian kuantitatif, metode <i>Servqual</i> , <i>important service quality</i> (IPA) dan indeks kepuasan pelanggan	Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dukcapil Kabupaten Bogor. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan angket yang disebar di masyarakat.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 61% masyarakat sudah cukup puas namun cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan akibat lamanya pendistribusian KTP-el yang diurus.
5.	The effect of excellent service and public satisfaction on employee performance in the process of making E-KTP (Purwanto dkk., 2020)	Untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan yang baik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP-el.	Penelitian kuantitatif	Domain dari penelitian adalah mengenai pengaruh pelayanan dan kepuasan masyarakat. Jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan bentuk hubungan sebab akibat. Penelitian ini menyatakan bahwa sistem yang digunakan untuk pelaksanaan pelayanan KTP-el sudah berjalan sesuai dengan standar yang berlaku.
6.	The Quality Of E-Ktp Service In Cibeunying Kaler Subdistrict At Bandung Municipality Indonesia (Sunasih Mulianingsih dkk., 2021)	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KTP-el pada kecamatan Cibeunying Kaler,	Penelitian kualitatif. Teori kualitas pelayanan publik	Analisis dilakukan berdasarkan dengan indikator kualitas pelayanan menurut Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penelitian ini dilakukan pada level kecamatan. Dari penelitian ini diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan berbasis teknologi harus dilakukan bersamaan dengan sumber daya

		Bandung		manusia yang memiliki pengetahuan yang sepadan, dukungan anggaran yang memadai, ketersediaan material pembuatan KTP-el dan persyaratan-persyaratan untuk melakukan pelayanan berbasis <i>online</i> . Pasokan blangko KTP-el sering kali datang terlambat dari Kementerian Dalam Negeri yang menyebabkan terhambatnya pelayanan.
7.	Analysis Of Quality Of Electronic Ktp Service To Community Satisfaction In Department Of Population And Civil Registration Of Kebumen Regency (Febrian, 2020)	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KTP-el terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan.	Penelitian deskriptif kuantitatif, Teori kualitas pelayanan Kotler dan Amstrong	Penelitian dilakukan di kantor Dukcapil Kabupaten Kebumen sebagai operasional pelaksanaan pelayanan. Teknik <i>sampling</i> yang dipakai adalah <i>incidental sampling</i> dan <i>non probability sampling</i> dan didapatkan dengan kuiseoner. Hasil penelitian menunjukkan variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> serta <i>emphaty</i> sama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan yang diberikan.
8.	Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara Provinsi Dki Jakarta (Zefanya Yosua Jocom Et Al., 2021)	Evaluasi dari kebijakan pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Jakarta Utara.	Penelitian deskriptif kualitatif, teori Kriteria Evaluasi Dunn	Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif dan menggunakan teori kriteria evaluasi Dunn, yang terdiri atas efektivitas, perataan, ketepatan, efisiensi, responsivitas, dan kecukupan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi pada kebijakan pelayanan pencetakan KTP-el pada kantor Dukcapil Kota Jakarta Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pencetakan KTP-el belum berjalan dengan efektif karena belum dapat untuk mencapai tujuan dari administrasi kependudukan.
9.	Kualitas Pelayanan E-Ktp Di	Untuk mengetahui	Penelitian deskriptif	Penelitian diangkat berdasarkan masalah yaitu kemampuan aparatur di

	Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan (Suleman, 2019)	kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan.	kualitatif, MENPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004.	kantor Dukcapil Kabupaten Halmahera dalam melakukan perekaman KTP-el yang dinilai masih sangat jauh dari harapan masyarakat. Lingkup penelitian dilakukan di level dinas tingkat kabupaten. Penelitian diangkat berdasarkan masalah yaitu kemampuan aparatur di kantor Dukcapil Kabupaten Halmahera dalam melakukan perekaman KTP-el yang dinilai masih sangat jauh dari harapan masyarakat. Dari penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP-el yang diberikan belum memuaskan. Hal ini disebabkan oleh aspek seperti, kualitas SDM-nya, fasilitas, serta letak geografis.
10	Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya (Azizah & Meirinawati, 2022)	Untuk menjelaskan perihal pelaksanaan standar pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Kota Surabaya.	Penelitian deskriptif kualitatif, PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014.	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Analisis yang digunakan dalam penelitian berdasarkan dari PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman .Standar Pelayanan. Penelitian dilakukan pada tingkatan dinas tingkat kota. Domain penelitian ini terfokus pada implementasi dari standar pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el telah dijalankan sesuai dengan pedoman standar pelayanan tetapi belum pelaksanaannya masih belum maksimal. Masih terdapat masalah yang ditemui antara lain, pemohon masih belum dapat untuk membawa persyaratan yang lengkap, serta tidak dapat berjalan saat blangko KTP-el sedang dalam kondisi kosong.

Penelitian terdahulu oleh Pradietya Dimas dan Retnowati WD Tuti yang berjudul Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan membahas mengenai Pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. Dari penelitian terdahulu ini diketahui bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Ciputat Timur sudah dapat dikatakan baik pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian) dimana pelayanan pembuatan KTP-el telah dilaksanakan dengan baik. Kekurangan yang ditemukan terdapat pada dimensi *Tangibility* (berwujud) dan *Reliability* (keandalan) karena masih kurangnya fasilitas lahan parkir yang disediakan, minimnya sarana informasi seputar layanan, juga lamanya distribusi KTP-el. Penelitian terdahulu ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lingkup penelitian terdahulu ini terdapat di level kecamatan sebagai operasional pelaksanaan pelayanan. Domain dari penelitian terdahulu ini lebih terfokus pada implementasi kebijakan proses pembuatan KTP-el. Penelitian terdahulu ini dilakukan didasarkan dari hasil pengamatan peneliti yang masih menemukan praktik birokrasi yang merumitkan bagi masyarakat sehingga memicu lambatnya pendistribusian KTP-el. Analisis penelitian dilakukan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik. Kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu terdapat pada lingkup penelitian dimana pada penelitian terdahulu lingkup penelitian dilakukan di level kecamatan sebagai operasional pelaksanaan dan penelitian ini dilakukan di Kantor Dukcapil. Kedua penelitian memiliki kesamaan yaitu dalam penggunaan teori kualitas pelayanan publik serta lokasi penelitian yang bertepatan pada Kota Tangerang Selatan.

Penelitian terdahulu oleh Hasanah. Siti Nurul & Juwandi dilakukan dengan tujuan untuk memahami kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dukcapil Kota Serang. Dari penelitian terdahulu ini diketahui bahwa berdasarkan analisis menggunakan teori dari Zeithaml, Bitner dan Gremler yakni *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian) kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Serang sudah berkualitas. Penelitian terdahulu ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan data dianalisis menggunakan tabel frekuensi dan skala likert. Lingkup dari

penelitian ini mencakup level dinas tingkat kota. Domain penelitian terdahulu terfokus pada analisis kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Disdukcapil Serang. Penelitian terdahulu dilakukan dengan latar belakang masih ditemukannya beberapa masalah di dalam pelaksanaan pelayanan di Dukcapil Kota Serang seperti lamanya waktu pengurusan, tingkat kedisiplinan pegawai yang rendah, dan kurang memadai sarana dan prasarana yang disediakan. Penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama menggunakan teori kualitas pelayanan publik serta lingkup kedua penelitian sama-sama dilakukan di tingkat kota pada provinsi Banten. Kebaruannya terdapat pada pendekatan yang digunakan dimana pada penelitian terdahulu digunakan pendekatan kuantitatif sedangkan pada penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian terdahulu yang berjudul Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah oleh Hadiyanor & Widayanti dilakukan pada kantor Dukcapil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan dan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian terdahulu ini menggunakan Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik. Standar Pelayanan Publik sebagai basis untuk melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan. Dari penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP-el yang diberikan sudah dapat dikatakan cukup baik hal ini didasarkan pada analisis indikator standar pelayanan publik. Kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu adalah pada lokasi dimana penelitian terdahulu dilakukan di kantor Dukcapil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan yang merupakan daerah yang jangkauannya cukup jauh dari ibukota berbeda dengan lokasi penelitian ini yang dilakukan di Kota Tangerang Selatan yang merupakan salah satu kota Satelit dari propinsi DKI Jakarta.

Penelitian keempat adalah Analysis Of Service Quality Satisfaction Of E-Ktp Service At Public Administration And Civil Registration Office Of Bogor District (Rizq Et Al., 2018). Penelitian terdahulu di atas bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP-el

di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data angket yang disebarakan kepada masyarakat. Analisis dilakukan berdasarkan metode *Servqual*, *important service quality* (IPA), serta indeks kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 61% masyarakat sudah merasa cukup namun cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan terutama perihal lamanya KTP-el yang diurus keluar. Kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu adalah pada pendekatan penelitian dimana pada penelitian terdahulu digunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Persamaannya antara lain adalah kedua penelitian sama-sama membahas pelayanan pembuatan KTP-el dan lingkup penelitian sama-sama dilakukan di tingkat dinas.

Penelitian oleh Purwanto dilakukan dengan tujuan untuk memahami pengaruh pelayanan yang baik dengan kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan terhadap proses pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo. Penelitian terdahulu dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Domain penelitian adalah mengenai kinerja pegawai dalam proses pembuatan KTP-el. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang digunakan dalam proses pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan input, proses serta output data pemohon dan telah terdaftar ke dalam sistem *database online*. Kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu adalah dalam pendekatan yang digunakan dimana pada penelitian terdahulu digunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Persamaannya antara lain adalah kedua penelitian sama-sama membahas pelayanan pembuatan KTP-el dan lingkup penelitian sama-sama dilakukan di tingkat dinas.

Keenam, Penelitian terdahulu oleh Sunasih Mulianingsih dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan E-KTP pada kecamatan Cibeunying Kaler, Bandung. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif. Analisis dilakukan berdasarkan dengan Indikator kualitas pelayanan menurut Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil

penelitian menunjukkan, pelaksanaan pelayanan berbasis teknologi harus dibarengi dengan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sepadan serta dukungan anggaran, ketersediaan material pembuatan KTP-el dan persyaratan-persyaratan untuk melakukan pelayanan berbasis elektronik. Pasokan blangko KTP-el sering kali datang terlambat dari Kementrian Dalam Negeri sehingga pelayanan sering kali terhambat. Kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu adalah pada lingkup lokasi penelitian dimana pada penelitian terdahulu lingkup penelitian dilakukan di level kecamatan sedangkan pada penelitian ini penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selain itu dalam analisisnya penelitian terdahulu menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 sedangkan penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Wirtz dan Lovelock.

Penelitian oleh Febrian dilakukan dengan tujuan untuk memahami pengaruh dari kualitas pelayanan KTP-el terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian kuantitatif dan dilakukan berdasarkan teori kualitas pelayanan Kotler dan Amstrong. Penelitian dilakukan di kantor Dukcapil Kabupaten Kebumen sebagai operasional pelaksanaan pelayanan. Domain dari penelitian terdahulu ini adalah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Digunakan teknik *incidental sampling* dan *non probability sampling* untuk menentukan narasumber. Sedangkan analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji t, uji reliabilitas uji f, koefisien determinasi, dan analisis linier berganda. Dari penelitian terdahulu ini diketahui bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara serentak memiliki pengaruh yang vital terhadap kepuasan masyarakat. Kebaruan penelitian ini terhadap penelitian terdahulu terdapat pada pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, selain itu kebaruan lainnya adalah pada lingkup penelitian di mana pada penelitian terdahulu penelitian dilakukan di dinas tingkat kabupaten Kebumen, sedangkan pada penelitian ini penelitian dilakukan di dinas tingkat kota Tangerang Selatan. Selain itu. Persamaan

antara penelitian terdahulu dan penelitian ini sendiri terdapat pada topik permasalahan yang sama-sama mengangkat masalah kualitas pelayanan pembuatan KTP-el serta sama-sama menggunakan teori kualitas pelayanan.

Penelitian kedelapan oleh Zefanya Yosua Jocom dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kebijakan pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Jakarta Utara. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori kriteria evaluasi oleh Dunn, yang terdiri atas efektivitas, perataan, ketepatan, efisiensi, responsivitas, dan kecukupan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan teori evaluasi kebijakan William Dunn yang digunakan dalam diketahui program KTP-el belum efektif. Kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu adalah pada tujuan penelitian, penelitian terdahulu bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan pelayanan pembuatan KTP-el dengan menggunakan teori kriteria evaluasi Dunn sedangkan penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan pembuatan KTP-el dengan menggunakan teori Wirtz dan Lovelock. Persamaannya adalah penelitian terdahulu melakukan penelitian mengenai pelayanan KTP-el di Kantor Disdukcapil pada daerah Jabodetabek.

Penelitian ke sembilan oleh Suleman dengan judul Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan diangkat berdasarkan masalah kesanggupan petugas dalam pelaksanaan pelayanan perekaman KTP-el yang dinilai masih sangat rendah dibandingkan harapan masyarakat Kabupaten Halmahera Selatan. Penelitian terdahulu ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan analisis berpedoman pada MENPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 perihal pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum benar-benar maksimal, hal ini disebabkan oleh beberapa aspek penting seperti kualitas SDM-nya yang rendah, sarana prasarana yang kurang memadai, letak geografis yang sulit dijangkau dan rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai. Kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu adalah pada lokasi dimana penelitian terdahulu dilakukan di Dukcapil Kabupaten Halmahera Selatan yang jangkauan cukup jauh dari ibukota sedangkan penelitian ini dilakukan di Kota Tangerang Selatan yang merupakan

salah satu kota satelit dari provinsi DKI Jakarta. Selain itu perbedaan lainnya adalah pada pedoman yang digunakan untuk menganalisis penelitian.

Penelitian terdahulu oleh Elga Trisna Putri Azizah dan Meirinawati bertujuan untuk menjelaskan pelaksanaan standar pelayanan pembuatan KTP-el di Dukcapil Kota Surabaya. Penelitian terdahulu ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan dianalisis berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Penelitian dilakukan pada tingkatan dinas tingkat kota. Domain penelitian terfokus pada implementasi dari standar pelayanan publik dalam proses pembuatan KTP-el. Dari penelitian ini diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan KTP-el sudah sesuai dengan yang diatur di dalam standar pelayanan tapi pelaksanaannya masih belum maksimal. Hal ini diketahui berdasarkan masih adanya masyarakat yang belum membawa syarat yang lengkap dan blangko KTP-el yang tidak tersedia dan menghambat selesainya KTP-el. Kesamaan dengan penelitian ini adalah penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif untuk membahas pelayanan pembuatan KTP-el di dinas tingkat kotamadya. Sedangkan kebaruan penelitian dibandingkan penelitian terdahulu adalah domain penelitian terdahulu terfokus pada standar pelayanan publik sedangkan penelitian ini menilai kualitas pelayanan pembuatan KTP-el. Selain itu perbedaan lainnya adalah pada pedoman yang digunakan untuk menganalisis penelitian.

Berdasarkan kajian penelitian yang telah dipaparkan peneliti terdapat beberapa kesamaan diantara penelitian terdahulu dan penelitian yang diangkat oleh peneliti yaitu meneliti kualitas pelayanan pembuat KTP-el. Namun terdapat perbedaan dari lokus penelitian. Serta teori yang digunakan yaitu teori kualitas pelayanan publik untuk membantu penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Teori kualitas pelayanan publik terdiri atas lima indikator kualitas pelayanan yaitu, *Tangibility* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan dan kepastian), dan *Empathy* (perhatian). Penelitian akan dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teori kualitas pelayanan publik dan metode deskriptif kualitatif dipilih karena relevan dengan penelitian yang mengulik kualitas pelayanan pembuatan KTP-el.

1.5.2 Administrasi Publik

Nicholas Henry (Mulyadi, 2016:46) berpendapat bahwa administrasi publik adalah sebuah kombinasi yang rumit dari teori dan praktik yang bertujuan untuk menaikan pemahaman tentang pemerintah mengenai kaitannya ke masyarakat yang diperintah, serta mendukung kebijakan publik agar lebih tanggap terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik dimaksudkan untuk meluruskan jalannya pelaksanaan manajemen agar sesuai dengan nilai-nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Sedangkan Chandler dan Plano (Mulyadi, 2016:3) berpendapat bahwa administrasi publik adalah prosedur yang mengorganisir dan mengkoordinasikan sumber daya serta anggota publik agar dapat untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan yang berhubungan dengan kebijakan publik.

Berdasarkan definisi-definisi yang diungkapkan oleh para ahli diatas, administrasi publik dapat diartikan sebagai apa yang dikerjakan oleh pemerintah yang maksudnya adalah seluruh aktivitas pemerintah yang memengaruhi kehidupan masyarakat sehari-harinya, baik dalam skala nasional maupun daerah dengan menggunakan teknik manajemen yang bertujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan perkara setiap orang yang bertindak pada pihak publik dan tindakan tersebut memiliki pengaruh pada masyarakat, sebagai individu maupun kelompok (Sellang, 2016:43). Dalam perkembangannya sebagai ilmu, administrasi publik melalui beberapa perubahan untuk menjadi ilmu yang dikenal pada saat ini, Nicholas Henry dalam (Pasolong, 2014:28) menyatakan bahwa terdapat lima paradigma dalam administrasi publik, yaitu :

- 1) Paradigma Pertama - Dikotomi politik-administrasi (1900-1926).

Terbitnya buku *Politics and Administration* oleh Frank J. Goodnow (1900) dan Leonard D. White (1926) merupakan penanda dari mulainya fase ini. Dalam bukun tersebut, Goodnow menyatakan bahwa negara mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi politik serta fungsi administrasi. Fungsi politik yaitu fungsi yang

berhubungan dengan kebijakan yang merupakan manifestasi dari hal yang ingin dicapai oleh negara, dan fungsi administrasi yaitu berhubungan dengan pemberlakuan kebijakan tersebut. Goodnow dan orang-orang yang mengikutinya berpandangan bahwa lokus administrasi publik mutlak adalah birokrasi pemerintah, tetapi pada paradigma ini belum terdapat fokus yang dipertanyakan.

2) Paradigma Kedua - Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937).

Memasuki paradigma kedua, pandangan terhadap administrasi publik tak lagi terfokus pada lokus, pada paradigma ini prinsip administrasi dipandang sebagai sesuatu yang berlangsung pada setiap lingkungan administrasi, bukan hanya dalam organisasi publik namun juga pada organisasi swasta. Fase ini dapat diidentifikasi dengan beredarnya buku yang ditulis oleh Willoughby dengan judul *Principles of Public Administration*. Pada fase ini, prinsip-prinsip administrasi yang diajukan oleh Gulick & Urwick dianggap sebagai dasar-dasar dari organisasi yang berjalan dengan baik alih-alih dikotomi politik-administrasi seperti yang dianut pada paradigma pertama.

3) Paradigma Ketiga - Administrasi publik sebagai ilmu politik (1950-sampai 1970).

Dipicu oleh banyaknya kritikan pada fase kedua, administrasi publik pun mengalami perubahan di mana pemahamannya balik ke disiplin ilmu dasarnya yaitu ilmu politik. Kemunduran paham mengenai administrasi publik ini berakibat pada perubahan definisi dari lokus yang didefinisikan sebagai birokrasi pemerintah, namun terlepas dari segala urusan berhubungan dengan fokus. Pada fase ini, hubungan konseptual yang mengaitkan administrasi publik dan politik dievaluasi ulang. Studi administrasi publik tak lagi mempunyai kerangka kerja intelektual dan dianggap telah mengalami degradasi. Hal ini juga ditandai dengan merosotnya jumlah artikel yang membahas administrasi publik dimana hanya terdapat 4% artikel tentang administrasi publik yang diterbitkan oleh jurnal ilmu politik terpendang pada tahun 1960-1970.

4) Paradigma Keempat - Administrasi publik sebagai ilmu administrasi (1956-1970).

Paradigma 4 berlangsung pada saat yang hampir bersamaan dengan fase paradigma ketiga. Akibat dari administrasi publik yang dipandang sebagai studi yang mengalami kemerosotan dalam ilmu politik, ilmuwan administrasi

administrasi publik pada saat itu mulai mencoba jalan lain untuuk menjadikan administrasi sebagai ilmu. Tokoh administrasi publik pada saat itu berpendapat bahwa manajemen merupakan alternatif yang tepat. Hal ini dikarenakan manajemen sebagai paradigma tidak terpaku pada lokus melainkan memberikan suatu fokus. Di fase ini administrasi publik dianggap tidak lagi memiliki personalitasnya pada bidang manajemen secara umum. Tokoh penting yang berperan pada fase ini adalah John D Millet. Dan Edward Litchfied.

- 5) Paradigma Kelima - Administrasi publik sebagai administrasi publik (1970 –saat ini)

Pada fase ini administrasi publik telah memiliki lokus serta fokus yang jelas. Lokus administrasi publik yaitu mengenai kepentingan publik dan masalah publik, sedangkan fokusnya, yaitu antara lain, kebijakan publik, ilmu manajemen, teori organisasi, dan ekonomi politikal. Ruang lingkup administrasi publik antara lain terdiri atas; pelayanan publik, manajemen publik, kebijakan publik, kepemimpinan, birokrasi publik, administrasi kepegawaian, etika administrasi publik, dan kinerja.

1.5.4 Manajemen Publik

Menurut Black & Porter dalam Kaehler & Grunde (2019:10) Manajemen memiliki artian kegiatan pengumpulan serta penggunaan sumber daya yang diatur agar dapat mencapai tujuan organisasi (Black & Porter. 2012). Publik mempunyai arti yaitu umum, dalam artian lain negara atau masyarakat. Labib (2007:3) mendefinisikan publik sebagai sekumpulan individu yang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal atau paling tidak memiliki kepentingan bersama mengenai hal tersebut. Secara singkat publik dapat diartikan sebagai kumpulan individu dengan pandangan yang sama.

Berdasarkan yang disampaikan oleh Shafritz dan Russel dalam Kebab (2008 : 93), manajemen publik adalah usaha individu untuk bertanggungjawab dalam mengoperasikan organisasi serta memanfaatkan sumber daya (manusia ataupun mesin) agar dapat menyatakan tujuan organisasi. Overman di dalam Keban (2004 : 85) menyatakan bahwa manajemen publik dapat diartikan sebagai studi

interdisipliner yang didasarkan pada nilai-nilai dasar dalam organisasi, yang merupakan pencampuran dari fungsi manajemen dengan sumber daya manusia, fisik, keuangan, informasi dan politik di sisi lainnya. Sedangkan menurut Hyde dan Shafritz dalam Wijaya (2014 : 1) manajemen publik adalah cabang dari ilmu administrasi publik yang khususnya mengkaji tentang restrukturisasi organisasi serta rancangan program, audit, distribusi sumber daya lewat manajemen sumber daya manusia, evaluasi program, sistem penganggaran, manajemen keuangan, serta evaluasi program.

1.5.5 Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi keperluan perihal pelayanan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan dan diperuntukan untuk semua warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Berdasarkan pendapat Hardiyansyah di dalam Suryantoro (2020 : 224) pelayanan publik diartikan sebagai melayani kepentingan individu atau masyarakat atau kelompok yang mempunyai keperluan dengan organisasi, dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku dan diperuntukkan agar dapat memuaskan penerima layanan. Sedangkan berdasarkan pendapat Ratminto dan Atik Septi Winarsih di dalam Suryantoro (2020 : 223) pelayanan publik didefinisikan menjadi seluruh bentuk jasa pelayanan, baik jasa berbentuk barang publik juga jasa publik yang merupakan tanggung jawab dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagai bentuk dari usaha untuk memberikan hal-hal yang diperlukan oleh masyarakat juga dalam rangka melaksanakan ketentuan undang-undang yang berlaku.

Menurut Barata (2004:11) proses pelayanan publik dipengaruhi oleh empat unsur vital, yaitu ;

- a) Penyedia Layanan, adalah pihak yang bertanggung jawab untuk menyediakan suatu layanan untuk penerima layanan.
- b) Penerima Layanan, adalah konsumen dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.
- c) Jenis Layanan, adalah bentuk layanan yang disediakan oleh penyedia layanan untuk penerima layanan.
- d) Kepuasan Pelanggan, adalah tujuan utama dari dilaksanakannya pelayanan. Dan merupakan indikator yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara singkat pelayanan publik bisa didefinisikan sebagai penyediaan layanan bagi masyarakat yang merupakan tanggung jawab instansi pemerintah yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut dan dilakukan dengan mengacu peraturan perundang-undangan.

Penyediaan pelayanan publik yang cepat serta tepat pada era globalisasi yang terus berkembang pesat patut untuk dilaksanakan, sebab tanpa adanya perkembangan, dapat menimbulkan gejolak sosial yang dapat memicu perpecahan di dalam bangsa. Permasalahn dalam pemberian pelayanan publik masih menjadi salah satu masalah yang seringkali ditemui di masyarakat, mulai dari sulitnya akses pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, serta tidak jelasnya biaya. Hal-hal yang baru disebutkan merupakan indikator yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masihlah rendah.

Pelayanan publik bersifat dinamis sesuai dengan tiap perubahan di masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah sebagai yang berwenang dalam menyediakan pelayanan publik harus menyelenggarakan negosiasi serta kolaborasi perihal peran masyarakat dalam proses pelayanan agar kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi harapan dari masyarakat. Untuk dapat

menyediakan pelayanan yang memuaskan masyarakat, pelayanan yang diberikan harus memenuhi asas-asas pelayanan yang menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) terdiri atas :

- a) **Transparansi**
Terbuka, aksesnya mudah bagi semua yang membutuhkan dan dapat dengan mudah untuk dimengerti.
- b) **Akuntabilitas**
Dipertanggungjawabkan sesuai undang-undang yang berlaku.
- c) **Kondisional**
Sesuai keadaan dan kesanggupan dari penyedia dan penerima pelayanan namun tetap berpatokan pada nilai efektifitas dan efisiensi.
- d) **Partisipatif**
Mendukung keikutsertaan masyarakat untuk ikut berperan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan.
- e) **Kesamaan Hak**
Tidak membeda-bedakan berdasarkan agama, ras, golongan, suku, golongan ekonomi, ataupun gender
- f) **Keseimbangan Hak dan kewajiban**
Penyedia serta penerima mempunyai hak dan kewajibannya sendiri-sendiri yang harus untuk dipenuhi.

1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik

Menyediakan pelayanan untuk dapat memenuhi kepuasan dari masyarakat merupakan kewajiban dari aparatur pemerintahan yang harus dipenuhi sebagai instansi pemerintahan. Goetsch dan Davis menyatakan di dalam Fandy Tjiptono (2015) kualitas pelayanan merupakan kondisi yang terus berubah yang berkaitan dengan proses, produk, jasa, manusia dan untuk menilai pelayanan publik. Dwiyanto (2006:144) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik adalah kesanggupan instansi pelayanan publik dalam menyediakan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan lewat pelayanan teknis maupun administrasi. Kasmir

(2017:47) berpendapat bahwa kualitas pelayan dapat didefinisikan sebagai tindakan suatu organisasi atau seorang dengan tujuan untuk memberi rasa puas bagi pelanggan atau karyawan. Yamit (2004:24) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai komparasi harapan pelanggan dan kinerja kualitas jasa dari petugas pelayanan. Sesuai dengan definisi-definisi yang telah dijabarkan, kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai tolak ukur dari servis yang disediakan oleh suatu organisasi pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Dari ilmu administrasi publik serta ilmu manajemen publik diketahui bahwa dalam menjalankan pelayanan publik harus dilihat sebagai pelanggan pelayanan publik yang dijalankan oleh birokrasi publik. Kebutuhan publik sebagai pelanggan harus diperhatikan oleh penyelenggara untuk mendapatkan kepuasan dari masyarakat. Oleh sebab ituah diperlukan adanya suatu kriteria untuk menilai kualitas pelayanan publik. Berdasarkan yang disampaikan oleh Zeithaml *et. Al* (dalam Hardiansyah, 2011:40) *ServQual* merupakan teknik yang didapatkan dari pengalaman yang dapat dipakai oleh badan pelayanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Metode *ServQual* mencakup peningkatan pengetahuan tentang kebutuhan layanan yang diharapkan oleh pelanggan dalam proses pelayanan. Diukur berdasarkan kualitas pelayanan organisasi tersebut dan dibandingkan dengan organisasi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kesenjangan antara kualitas pelayanan tersebut yang nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki kualitas layanan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, Tjiptono (2014, 282-284) mengungkapkan dapat digunakan dimensi-dimensi kualitas yang terdiri atas :

- 1) *Tangible* (terlihat/nyata), yaitu segala fasilitas yang memiliki rupa, personil, peralatan, bentuk fisik, dan komunikasi;
- 2) *Reliable* (keandalan) kesanggupan suatu instansi untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan dijanjikan;

- 3) *Responsiveness* (ketanggapan) keinginan untuk menolong konsumen dalam proses pelayanan serta bertanggung jawab mengenai kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence* (kompeten), yaitu pengetahuan mengenai pelayanan yang akan diberikan;
- 5) *Courtesy* (ramah), keramahan sikap kepada konsumen;
- 6) *Credibility* (dapat dipercaya), jujur di dalam proses pelayanan agar bisa untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security* (rasa aman), memastikan bahwa pelayanan yang diberi tidak berbahaya;
- 8) *Access* (akses), yaitu kemudahan untuk melakukan kontak;
- 9) *Communication* (komunikasi), yaitu keinginan untuk menyampaikan informasi pada masyarakat serta mendengarkan pendapat dan keinginan dari pelanggan;
- 10) *Understanding the customer* (kemampuan memahami pelanggan) upaya untuk memenuhi apa yang dibutuhkan serta harapan dari masyarakat.

Pada iterasi selanjutnya, ditemukan adanya tumpang tindih dari sepuluh dimensi di atas, sehingga dalam perkembangannya dimensi kualitas pelayanan dikonsentrasikan ke dalam lima yang menurut Wirtz dan Lovelock (2016:136-139) terdiri atas :

1) *Tangibility* (bukti langsung)

Tangibility merupakan dimensi yang menunjukkan kualitas pelayanan yang tampak nyata, hal ini meliputi fasilitas fisik perkantoran, peralatan yang digunakan dalam pelayanan, serta penampilan tempat pelayanan serta petugas pelayanan.

2) *Reliability* (keandalan)

Reliability adalah dimensi yang menunjukkan daya untuk memberikan pelayanan. Petugas dapat dikatakan andal apabila petugas cermat dalam

memberikan pelayanan serta mampu untuk menggunakan sarana prasarana pelayanan.

3) *Responsiveness* (ketanggap),

Responsiveness merupakan dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk melayani dengan cepat dan tanggap, sesuai dengan permintaan pelanggan.

4) *Assurance* (kepastian),

Assurance adalah dimensi yang menunjukkan kepastian yang diberikan oleh petugas pelayanan terhadap pelanggan. Proses pelayanan harus menjamin adanya aspek ketepatan waktu, legalitas, serta biaya dalam pelayanan

5) *Empathy* (perhatian)

Empathy merupakan perlakuan dan perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Pegawai diharapkan untuk bersikap ramah, sopan, serta penuh perhatian dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan Pendapat lainnya mengenai dimensi kualitas pelayanan adalah menurut Woodward dalam (Hardiansyah, 2011:52) Dimensi pelayanan terbagi ke dalam empat poin yang antara lainnya adalah :

- 1) *Economy* (ekonomis) merupakan pemakaian sumber daya yang dilakukan secara sesedikit mungkin dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) *Efficiency* (efisiensi) merupakan keadaan dimana perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran pada pelaksanaan pelayanan publik telah tercapai.
- 3) *Effectiveness* (efektifitas) merupakan tercapainya tujuan yang sudah ditentukan.
- 4) *Equity* (keadilan) yaitu pelayanan publik yang dilangsungkan menjunjung nilai-nilai kesamarataan

Dari uraian teori kualitas pelayanan di atas, peneliti akan menggunakan teori menurut Wirtz dan Lovelock yang terdiri atas lima dimensi yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, serta *Empathy*. Teori ini dipilih dibandingkan dengan teori lainnya yang telah diuraikan sebab aspek-aspek yang

dikemukakan dalam teori menurut Wirtz dan Lovelock sesuai untuk digunakan dalam menganalisis masalah yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

1.5.6 Faktor Kualitas Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Tangerang Selatan dapat dilakukan dengan menggunakan faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat pelayanan yang baik menurut Alber dan Zamke (dalam Dwiyanto, 2006 :140)

1. Faktor Sumber Daya Manusia
Terdiri atas petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan/
2. Faktor Strategi
Melihat upaya yang dilakukan oleh organisasi agar tujuan dapat tercapai dengan baik.
3. Faktor Sistem
Sistem adalah prosedur dan komunikasi yang digunakan oleh organisasi
4. Faktor Pelanggan
Masyarakat atau pemohon dari layanan yang diberikan sebagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Teori faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat pelayanan yang baik yang disampaikan oleh Alber dan Zamke menekankan pada elemen-elemen mendasar dalam pelaksanaan suatu pelayanan. Teori ini dipilih karena dapat menganalisis kualitas pelayanan pembuatan KTP-el melalui aspek-aspek mendasar dari kegiatan pelayanan.

Sedangkan menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2016:150) kualitas pelayanan dapat diketahui menggunakan model gap yaitu model yang melihat kesenjangan yang terjadi dalam proses pelayanan. Komponen yang diamati kesenjanganannya dalam metode ini antara lain adalah :

- 1) Gap harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan
- 2) Gap antara manajemen dan persepsi karyawan terhadap kualitas pelayanan
- 3) Gap antara harapan karyawan dan persepsi mereka mengenai peran dan tanggung jawab karyawan
- 4) Gap antara perancangan dan pelaksanaan pelayanan
- 5) Gap antara persepsi karyawan tentang pelayanan yang diberikan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono (2016:157), faktor yang dapat untuk memengaruhi suatu layanan adalah layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Apabila layanan yang diterima kondisinya melampaui pelayanan yang diharapkan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik karena dapat melampaui harapan, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu agar kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, pemerintah harus dapat untuk memenuhi harapan pelanggan.

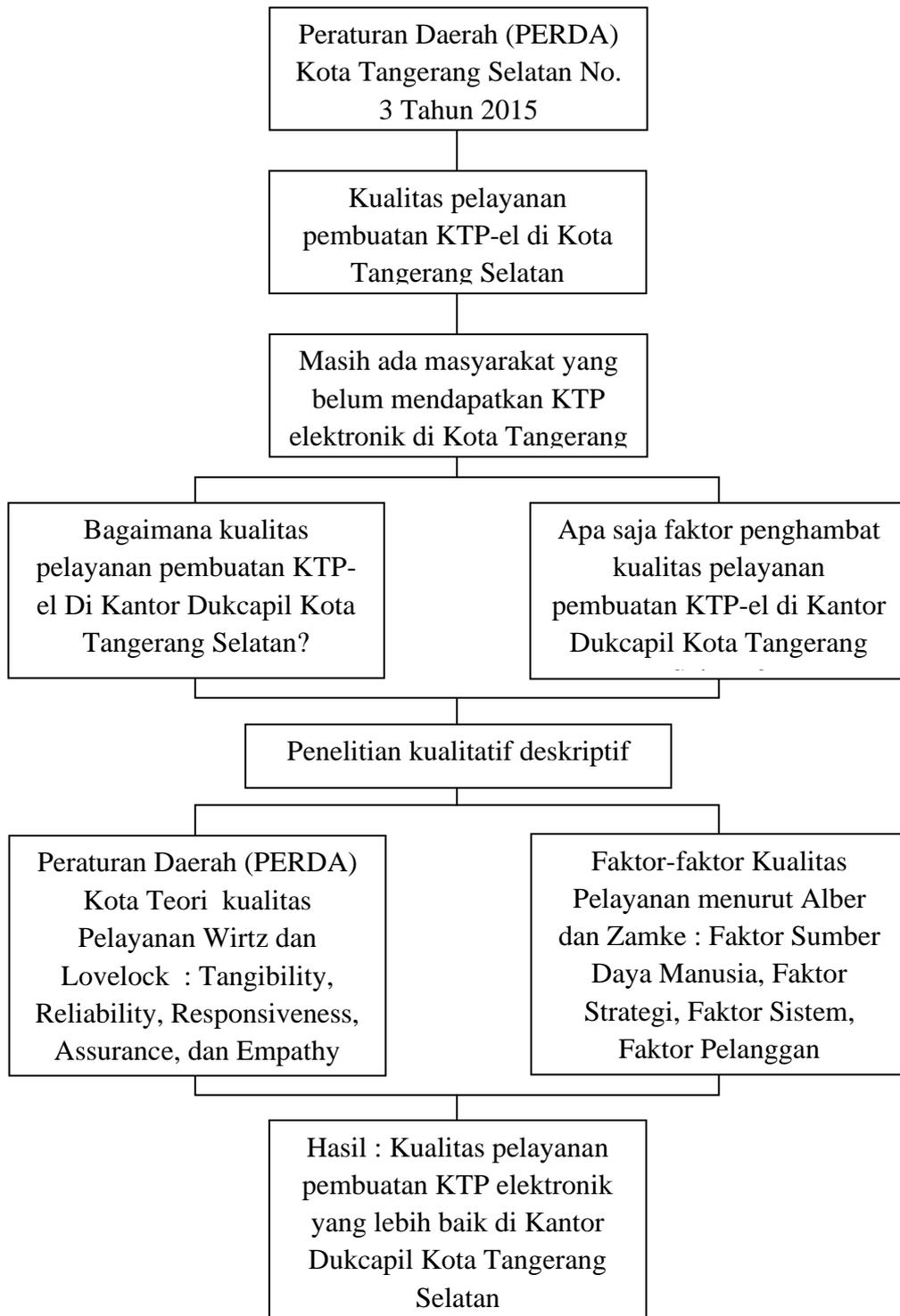
Berdasarkan pendapat Christian Gronroos di dalam Rolando (2018:56), terdapat empat faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, yang antara lainnya adalah :

- 1) Menjaga serta memerhatikan
Petugas menjaga dan memerhatikan kualitas dari layanan yang diberikan agar pelanggan yang datang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 2) Spontanitas,
Petugas bersedia untuk melakukan penyelesaian masalah pelanggan;
- 3) Penyelesaian masalah
Petugas dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang berlaku;
- 4) Perbaikan
Terdapat petugas yang sudah terlatih untuk menangani masalah apabila terjadi hal yang tidak diinginkan.

Berdasarkan faktor-faktor yang diuraikan di atas, peneliti akan menggunakan empat dimensi yaitu faktor sumber daya manusia, faktor strategi, faktor sistem, faktor pelanggan Dimensi-dimensi ini dipilih faktor-faktor ini sesuai dengan masalah penelitian yang telah dijabarkan pada latar belakang penelitian.

1.5.8 Kerangka Berpikir

Gambar 1.3 Bagan Kerangka Berpikir



Sumber:pribadi

1.6 Fenomena Penelitian

Operasionalisasi konsep digunakan sebagai cara untuk menjabarkan kerangka teoretis dalam bentuk nyata sehingga dapat agar penelitian yang dilakukan dapat menjadi lebih terarah. Adapun operasionalisasi konsep yang digunakan untuk menganalisis serta mengidentifikasi Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el di Kota Tangerang Selatan adalah :

1) *Tangibility* (bukti langsung)

Kualitas berupa fasilitas fisik perkantoran, peralatan, staff, serta komunikasi antar pemberi layanan. Indikatornya antar alain adalah :

- a. Penampilan petugas saat melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat berlangsung pelayanan
- c. Kemudahan proses pelayanan

2) *Reliability* (keandalan)

Daya yang dimiliki oleh pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan. Indikatornya antara lain adalah:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Kejelasan standar
- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana pelayanan

3) *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya antara lain adalah:

- a. Kemampuan petugas dalam menanggapi seluruh keluhan pelanggan
- b. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap
- c. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan

4) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Kepastian yang diberikan oleh petugas pelayanan terhadap pelanggan.

Indikatornya antara lain adalah:

- a. Kepastian waktu pelayanan yang diberikan
- b. Kepastian jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Kepastian jaminan legalitas dalam pelayanan

5) *Empathy* (perhatian)

Perhatian dari pegawai terhadap konsumen.dari penyedia layanan.

Indikatornya antara lain adalah:

- a. Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan
- b. Keramahan petugas dalam pelayanan
- c. Etika dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan

Sedangkan untuk mengukur faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Tangerang Selatan dapat dilakukan dengan menggunakan faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat pelayanan yang baik :

1. Faktor Sumber Daya Manusia (petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan)
 - a. Pemahaman petugas terhadap tugas dan fungsinya
 - b. Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana teknologi dalam pemberian layanan
2. Faktor Strategi (upaya yang dilakukan oleh organisasi agar tujuan dapat tercapai dengan baik)
 - a. Pelaksanaan pelayanan sudah sesuai SOP
 - b. Petugas memahami serta melakukan tugasnya sesuai dengan SOP
3. Faktor Sistem (prosedur, cara, metode, aturan dan komunikasi yang digunakan dalam organisasi)
 - a. Penempatan petugas sesuai dengan kemampuan
 - b. Prosedur pelayanan sesuai dengan layanan yang diberikan

4. Faktor Pelanggan (masyarakat atau pemohon layanan)
 - a. Pengetahuan pelanggan terhadap persyaratan layanan
 - b. Pengetahuan pelanggan terhadap prosedur pelayanan

1.7 Argumen Penelitian

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab dari pemerintah, salah satunya adalah pelayanan pembuatan KTP elektronik. KTP-el merupakan suatu komponen vital sebagai warga negara Indonesia yang wajib dimiliki oleh tiap masyarakat yang sudah cukup umur. Selain menjadi tanda pengenal, KTP dibutuhkan untuk kepengurusan banyak hal. Selain itu dengan melakukan perekaman KTP-el, maka masyarakat akan dapat untuk di data di dalam database nasional. Hal ini merupakan salah satu langkah penting di dalam keberlangsungan jalannya *e-government* di Indonesia. Maka dari itu, pemberian layanan pembuatan KTP-el menjadi semakin penting. Dalam realisasinya pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Tangerang Selatan masih belum maksimal. Hal ini dapat dinilai dari tidak tepatnya waktu selesai pelayanan serta ketidaksiadanya blangko KTP-el. Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan, peneliti ingin untuk melakukan penelitian mterkait kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Tangerang Selatan dilihat menggunakan dimensi-dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu dilihat juga faktor penghambat pelaksanaan pelayanan.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memelajari keadaan suatu objek yang umum dengan berdasarkan pada filsafat post-positivisme dimana peneliti memiliki peran sebagai instrumen utama. Hasil dari penelitian kualitatif cenderung berfokus pada maksud dibandingkan generalisasi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu metode penelitian yang terfokus pada penemuan fakta dengan penafsiran yang benar.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah lokasi dilangsungkannya penelitian. Pada penelitian ini, penelitian dilangsungkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tangerang Selatan, beserta unit pelaksanaan pelayanannya yang terdapat di kantor kecamatan serta gerai Dukcapil.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah para penyelenggara pelayanan pembuatan KTP-el di kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan serta masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan KTP-el di lokasi-lokasi pelayanan Dukcapil Kota Tangerang Selatan. Dalam melakukan penelitian, penyelenggara ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan informan dengan memilih informan yang sesuai dengan kriteria objek penelitian sehingga subjek paham benar dengan topik dari penelitian yang diteliti. Kriteria yang digunakan untuk menentukan subjek penyelenggara adalah pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pencetakan KTP-el, dalam hal ini yaitu kepala bagian bidang pendaftaran sebagai pemimpin dalam penyelenggaraan pencetakan KTP-el serta petugas yang ditugaskan di tempat pelayanan sebagai pihak yang ditugaskan di lapangan untuk melakukan pencetakan KTP-el. Sedangkan masyarakat ditentukan menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kebetulan atau acak dengan kriteria yaitu masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan KTP-el.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian dilakukan dengan melakukan proses pengumpulan data. Data untuk penelitian ini di dapatkan dari sumber primer dan sekunder

a) Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari sumber utama data tersebut seperti melalui eksperimen, survei, wawancara, survei, dan metode lainnya. Sumber primer adalah orang yang sengaja telah ditentukan oleh peneliti sebagai informan dalam memperoleh data ataupun jawaban atas pertanyaan penelitian yang terdiri atas 10 masyarakat

yang ditentukan berdasarkan teknik *accidental sampling*, serta empat petugas dari Dukcapil. Dalam penelitian ini sumber data primer didapatkan sebagai hasil dari wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilakukan langsung pada lokasi penelitian.

b) Sumber Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber data didapatkan peneliti tidak secara langsung, contohnya melalui pihak lain atau berbentuk dokumen, atau melalui studi kepustakaan. Dalam penelitian ini, sumber sekunder didapatkan oleh peneliti melalui membaca serta melakukan *review* terhadap penelitian terdahulu terakut topik yang diteliti, peraturan perundang-undangan, artikel, dan makalah ilmiah.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

a) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik dalam mengumpulkan data penelitian dimana penanya melakukan tanya jawab dengan informan dalam rangka melakukan pertukaran informasi atau pikiran, agar peneliti dapat untuk mengambil inti dari topik yang diteliti. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di kantor Dukcapil Tangerang Selatan. Informan masyarakat ditentukan berdasarkan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kebetulan. Sedangkan informan dari Dukcapil ditentukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan informan dengan memilih informan yang sesuai dengan kriteris objek penelitian.

b) Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati suatu objek dengan menyeluruh, lengkap, serta terinci pada keadaan alamiah tertentu, untuk dijadikan sebagai informasi yang akan diolah di dalam penelitian. Pada penelitian kali ini objek observasi adalah tempat-tempat pelayanan pembuatan KTP-el di Dukcapil Kota Tangerang Selatan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah jenis teknik dalam mengumpulkan data penelitian yang terdiri atas catatan penting yang diperoleh baik dari organisasi atau individu. Dalam penelitian dokumentasi adalah gambar yang diambil oleh peneliti dengan maksud untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi terdiri dari berbagai macam format, seperti foto, tertulis, maupun karya dari seseorang. Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah sebagai media untuk mendapatkan data perihal kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di kantor Dukcapil Tangerang Selatan.

1.8.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model analisis data dari Milles yang terdiri atas tiga langkah, antara lain :

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap penyeleksian, pemfokusan dan penyederhanaan data mentah yang didapatkan dari lapangan saat dilakukan penelitian dengan tujuan melakukan transkripsi data untuk memilah data mana yang dinilai relevan dengan permasalahan yang terjadi di penelitian lapangan.

2) Penyajian Data

Penyajian data merupakan penjabaran informasi ke dalam bentuk teks naratif dan tabel. Dilakukan agar dapat memperkuat pemahaman terhadap data yang di dapat agar memudahkan peneliti untuk melihat gambaran besar dari hasil penelitian.

3) Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan dan diproses sehingga diketahui apa-apa saja sebab serta akibat dari masalah yang terjadi pada objek yang diteliti.

1.8.7 Kualitas Data

Data yang didapat dari penelitian perlu diuji keabsahannya sehingga penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu teknik pengujian validitas yang dilakukan dengan membandingkan data yang didapat dengan sesuatu di luar data. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah triangulasi sumber, dengan membandingkan data primer dengan data sekunder agar dapat diketahui apakah data yang didapatkan memang benar sesuai dengan kenyataan di lapangan di Kantor Dukcapil Tangerang Selatan.