

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengatur bahwa negara mempunyai kewajiban membantu seluruh warga negara memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhannya pada struktur politik yang mendorong pengembangan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Untuk meningkatkan mutu dan motto pelayanan, tanggung jawab utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas layanan sangat penting bagi semua lembaga pemerintah untuk mencapai tujuan mereka dan mempertahankan operasinya. Pelayanan publik (non-profit), pembangunan (development function) dan perlindungan (protection function) merupakan tiga kegiatan utama pemerintah yang memberikan pelayanan tanpa memandang kelas atau kelompok sosial (diskriminasi). Produk dan layanan yang tunduk pada etika administrasi negara kemudian dihasilkan.

Sebagian kecil komponen untuk menciptakan kepuasan masyarakat, layanan berkualitas tinggi dan berkualitas. Pada dasarnya ada lima aspek yang membentuk kualitas layanan. (1). Bukti fisik adalah segala sesuatu yang dapat dilihat dengan mata telanjang, seperti pakaian, bangunan, bahkan senyuman dan suasana hati orang yang baik. (2). Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu, benar dan memuaskan. (3). Bersikap responsif berarti memberikan tanggapan

secara tepat waktu dan tepat. Seiring waktu, reaksi ini harus tetap konstan.

(4). Representasi, terkadang disebut jaminan, adalah jaminan yang meyakinkan publik bahwa sesuatu itu kompeten, berpengetahuan, dapat dipercaya, dan tidak diragukan lagi. (5) Empati meliputi kemampuan membangun hubungan baik melalui percakapan, memberikan perhatian individu, dan memahami kebutuhan masyarakat.

Seluruh penduduk Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib memiliki KTP yang merupakan identitas kependudukan resminya. Pada tahun 2006, disahkan UU No. 23 yang mengatur tentang kartu identitas elektronik dengan masa berlaku lima tahun yang disebut kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Pada tahun 2013 disahkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan pemutakhiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan. Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa Indonesia disebut Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), yang kemudian diubah namanya menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Bagi WNI berlaku seumur hidup, bagi orang asing memperpanjang jangka waktu izin tinggal. Yang dimaksud dengan “Kartu Tanda Penduduk Elektronik” atau “e-KTP” adalah KTP yang dibuat secara digital melalui sistem komputer, baik digital maupun fisik kegunaannya.

Tujuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan, yang selanjutnya mengembangkan amanat Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah pengelolaan kependudukan nasional yang baik serta keabsahan dan kebenaran dokumen kependudukan yang diatur. “Warga negara Indonesia

dan orang asing pemegang izin tinggal tetap yang telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah menikah atau telah menikah wajib memiliki KTP,” sesuai Pasal 63 ayat 1 (satu).

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya karena mempunyai tanggung jawab untuk membantu memenuhi kebutuhannya. Desentralisasi adalah sebuah konsep yang terkait langsung dengan peningkatan pelayanan publik. Mengingat desentralisasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, maka isu penting adalah menganalisis bagaimana desentralisasi dikaitkan dengan peningkatan pelayanan publik melalui pengembangan otonomi daerah di Indonesia. Bupati Pati menyerahkan tanggung jawab tersebut kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati, salah satu penyelenggara pelayanan di bidang administrasi Kota Pati.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati dibentuk untuk melaksanakan tugas dalam urusan pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas penentuan. Administrasi kependudukan yang dimaksud adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban Kartu Keluarga (KK), Kartu Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Tarjilu okke, Jemput Bola, Akta Kelahiran, Akta Kematian merupakan contoh jenis layanan yang paling sering kita jumpai. Fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain penyusunan perencanaan program dan anggaran dan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi

kependudukan, pemanfaatan dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati perlu menyusun perencanaan jangka menengah yang bersinergi dan berkesinambungan dengan visi dan misi Bupati Pati. Dinas Kependudukan dan Registrasi Kabupaten Pati merupakan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan pengelolaan kependudukan seperti: pembuatan kartu keluarga, pengakuan dan pengesahan akta cerai dan perkawinan, pembuatan akta kelahiran dan kematian serta pembuatan surat pindah antar provinsi atau kabupaten. Proses pembuatan surat keterangan lokasi dan tempat tinggal (SKTT), surat keterangan kedatangan dari luar negeri, surat keterangan pindahan (SKPWN) dan surat keterangan pindah ke luar negeri.

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

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada 1.375.850 jiwa pada tahun 2023. E-KTP sangatlah penting keberadaanya karena menyangkut identitas kewarganegaraan seseorang dan haknya dikemudian hari untuk mendapatkan pelayanan publik. Menurut Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 maka warga Negara WNI dan penduduk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki E-KTP.

Pemerintah telah menetapkan peraturan penyelenggaraan pelayanan publik yang dikenal dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara melayani seluruh penduduk dan warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pemerintah daerah terus berupaya mencapai tujuan memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah memiliki otonomi dalam merancang dan memilih layanan yang diberikannya berdasarkan kebutuhan dalam upayanya memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

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

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada Mei 2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pati, terdapat beberapa permasalahan pertama dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan pertama terkait dengan aspek tangible, sarana dan prasarana pelayanan di Dispendukcapil Kota Pati masih kurang, seperti masih kurangnya bangku untuk menunggu antrian sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengunjungi Dispendukcapil. Hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman dengan adanya masyarakat yang mengantri setiap harinya.

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

Permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari aspek *reliability* atau kehandalan masih belum memuaskan dilihat dari kepemilikan E-KTP yang masih belum sesuai dengan target yang sudah ditetapkan. Menurut Peraturan Kabupaten Pati waktu penyelesaian dalam pembuatan E-KTP yaitu 3 (tiga) hari kerja, namun pada kenyataannya masih terdapat kendala pada pencetakan E-KTP.

Persoalan permasalahan administrasi E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati terus terjadi dan tidak ditangani dengan baik, maka pelayanan tersebut tidak maksimal. Jika pelayanan ini terus berlanjut tanpa ada perubahan dari dinas terkait, maka tujuan dan capaian tidak akan tercapai sepenuhnya. Selain itu, terdapat kekhawatiran bahwa permasalahan ini dapat berdampak pada pelayanan masyarakat dan berujung pada menurunnya kepuasan masyarakat.

Hal ini didukung oleh penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Penyiapan Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati” yang dilakukan oleh Renita Wahyu Kusuma Ningrum dan Nina Widowati, Maesaroh (2021). Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun empat aspek aset material keandalan, keamanan, daya tanggap, dan kemampuan kerja tidak berkinerja baik, hanya satu aspek empati yang berkinerja baik. Menurut penelitian ini, empat dari enam faktor kesadaran, aturan/prosedur, organisasi dan pendapatan mendorong pengembangan layanan pencatatan sipil yang berkualitas tinggi. Hal ini sebanding dengan unsur-unsur yang menjadiahambatan, antara lain kinerja dan keterampilan petugas, yang masih memerlukan pelatihan, observasi, dan penilaian berkelanjutan, serta layanan pendukung utama yang melakukan hal tersebut.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk dengan Kepemilikan KTP-Elektronik Tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah Penduduk	Kepemilikan E-KTP	Persentase
1	2019	1.326.481	1.020.026	76,89%
2	2020	1.338.636	1.002.645	74,50%
3	2021	1.349.172	1.020.724	75,65%
4	2022	1.361.068	1.027.790	75,51%
5	2023	1.375.850	1.044.418	75,91%

Sumber: Badan Pusat Statistik tahun 2019-2023

Dari perhitungan diatas, bahwa persentase penduduk memiliki e-ktip tahun 2019-2023 sebesar 75,91% belum target yang ditetapkan sebesar 100% tidak mencapai dikarenakan banyak penduduk kabupaten pati yang bekerja di luar kabupaten, jemput bola perekaman tidak berjalan dengan maksimal. Dilansir dari Wartapati.com, Ombudsman mewakili Jawa Tengah memeriksa Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Pati. <https://wartapati.com/ombudsman-jateng-investigasi-dispendukcapil-pati/>

Dalam pemeriksaannya, Ombudsman memeriksa prasarana dan sarana warga serta petugas pelayanan. Ombudsman menilai masih banyak kekurangan pada kelengkapan fasilitas, seperti ketersediaan tempat bagi pemohon untuk mengantri. Hal ini jelas berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ombudsman berpendapat bahwa kinerja yang tidak memadai disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk tingkat kepegawaian, sumber daya manusia, dan kesejahteraan staf. Acim Dartasim, Ketua Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, menjelaskan Kabupaten Pati

disebutkan dalam Deklarasi Zona Integritas dalam laporan yang menjadi dasar pemeriksaan ini. Sementara itu, Kepala Disdukcapil Pati Rubiyono menjelaskan, banyak “pekerjaan rumah” yang harus diselesaikan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati (Disdukcapil) mengaku menghadapi berbagai kendala dalam melaksanakan rekaman e- KTP secara menyeluruh bagi pemilih pemula. Saat ini masih ada 11.187 pada tanggal 14 Desember 2023 lalu. (Dilansir dari Muria news.com) Disdukcapil Pati Sutikno Edi mengaku sarana dan prasarana pihaknya belum bisa menjangkau semua wilayah Kabupaten Pati terlebih bagi kecamatan yang paling luar atau berbatasan dengan daerah lain.

<https://berita.murianews.com/umar-hanafi/408396/ribuan-pemilih-pemula-di-pati-belum-rekam-e-ktp-jelang-pemilu>

“Petugas dan sarana kami terbatas juga. Sehingga belum bisa menjangkau wilayah Kabupaten Pati yang cukup luas,” ungkapnya. (dilansir dari Muria news pati) <https://berita.murianews.com/umar-hanafi/405214/sarpras-jadi-kendala-rekaman-e-ktp-menyeluruh-di-pati>

Gambar 1. 1



Dia mengklaim pendataan pemilu pemula di luar sistem Data Pokok Pendidikan (Dapodik) Pati memperparah keadaan. Kendala dalam mempercepat pencatatan adalah kelompok siswa yang belajar di luar kota dan anak putus sekolah. Mengingat saat ini pihaknya sedang melakukan

perekaman E-KTP bagi pemilih pemula yang bekerja sama dengan sekolah di Kabupaten Pati.

Berdasarkan permasalahan yang terungkap, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pati tampaknya belum mampu memenuhi harapan dan keinginan masyarakat setempat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintahan Bupati Pati khususnya Disdukcapil harus berupaya menunjukkan legitimasinya sebagai sebuah pemerintahan di hadapan banyaknya masyarakat yang belum mendaftarkan e-KTP nya.

Berdasarkan Standar Pelayanan Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Pati yang menerbitkan E-KTP bagi WNI dari prosedur pertama hingga diterbitkannya E-KTP maksimal berlangsung selama satu hari. Walau begitu, berdasarkan informasi yang didapat dari hasil pengamatan awal di Kantor Dukcapil Kabupaten Pati, petugas tidak dapat menetapkan waktu pasti selesainya pencetakan E-KTP. Petugas menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat perekaman E-KTP sudah siap untuk diambil. Berdasarkan informasi dari petugas serta masyarakat, saat stok blangko sedang dalam kondisi terbatas, pencetakan dapat berlangsung hingga satuminggu, sebulan atau bahkan lebih. Dalam situasi seperti ini biasanya surat keterangan pengganti E-KTP sementara akan dicetak sebagai pengganti E-KTP hingga dukcapil Kabupaten Pati mendapatkan tambahan stok blangkodari Kementrian Dalam Negeri. Berdasarkan Surat Edaran dari Kementrian Dalam Negeri dengan nomor 471.13/10231/DUKCAPIL, surat keterangan pengganti E-KTP dapat digunakan untuk kepentingan Pemilu, kepolisian, asuransi, imigrasi,

pernikahan, perbankan, dan kepentingan lainnya.

Faktor lainnya yang memengaruhi kualitas pelayanan di Dukcapil Kabupaten Pati merupakan aspek reliability. Berdasarkan informasi yang didapatkan peneliti dari masyarakat saat melakukan pengamatan awal di pembuatan E-KTP, petugas tidak dapat untuk menyediakan informasi yang pasti mengenai waktu pasti E-KTP dapat untuk diambil.

Kepengurusan E-KTP yang saat ini berbasis daring menuntut tersedianya jaringan yang stabil. Dalam prosedur pembuatan E-KTP, petugas operator diharuskan untuk melakukan perekaman data ke dalam database kependudukan. Berdasarkan keadaan di lapangan, petugas menyebutkan bahwa di dalam prosedur ini kadang kala terjadi kerusakan jaringan yang otomatis menunda proses pencetakan E-KTP. Kerusakan ini dapat berlangsung selama beberapa jam hingga satu hari kerja. Akibatnya petugas tidak dapat untuk melanjutkan prosedur pembuatan E- KTP dan harus menunggu hingga jaringan database kembali berfungsi. Badan yang berwenang untuk melaksanakan pelayanan pembuatan E-KTP, Pelayanan di kantor Disdukcapil menjadi indikator utama dalam menentukan kualitas pelayanan pembuatan KTP, namun hingga saat ini implementasi dan pencatatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati masih penuh dengan kesulitan. Jaringan database yang tidak stabil dan persediaan blanko yang rendah menjadi penyebab utama masih banyak masyarakat yang kesulitan mendapatkan E- KTP. Kondisi ini menghambat pelayanan pengelolaan terkait E-KTP. Olehkarena itu, pelayanan pembuatan kartu identitas terkomputerisasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati tengah dikajisecara mendalam oleh peneliti.

Kenyamanan dan Aksesibilitas E-KTP banyak digunakan di Indonesia merupakan dokumen yang mudah diakses sehingga sesuai untuk penelitian. Hampir seluruh warga negara Indonesia memiliki e-ktp sehingga menjadi sampel yang representatif untuk penelitian. Di sisi lain, Akta dan KK tidak banyak digunakan dan tidak mudah diakses sehingga dapat membatasi ruang lingkup penelitian. KTP elektronik yang kaya akan data berisi banyak informasi tentang individu, termasuk informasi pribadi, alamat dan informasi biometrik. Bervariasinya data menjadikan pilihan yang menarik bagi peneliti yang ingin menganalisis dan memperoleh data mereka. Meskipun akta keluarga berisi informasi penting tentang keluarga, akta tersebut mungkin tidak memberikan tingkat data yang sama seperti E-KTP. E-KTP merupakan dokumen yang diterbitkan untuk individu dalam populasi, maka penelitian yang berfokus pada karakteristik, perilaku dan hasil individu. Hal ini dikarenakan data e-ktp dibuat oleh pemerintah dan pemerintah berkepentingan untuk menjamin keakuratan dan kelengkapan datanya.

E-KTP merupakan tanda pengenal atau bukti yang sah dan dapat mencegah data ganda dan pemalsuan KTP sehingga tercipta keakuratan data penduduk. Selain itu, e-ktp juga memuat informasi yang lebih lengkap dan akurat, seperti nama, tanggal lahir, dan alamat. Hal ini, dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati untuk melayani masyarakat menghasilkan E-KTP dengan kualitas dan kondisi saat ini, pertanyaan penelitian menyatakan “Mengapa masyarakat masih belum perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati?”. Uraian tersebut menggugah rasa penasaran peneliti untuk meneliti tentang kualitas pelayanan perekaman e-KTP, sehingga peneliti

memilih penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati”**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Setelah perumusan dan identifikasi masalah, tahapan terpenting dalam proses penelitian adalah identifikasi masalah. Berdasarkan riwayat permasalahan di atas, ditemukan beberapa kesulitan dan dijadikan tambahan. Masalah-masalah tersebut antara lain:

1. Sarana dan prasarana yang masih kurang dalam proses perekaman e-KTP
2. Kurangnya partisipasi masyarakat pada usia 17 tahun dalam pelaksanaan perekaman e-KTP
3. Pegawai masih belum mampu merespon dengan cepat atau tanggap terhadap pengaduan masyarakat.
4. Pelayanan perekaman E-KTP Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Pati tidak memenuhi kriteria pelayanan.
5. Pegawai melayani dengan baik tanpa melakukan diskriminasi

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati?
2. Apakah faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dalam pelaksanaan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Penilaian tingkat kualitas Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang pendukung dan penghambat penggunaan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati ditinjau dari kualitas pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Diperhatikan sebagai narasumber yang berpengetahuan tentang kualitas pelayanan dalam penyusunan dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Pati.
2. Memperluas pemahaman penulis terhadap ilmu politik dan sosial khususnya yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati memberikan layanan administrasi kependudukan untuk pencatatan E-KTP.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

Jurnal (1)	Judul (2)	Penulis (3)	Landasan Teori (4)	Masalah (5)	Temuan (6)
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro	Analisi Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati	Renita Wahyu Kusuma	Penelitian ini menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).	Didalam pelaksanaannya masih terdapat banyak kendala mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Pati. Permasalahan (1) aspek tangible, (2) aspek reliability atau keandalan, (3) aspek responsiveness atau daya tanggap. (Disdukcapil) Kabupaten Pati belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.	Hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa ada empat dari lima faktor yang mendorong terciptanya pencatatan sipil yang berkualitas layanan (kesadaran, aturan/prosedur, organisasi, dan pendapatan).
Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No 2 Tahun XI Juni	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu	Yayat Rukayat	Penelitian ini menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml,	Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang	Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pasirjambu dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati belum

Jurnal (1)	Judul (2)	Penulis (3)	Landasan Teori (4)	Masalah (5)	Temuan (6)
			yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).	belum paham dengan persyaratan yang harus dibawa. Permasalahan lain di kecamatan pasirjambu yaitu mengenai belum terselesaikannya target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini	memadai
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska Tahun 2020	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu	Syaprudin, Murdiansyah Herman, A. Nikhrawi Hamdie	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy	Permasalahannya adalah karena tidak adanya blanko E-KTP yang tersedia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan masih belum optimal terutama pada KTP Elektronik tersebut tidak seimbang.
Jurnal FISIP Universitas Riau Pekanbaru, Volume 3 Nomor 1 Februari Tahun 2016	Penerapan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak	Amirzan Amzar	Teori yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan oleh Wheelen dan Hunger bahwa kualitas pelayanan memuat tiga sub variabel yaitu : program, anggaran dan prosedur.	Alat yang didistribusikan oleh pemerintah pusat baru satu yang berfungsi sehingga jumlah masyarakat yang dimobilisasi ketempat pelayanan masih kurang dan kendala lainnya karena cuaca di Kabupaten Siak masih sering mengganggu signal, sehingga antrian yang mestinya dapat	Hasil penelitian didasarkan pada tindakan nyata yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak sesuai dengan Peraturan No.9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Prosedur Operasi Standar Elektronik Berbasis Kartu

				diselesaikan 30 KK per harinya kurang dari target tersebut	Identitas dan Menteri dalam negeri dalam rangka mengimplementasikan Kartu Identitas Elektronik 2011
Jurnal Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara Volume 5 Nomor 1 Tahun 2019	Kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan	Sukur Sulaeman		Dalam pemberian pelayanan kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat. Misalnya sering komputer error sehingga orang jadi sia-sia datang untuk memperoleh layanan E-KTP, kemudian kurangnya sesuai dengan petugas layanan yang ada	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan belum Seutuhnya maksimal. Dimensi yang Kurang maksimal yaitu Tangible dan Reliability
Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau	Kualitas Pelayanan Pada Pelayana Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir	Gustina Zili Rusli dan Meyzi Heriyanto	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy	Adanya beberapa pegawai yang pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan yang membuat kurangnya tenaga yang pada saat itu, sehingga banyak masyarakat yang datang untuk membuat administrasi kependudukan akan sedikit terlambat pengurusannya, kurang terlayani dengan baik karena kekurangan pegawai yang mengerjakan pengurusan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis sumber daya Manusia diketahui bahwa sudah cukup memadainya. Proses pelayanan yang Diberikan Petugas Diketahui bahwa: Pihak Kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten indragiri hilir Belum memnenuhi Fasilitas

				tersebut	pelayanan yang memadai seperti keterbatasan ruang pelayanan.
Adminstrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univeristas Lambung Mangkurat Vol. 3 No. 2 Tahun 2021	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependuduka n dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah)	Enly Hadiyanor, Febi Widayanti	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu interaktif model analysis Miles and Huberman (2005)	Masih ada sebagian warga yang belum melakukan proses perekaman dan ada juga yang sudah melakukan perekaman tetapi belum dicetak. Paling banyak karena belum melakukan perekamana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e- ktp pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten hulu sungai tengah terkategori cukup baik, berdasarkan analisis indikator standar pelayanan publik.
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah Kota Jayapura, Provinsi Papua	Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependuduka n dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura Provinsi Papua	Rio Tryanda Kurniawan	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy	Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil Kota Jayapura memiliki website resmi. Permasalahan lainnya yang paling banyak terjadi yaitu masih ada masyarakat yang belum memiliki kartu keluarga dan e-ktp karena menganggap pembuatan ktp elektronik berbelit-belit, karena kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat terkait	Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-ktp pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jayapura telah berjalan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.

				prosedur dalam pembuatan e-ktip	
Publik : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo, Volume IX Nomor 1, Tahun 20022	Tingkat Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi	Muhammad Ardiansyah Makmur, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, Rifdan Sarfan Tabo	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy	administrasi, misalnya dalam pelayanan berkas administrasi tertentu di mana harus persetujuan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di kota belopa. Pelayanan yang semestinya sudah pelayanan tersebut sudah pelayanan tersebut sudah rangkum, harus memakan waktu beberapa jam bahkan sampai hari esok. Hal tersebut dikarenakan menunggu konfirmasi atau persetujuan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota belopa	Hasil penelitian Dengan menggunakan teori kualitas Pelayanan dengan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan bukti langsung dan Empati menunjukkan bahwa tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan e- KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Walenrang Lamasi adalah rata- ratanya sebesar 4,00 Dengan persentasenya sebesar 79,97% yang masuk ke dalam kriteria puas.

Jurnal (1)	Judul (2)	Penulis (3)	Landasan Teori (4)	Masalah (5)	Temuan (6)
Ilmu Administrasi Negara, Fisip Unesa	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya)	Arlita Rakhmah	Teori dikemukakan oleh Parasuraman dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy	Masalah yang ditemui yaitu ketidak tepatan waktu penyelesaian pembuatan KTP-el di Dispendukcap il Surabaya	Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya sudah cukup baik, namun ada beberapa yang perlu diperbaiki masalah prasarana. Selain itu mengenai ketepatan waktu yang kurang tepat dan mengenai masalah komunikasi. Seharusnya pihak Dispenduk Capil harus memberikan perhatian lebih mengenai hal ini. Sehingga pengguna jasa tidak perlu bolak- balik untuk mengambil KTP-el mereka. Selain itu pihak Dispenduk Capil Surabaya harus lebih teliti lagi agar tidak ada berkas pemohon yang terselip, karena dengan begitu maka KTP-el akan jadi tepat waktu.

Penelitian ini menawarkan beberapa manfaat sebagaimana dibuktikan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang tercantum pada tabel penelitian di atas. Penelitian memiliki beberapa keunggulan dalam mengkaji (1) aspek kualitas layanan dan (2) fakta bahwa kinerja administratif, meskipun dilakukan dengan baik dan penuh pemahaman, tidak menjamin bahwa pelanggan akan menerima tingkat layanan yang mereka harapkan. (3) mengeksplorasi bagaimana layanan pemantauan masyarakat dapat dilaksanakan bersamaan dengan kinerja pemerintah; (4) Memanfaatkan media atau teknologi yang terus berkembang untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. (5) Menelaah kasus-kasus dimensi yang kurang dimanfaatkan dalam berbagai bidang pelayanan publik. Penulis mungkin dapat menggunakan beberapa manfaat ini sebagai panduan untuk mengenali hal-hal tertentu.

Padahal banyak penelitian terdahulu yang mengaitkan dimensi- dimensi yang digunakan atau diidentifikasi melalui penelitian kuantitatif, namun penelitian kali ini lebih fokus pada penelitian deskriptif kualitatif. Selain itu, objek dan fokus penelitian mengalami perubahan dibandingkan penelitian sebelumnya, baik yang lebih umum maupun terfokus pada bidang dan layanan yang berbeda. Jika banyak penelitian sebelumnya yang hanya memasukkan sebagian atau seluruh aspek yang akan diubah dalam penelitiannya, kini peneliti menggunakan kelima dimensi yang ada untuk menganalisis kualitas layanan pengelolaan kependudukan E-KTP. Ketika menilai kualitas pelayanan publik, deskripsi penjelasan dan representasi bersyarat tidak digunakan untuk mencapai hasil atau kesimpulan, sebagian besar responden menggunakan perhitungan numerik tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan layanan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik merupakan hal yang lumrah. Oleh karena itu, penulis ingin mengkaji

topik ini lebih detail.

1.5.2 Administrasi Publik

Kata “administration” mempunyai akar etimologis dari kata “administratio” dalam bahasa Inggris, dimana bentuk infinitif “administrate” berarti “mengelola”. Kata Belanda “administratie,” yang berarti “termasuk administrasi, pengelolaan kegiatan organisasi dan pengelolaan sumber daya,” juga dapat digunakan untuk administrasi. Istilah ini memberikan arti yang terbatas dan komprehensif terhadap manajemen. Kegiatan administratif sering digunakan untuk mencirikan administrasi dalam arti terbatas. Pengendalian informasi pada dasarnya adalah tanggung jawab administrasi.

Secara garis besar, administrasi diartikan sebagai kolaborasi. Istilah administrasi mengacu pada kegiatan kerjasama orang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Silalahi (2010), kolaborasi adalah pelaksanaan serangkaian tindakan terkoordinasi oleh sekelompok individu berdasarkan pembagian tugas yang disepakati.

Definisi Administrasi Publik Menurut Para Ahli

A. Nigro dan Nigro: Solusi pemerintah terhadap permasalahan sosial atau publik adalah administrasi publik, yang diartikan sebagai segala sesuatu yang dicapai oleh pemerintah (terutama otoritas eksekutif) melalui cara-cara birokrasi. Felix A. Nigro mengartikan administrasi publik sebagai: (1) upaya tim kolaboratif dalam lingkungan pemerintahan; (2) mencakup lembaga eksekutif, yudikatif, dan legislatif serta keterkaitannya; (3) berperan penting dalam proses politik dan perumusan kebijakan publik; (4) berbeda secara signifikan dengan pengelolaan swasta; dan (5) berhubungan erat dengan kelompok yang beragam. Perorangan dan

organisasi swasta yang menyediakan layanan masyarakat.

- B. Harmon dan Meyer: Pegawai sipil seperti administrator, birokrat, atau pejabat lain yang terlibat dalam kegiatan pemerintahan sehari-hari menjalankan administrasi publik. Oleh karena itu, administrasi publik adalah apa yang dilakukan pegawai negeri sipil. Setelah mencermati berbagai definisi yang diberikan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah upaya kolektif sekelompok individu dalam organisasi publik untuk mengatasi permasalahan publik melalui penerbitan kebijakan publik. Selain itu, administrasi publik yang efektif mencakup proses manajemen yang bertujuan untuk mencapai tujuan negara.

Ruang Lingkup Administrasi Publik

Luas atau dalamnya penyelenggaraan pemerintahan sangat bervariasi tergantung pada dinamika permasalahan sosial dan kebutuhan yang berkembang. Menurut Chandler dan Plano (1988:3), seiring dengan semakin kompleksnya kehidupan manusia, maka administrasi publik atau tindakan pemerintah pun menjadi semakin kompleks. Publikasi teori populer dan praktisi administrasi publik dapat dipelajari untuk mendapatkan pemahaman tentang ruang lingkup administrasi pemerintahan. Harus diakui bahwa ruang lingkup penyelenggaraan negara sangat bervariasi tergantung pada dinamika permasalahan sosial atau perkembangan kebutuhan.

Ruang lingkup administrasi Publik menurut Nicholas Henry

- A. Organisasi publik, berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- B. Manajemen Publik, berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen SDM.
- C. Implementasi, menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi negara tradisional atau klasik merupakan nama lain dari paradigma administrasi negara lama. Paradigma ini merupakan awal berkembangnya ilmu administrasi negara. Karya-karya penting yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan bidang administrasi publik adalah F.W. Prinsip Manajemen Ilmiah Taylor dan Studi Administrasi Woodrow Wilson (1887).

Paradigma pertama atau paradigma dikotomis administrasi politik muncul pada abad ke-19 dan membentuk teori klasik administrasi publik yang berlangsung pada tahun 1900 hingga 1926. Menurut paradigma ini, inti dari administrasi publik seharusnya adalah birokrasi pemerintahan, sebagaimana digariskan oleh pemimpin Frank J. Goodnow dan Lenand D. White. Namun hal ini menimbulkan masalah bagi para akademisi dan praktisi yang memiliki dualitas kebijakan-administrasi. Diperjelas bahwa ilmu politik memasukkan administrasi negara sebagai subbidangnya. Dengan ulasan Leonard White dalam bukunya Pengantar Studi Administrasi Publik, yang menyatakan: “Politik tidak boleh mencampuri administrasi,” administrasi publik mulai mendapatkan validitas akademis pada tahun 1920-an. Landasan paradigma kedua, yang memperluas gagasan paradigma pertama, muncul pada tahun 1927–1937.

Paradigma kedua, ketika Luther H. Gulick dan Lyndall Urwick menerbitkan studi inovatif mereka tentang ilmu administrasi pada tahun 1937, paradigma kedua mencapai puncaknya. Konsep POSDCORB yang merupakan singkatan dari Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting dipopulerkan melalui karya ini. Tanggung jawab pimpinan atas penempatan staf, koordinasi,

perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan dan penganggaran disebut sebagai “Posdcorb”. Administrasi publik mengalami kesulitan pada tahun-tahun berikutnya karena banyaknya teori yang berusaha menyangkal gagasan umum di bidang ini (Suharyanto, Hadriyanus, 2005).

Menurut model administrasi klasik, tanggung jawab utama pemerintah adalah menyediakan berbagai pelayanan publik seperti perbaikan perumahan, sekolah, sanitasi dan kesejahteraan sosial, yang dapat dilimpahkan kepada pegawai pemerintah. Paradigma ketiga, yang muncul antara tahun 1950 dan 1970, memberikan penjelasan ilmu politik tentang administrasi negara. Tujuan fase ini adalah memulihkan hubungan konseptual antara ilmu politik dan pengelolaan negara. Sejak tahun 1962, ilmu politik tidak lagi mencakup administrasi negara. Menurut Keban, Yermias T. (2008), muncul paradigma baru yang menyatakan bahwa administrasi publik merupakan ilmu politik yang komponen sentralnya adalah birokrasi pemerintahan. Pada akhirnya, ilmu politik dianggap sebagai mata pelajaran akademik yang dominan dalam administrasi publik selama ini, sehingga menyebabkan krisis identitas dalam pemerintahan.

Paradigma keempat diwakili oleh administrasi publik sebagai ilmu administrasi antara tahun 1956 dan 1970. Penciptaan teori manajemen baru, menyeluruh dan ilmiah yang memperhitungkan analisis manajemen, perilaku organisasi dan penggunaan teknologi modern. Administrasi negara pada masa itu terbagi menjadi dua kategori: ilmu administrasi yang menjelaskan kebijakan publik, dan ilmu administrasi murni yang berkembang di bawah pengaruh psikologi sosial. Ada beberapa inovasi selama ini. Misalnya, pada tahun 1960, Keith M. Henderson menyatakan bahwa fokus utama administrasi publik harus berada pada teori organisasi. Organizational development

(OD) atau pengembangan organisasi dengan cepat berkembang menjadi bidang ilmu administrasi.

1.5.4 Manajemen Publik

Akhir tahun 1980an dan awal tahun 1990an terjadi perkembangan di sektor publik. Ilmu administrasi publik dulunya dikelola secara hierarkis, tidak fleksibel, dan birokratis. Namun, seiring berjalannya waktu, pendekatan ini telah berkembang menjadi pendekatan yang fleksibel, dapat dikelola sendiri, dan didorong oleh permintaan konsumen. Hubungan antara pemerintah dan warganya mengalami transformasi dengan adanya pergeseran peran pemerintah dalam masyarakat. Pemanfaatan komponen-komponen manajemen kini menjadi bagian krusial dalam penyelenggaraan institusi, termasuk instansi pemerintah, baik di sektor publik maupun komersial.

Meski demikian, pencapaian tujuan dan implementasi kelembagaan di sektor swasta tetap tidak terpengaruh oleh kehadiran administrasi publik. Mahmudi (2010: 38–40) membagi tujuh kualitas yang membedakan manajemen antara sektor publik dan swasta, meskipun prinsip dasarnya tetap sama. Fitur-fitur ini meliputi:

Meski demikian, pencapaian tujuan dan implementasi kelembagaan di sektor swasta tetap tidak terpengaruh oleh kehadiran administrasi publik. Meskipun ide dasarnya sama, Mahmudi (2010: 38–40) membedakan tujuh karakteristik manajemen di sektor publik dan swasta, antara lain:

1. Sektor publik memiliki dasar putusan pada kesepakatan bersama

dalam pemerintahan, yaitu berasal dari permintaan publik yang bersifat kolektif (masa) yang diakomodir oleh perwakilannya, yaitu melalui partai politik atau DPR dan tidak didasarkan dari keputusan pada pilihan orang lain.

2. Dasar utama bagi sektor publik guna menggerakkan system manajemen publik yang ada yaitu dikarenakan ada kebutuhan sumber daya yang meliputi: listrik, kesehatan, pendidikan, transportasi, kebutuhan air bersih dan lainnya.
3. Sektor publik bersifat terbuka pada masyarakat berbeda dengan sektor privat, yang artinya adalah pada sektor publik informasinya diberikan secara luas dan terbuka hal tersebut berguna untuk memaksimalkan akuntabilitas dan transparasi.
4. Bagi lembaga sektor publik memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan publik tanpa adanya diskriminasi, seperti kebutuhan pada bidang pendidikan, kesehatan, kemudahan transportasi dan lainnya harus disama ratakan untuk seluruh kepentingan publik.
5. Permasalahan bagi sektor publik adalah terkait standarisasi penyaluran kesejahteraan sosial yang belum merata, karena pada sektor privat tidak bertanggung jawab tentang kesejahteraan sosial.
6. Masyarakat adalah pemegang kekuasaan tertinggi dalam cakupan organisasi publik artinya adalah dalam beberapa suatu kondisi masyarakat sebagai pelanggan, namun terkadang dalam kondisi khusus posisi masyarakat bukan sebagai pelanggan.
7. Instrument pemerintahan pada sektor publik adalah tindakan kolektif dari rakyat, berbeda pada sektor privat instrumennya adalah pasar persaingan merupakan hal yang tidak mudah untuk pemerintah dalam pemenuhan kepuasan dan keinginan dari tiap individu dan hal yang memungkinkan yaitu memenuhi kebutuhan secara kolektif.

Dengan latar belakang tersebut, maka dapat dikatakan bahwa manajemen publik

merupakan suatu bidang studi interdisipliner yang berkembang dari administrasi publik dan mencakup aspek perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

Administrasi publik adalah pelaksanaan sejumlah tugas pemerintah untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat. Langkah-langkah tersebut dilakukan dengan menetapkan tugas manajemen agar dapat mencapai tujuan tertentu dengan sukses dan finansial (Sahya Anggara, 2016:55). Salah satu cara untuk mengkonseptualisasikan administrasi publik adalah dengan memahaminya sebagai sistem penyampaian yang rumit yang melibatkan pemerintah, aktor birokrasi, dan elemen terkait lainnya. Tujuannya untuk memaksimalkan pengabdian kepada masyarakat, memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi keinginan.

Pelayanan dan manajemen merupakan dua hal yang saling berhubungan. Proses bisnis pengelolaan dan perencanaan seluruh operasi institusi, termasuk pemberian layanan, disebut manajemen menempatkan fokus pada efisiensi dan kualitas layanan publik yang ditawarkan.

1.5.5 Pelayanan Publik

Bagian penting dari pemerintahan adalah penyediaan layanan publik. Bagi sebagian orang, pelayanan publik berarti pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” selanjutnya adalah semua barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah penyediaan pelayanan publik. Sebagai sebuah institusi, pemerintah mempunyai tugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Istilah “jasa” diterjemahkan dari kata bahasa Inggris “*service*”, yang berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (tidak berwujud secara fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun” kata Kotler

yang dikutip Tjiptono. Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah orang yang bermanfaat dan memberikan kepuasan pada suatu kelompok atau unit, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.”

Pelayanan publik dipahami sebagai segala pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pada tingkat nasional, kantor wilayah, dan perusahaan daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik sebagai bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun sebagai bagian dari pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Sedangkan pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi. Perlindungan yang disediakan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan hukum (UU No. 25/2009) , Bab I, Pasal 1 ayat (1).

Namun asal usul kata “publik” terletak pada kata bahasa Inggris “public” yang berarti seluruh masyarakat, masyarakat atau bangsa (Sinambela, 2006: 5). Dalam bahasa Indonesia baku, kata “publik” pada umumnya tepat karena menurut Badudu dan Zain (2001: 1095), kata itu berarti sesuatu yang besar, ramai, dan banyak. Oleh karena itu, meskipun hasilnya tidak ada hubungannya dengan barang moneter, pekerjaan apa pun yang dilakukan negara untuk sejumlah besar orang yang, sebagai suatu kelompok atau unit, melakukan kegiatan yang menguntungkan dan menyenangkan dianggap sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik adalah tentang memenuhi kebutuhan masyarakat umum atau pihak berkepentingan lainnya dengan tetap mematuhi aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Peraturan Perundang-undangan Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

“Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hukum setiap warga negara dan penduduk terhadap barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik masyarakat melalui pelayanan publik. Negara didirikan oleh komunitas atau masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan penduduknya. Kesimpulannya, negara dalam hal ini pemerintah atau birokrasi harus mampu memberikan nafkah kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhannya, seperti kesehatan dan pendidikan.

Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas penyelenggaraan bagi seluruh pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi nilai inti yang menjadi pedoman organisasi, acuan kerja, dan prosedur evaluasi kinerja. Pelayanan publik terus berkembang mengikuti kemajuan terkini. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Negara harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya di bidang pelayanan. Menurut Hidayati (2012), transparansi, akuntabilitas, persyaratan, partisipasi, kesetaraan dan keseimbangan tugas dan hak merupakan prinsip pelayanan publik.

Pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 344 Ayat 2 tentang Pemerintahan Daerah, berdasarkan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum,
3. Kesamaan hak,
4. Keseimbangan hak dan kewajiban,
5. Keprofesionalan,
6. Partisipatif,
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,

8. Keterbukaan,
9. Akuntabilitas,
10. Ketepatan waktu, dan
11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Standar Pelayanan Publik

Untuk memberikan kepercayaan kepada penerima layanan, maka seluruh pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang ditetapkan. Standar pelayanan merupakan persyaratan yang harus dipenuhi agar pelayanan publik dapat terselenggara, dan baik penyedia layanan maupun penerima layanan harus mematuhi. Kriteria PNS sekurang-kurangnya harus mencakup:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Produk Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan
7. Jenis Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml menyatakan ada lima variabel utama yang menentukan kualitas suatu layanan, dan Hardiansyah mengutip pernyataan tersebut dalam bukunya *Quality of Public Services* (2018). Unsur- unsur tersebut terdiri dari berikut ini:

1. *Tangibles* (Berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal
2. *Reliability* (Kehandalan) adalah kecakapan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai

dengan apa yang diberikan secara akurat dan terpercaya

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan
4. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan; kesopanan; dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan
5. *Empathy* (Empati) berarti menunjukkan perhatian individu yang tulus dan berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Metodologi yang telah disebutkan sebelumnya masih dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik suatu instansi pemerintah. Karena tidak ada alasan bagi karyawan untuk tidak mengupayakan kepuasan pelanggan yang sempurna, kepuasan pelanggan sebenarnya dapat dijadikan barometer untuk mengukur keberhasilan pelayanan. Untuk mencapai hal tersebut, semangat pelayanan harus diterapkan secara menyeluruh oleh pemerintah (Sinambela, 2011; 8).

1.5.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sebuah konsep abstrak dengan konotasi yang luas, mulai dari yang tradisional hingga yang lebih strategis, kualitas pada kenyataannya merupakan sebuah kata yang memiliki makna relatif. Kinerja, keandalan, kegunaan, dan estetika adalah karakteristik utama suatu produk yang biasanya dijelaskan oleh definisi kualitas tradisional. Menurut definisi strategis, segala sesuatu yang memenuhi persyaratan atau keinginan sosial atau pelanggan.

Kualitas suatu barang atau jasa antara lain ditentukan oleh kelayakan dan kualitas desainnya (Tjiptono dan Chandra, 2011: 164). Vargo dan Lusch menyatakan dalam Tjiptono (2011:3) bahwa “pelayanan adalah suatu proses interaktif dalam melakukan sesuatu untuk seseorang.” Pelayanan kepada orang lain adalah kegiatan aktif

di mana seseorang membantu orang lain. Dapat dikatakan seseorang merasakan kebutuhannya ketika terpuaskan melalui hubungan dengan penyedia jasa, baik kebutuhan tersebut bersifat material maupun intangible. Untuk memberikan layanan yang berkualitas, perlu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Tjiptono (2005) menyatakan bahwa dalam lingkungan yang dinamis terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan produk, jasa dan sumber daya manusia.

Penyedia layanan antara lain berusaha memuaskan pelanggannya dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi. Penyedia layanan dianggap berkualitas tinggi jika layanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan penerima layanan. Sebaliknya, kualitas penyedia layanan dipandang kurang memadai jika kualitas layanan dinilai lebih rendah dari yang diharapkan. Tjiptono & Chandra (2011:180) mengutip Lewis & Booms. Zeitham mengatakan, standar yang diterapkan untuk menilai mutu pelayanan Dukcapil Pati ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Dinas Dukcapil Pati memiliki fasilitas yang sangat baik, namun struktur bangunannya masih kurang menarik. Dilihat dari fasilitas yang dimiliki gedung Disdukcapil, terlihat kondisinya sangat baik. Komputer untuk memasukkan data e-KTP didesain dan dioperasikan dengan baik, berbeda dengan alat cetak e-KTP sebelumnya. Karena halaman pembangunan ditutup dengan atap sehingga tidak nyaman saat hujan, maka Dinas Dukcapil Pati harus menyiapkan ruang tunggu agar masyarakat bisa menunggu e-KTP dan mencatat e-KTP.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai SOP adalah kehandalan. Kabar baiknya bagi masyarakat, syarat untuk menerbitkan e-KTP hanya ada dua, yakni memiliki Kartu Keluarga

(KK), berusia 17 tahun, atau sudah menikah. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Status Sipil telah menyederhanakan proses bagi perorangan untuk mendapatkan e-KTP. Seluruh kecamatan di Kabupaten Pati telah mendapat informasi persyaratan dari Disdukcapil Pati. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa semua orang mengetahui informasi ini. Meskipun Kantor Disdukcapil Kabupaten Pati memiliki staf yang berkualitas, namun pengetahuan mereka tetap menentukan kualitas layanan yang diberikan. Disdukcapil Kabupaten Pati Pati

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien disebut daya tanggap. Pelayanan publik juga harus beradaptasi dengan keterbatasan mobilitas selama proses e-KTP Disdukcapil. Hal ini diimbangi dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat. Daya tanggap pegawai menjadi salah satu indikator yang diamati oleh masyarakat. Meski demikian, pejabat tertentu misalnya peserta pelatihan dari sekolah kejuruan bertugas menyediakan layanan pendaftaran dokumen kependudukan selain membantu setiap orang yang memintanya. Indikator bahwa masyarakat memperhatikan adalah ketika pegawai tidak dapat memberikan layanan secara tepat waktu dan tepat atau ketika pejabat gagal memberikan informasi kepada publik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan khususnya keahlian, perilaku dan kemampuan petugas pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa. Dari segi jaminan harga pelayanan, kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Dukcapil Kabupaten Pati sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat penerima jaminan layanan mengaku pembuatan data kependudukan seperti KTP itu gratis. Menjamin bahwa pencatatan kependudukan seperti KTP akan selesai tepat waktu tidak memuaskan masyarakat.

5. Empati (*Empathy*)

Petugas menunjukkan empati dengan mudah diajak bekerja sama dalam memberikan layanan.

Sebagai penerima standar yang disosialisasikan kepada masyarakat Kabupaten Pati, masyarakat mengatakan bahwa aparatnya baik, memahami kebutuhan masyarakat dan menawarkan alternatif lain agar pelayanan lebih nyaman. Selain itu, para pejabat juga menyampaikan sejumlah keluhan masyarakat. Hasil pengabdian masyarakat terbaik dicapai ketika petugas mengikuti protokol yang telah ditetapkan.

Dalam karyanya yang diterjemahkan dan dikutip oleh Fandy Tjiptono (2005:60), Wyckcof dan Lovelock menyatakan bahwa layanan yang dirasakan dan dihormati adalah dua faktor penentu kualitas layanan yang paling penting. Kualitas suatu jasa dikatakan tinggi jika dirasakan atau diterima sesuai dengan yang diharapkan (dikenal juga dengan istilah persepsi pelayanan). Namun, jika tingkat layanan berada di bawah ekspektasi, maka kualitas layanan yang dirasakan akan rendah. Dengan demikian, baik pencari kepuasan maupun penyedia layanan menentukan apa yang dimaksud dengan layanan berkualitas.

1.5.7 Administrasi Kependudukan

Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan serangkaian peraturan hukum yang dikenal dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Ini merupakan perubahan keempat belas atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan. Aturan ini mempunyai kewenangan untuk mengontrol kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan kependudukan. Undang-Undang Nomor 24 Pasal 1 Tahun 2013 mengatur tentang pengelolaan kependudukan.

Pada hakikatnya, sistem pengelolaan negara yang subsistemnya adalah sistem pengelolaan kependudukan, sangat penting baik bagi pemerintahan maupun bagi kemajuan pengelolaan kependudukan. Karena membantu masyarakat dalam menghasilkan dokumen resmi yang memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat, maka pengelolaan kependudukan merupakan salah satu bentuk pengelolaan pelayanan. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun

2006, “Pengelolaan kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyelenggarakan dan mengendalikan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi pengelolaan kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor.”

Sementara itu, S.P. mendefinisikan Siagian (1990: 13) manajemen sebagai suatu proses kolaborasi menyeluruh antara dua orang atau lebih yang dimotivasi oleh tujuan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membantu masyarakat dalam menentukan identitas seseorang atau suatu kelompok.

Didasarkan pada Undang-Undang Administrasi Kependudukan (Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006), yang memberikan kerangka dan memuat undang-undang yang mencerminkan reformasi di bidang pengelolaan kependudukan. Diharapkan diperkenalkannya sistem pengelolaan kependudukan sebagai bagian dari penyelenggaraan negara. Dengan memastikan penerapan hak administratif yang non-diskriminatif seperti akses terhadap layanan publik dan pelestarian data demografi, pengelolaan kependudukan mengedepankan kepentingan penduduk.

Penerapan pengelolaan kependudukan sangatlah penting dan mencakup seluruh unit pemerintahan terkecil seperti desa dan kelurahan hingga tingkat nasional. Peran strategis manajemen tata kelola kependudukan adalah memfasilitasi pemanfaatan data kependudukan untuk pengambilan kebijakan pelayanan publik dan meningkatkan akses warga terhadap data kependudukan.

1.5.8 Kerangka Pemikiran

Inisiatif terbaru yang dikenal sebagai e-KTP, sedang dilaksanakan oleh pemerintah yang bertanggung jawab mengawasi sistem demografi negara. Tujuan dari e-KTP adalah untuk memenuhi persyaratan bahwa setiap penduduk negara kesatuan Republik Indonesia memiliki KTP. Warga Disdukcapil Kabupaten Pati mendatangi lokasi pelayanan dengan menyampaikan surat panggilan panggilan dan dokumen yang diperlukan. Setelah mendapat nomor antrian, pemohon harus menunggu baru dipanggil. Pemohon selanjutnya menuju loket yang telah ditentukan dimana petugas memeriksa informasi pemohon pada data kependudukan dan database. Petugas kemudian mengambil foto langsung pemohon, mencatat sidik jari dan gerak mata, serta membubuhkan tanda tangan.

Menurut Zeithaml dkk. Tangibilitas, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati merupakan lima karakteristik yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan dalam Hardiansyah (2011:46).

Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir



1.6 Operasional Konsep

Penelitian ini menggunakan dimensi pengukuran kualitas pelayanan untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pati dalam pencatatan e-KTP. Selanjutnya menentukan elemen mana yang mempengaruhi kualitas layanan.

1. Kualitas Pelayanan

Menyajikan hasil inisiatif pelayanan publik sebagai produk atau jasa yang memenuhi standar organisasi, lembaga atau perusahaan serta memenuhi kebutuhan pengguna jasa disebut kualitas pelayanan. Dalam menilai tingkat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pati dalam perekaman e-KTP, dapat dicermati beberapa kejadian, antara lain:

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible yaitu kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati meliputi kemampuan penyediaan sarana fisik, serta kualitas prasarana dan personelnya. Bentuknya berupa tanaman apa pun yang benar-benar terlihat. Bukti fisik yang berwujud dapat diamati melalui:

- 1) Penampilan petugas dalam memberi pelayanan di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Pati
- 2) Kemudahan proses pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati
- 3) Sarana dan prasarana pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati diukur dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang handal memungkinkannya

menyelesaikan tugas secara akurat dan konsisten sesuai kebutuhan. Kehandalan dapat diamati dari:

- 1) Kehandalan petugas dalam menggunakan perangkat dalam proses pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati
- 2) SOP atau protokol Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati ditindaklanjuti dengan upaya pelayanan E- KTP.

c. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati harus tanggap memenuhi permintaan layanan e-KTP dan memastikan diselesaikan dengan cepat dan benar. Setiap petugas yang berinteraksi secara langsung memperoleh dan memilikimentalitas reseptif ini. Daya tanggap dapat mengamati dari:

- 1) Respon petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan
- 2) Responsif petugas dalam menangani pengaduan terkait layanan e-KTP

d. Jaminan (*Assurance*)

Assurance merupakan janji publik yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melindungi masyarakat dari kemungkinan bahaya yang mungkin timbul dan mengakibatkan gangguan layanan. Assurance (Jaminan) dapat dilihat dari:

- 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati menjamin pelayanan e-KTP yang tepat
- 2) Kepastian biaya pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati

e. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah tingkat kepedulian dan perhatian yang ditunjukkan aparat penegak hukum kepada masyarakat, baik secara individu maupun dalam konteks di luar tugas. Empati ditunjukkan dalam:

- 1) Bagaimana petugas mengutamakan kepentingan pelanggan dalam layanan e-KTP
- 2) Bagaimana cara petugas di Kantor Dukcapil Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan dan tidak melakukan diskriminasi atau penggunaan e-KTP
2. Faktor Pendukung dan penghambat

Aspek-aspek yang berkontribusi di balik layanan E-KTP dijelaskan pada bagian ini. Unsur kualitas pelayanan yang akan penulis teliti setelah terjun ke lapangan. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik:

- 1) Pada dasarnya, kesadaran fokus berarti belajar memusatkan diri dan berkonsentrasi pada pekerjaan yang mengarah pada peningkatan keseimbangan kehidupan kerja. Hasil ini terlihat dari:
 - a. Efisiensi pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab dan tugas terkait pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati
 - b. Responsif petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat.
- 2) Faktor Alam/Prosedur, pedoman pencapaian pelayanan yang baik kepada masyarakat tidak selalu diikuti oleh aparaturnya karena sebab alamiah atau karena proses dan cara kerja yang buruk. Hasil ini terlihat dari:
 - a. Pegawai Disdukcapil Dukcapil Pati mengikuti standar dan prosedur kerja pelayanan e-KTP.
 - b. Staf Dinas Dukcapil Kabupaten Pati menggunakan prosedur yang jelas dalam memberikan pelayanan e-KTP.
- 3) Faktor Organisasi. Akibat ketidaksesuaian pengorganisasian tugas dan pelayanan, petugas menjadi bingung dalam memberikan layanan dengan cara

yang memenuhi kebutuhan mereka yang menerima layanan. Hal ini jelas dari:

- a. Pengorganisasian di Kantor Dukcapil Kabupaten Pati untuk menangani tanggung jawab pelayanan e-KTP
 - b. Menghindari tumpang tindih (over lapping) suatu tugas karena tidak ada yang menangani dalam pelayanan e-ktp di Disdukcapil Kabupaten Pati
- 4) Faktor Pendapatan. Pendapatan petugas yang tidak memadai dapat menjadi disinsentif, menurunkan motivasi dan semangat kerja dan pada akhirnya berdampak pada menurunnya standar pelayanan e-KTP yang diberikan Dinas Dukcapil Kabupaten Pati kepada masyarakat. Hasil ini terlihat dari:
- 1) Tingkat motivasi yang berhubungan dengan pekerjaan, yang tercermin dari semangat karyawan
- 5) Faktor kemampuan/keterampilan. Kemampuan petugas berupa keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan dapat mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan jika tidak mencukupi untuk melaksanakan kegiatan pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Pati. Hasil ini terlihat dari:
- a. Kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya
 - b. Keterampilan dasar yang dibutuhkan petugas untuk memberikan pelayanan
 - c. Standardisasi kerja berdasarkan disiplin
- 6) Faktor Sarana pelayanan. Pelayanan e-KTP Dinas Dukcapil Kabupaten Pati akan semakin rendah kualitasnya apabila tidak tersedia fasilitas pelayanan yang baik meliputi kelayakan, kemudahan, kecepatan dan kesesuaian. Hasil ini terlihat dari:
- a. Aspek ruang atau bangunan
 - b. Fasilitas sistem yang kurang modern dan tidak memadai untuk melayani

amasyarakat

1.7 Argumen Penelitian

Website menjadi sarana utama penyampaian pelayanan bagi Dinas Dukcapil Kabupaten Pati, salah satunya karena adanya layanan e-KTP. Pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengelolaan kependudukan masyarakat pati. Namun nyatanya, opini masyarakat terhadap layanan e-KTP berbasis website di Dinas Dukcapil Kabupaten Pati kurang positif. Menurut masyarakat, pengaduan seperti itu akan berdampak pada kinerja Disdukcapil Dukcapil dan melemahkan kepercayaan masyarakat.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan keadaan sebenarnya yang diamati di lapangan pada saat penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menafsirkannya dan merumuskan rumusan analitis terhadap permasalahan yang dihadapi. Data kemudian dikumpulkan untuk menarik kesimpulan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang berupaya memberikan gambaran menyeluruh mengenai keadaan di lapangan.

1.8.2 Situs Penelitian

Kajian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati sebagai jawaban atas permasalahan yang dihadapi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati merupakan organisasi penyelenggara e-KTP dan pelayanan pencatatan sipil lainnya, oleh karena itu peneliti memilih lokasi penelitian ini.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subyek yang terlibat dalam penelitian berfungsi sebagai sumber informasi karena mengetahui temuan dari penelitian sebelumnya. Topik penelitian penelitian ini adalah:

1. Kepala bidang pelayanan kependudukan
2. Staf pemberi layanan
3. Masyarakat yang mengurus E-KTP sebagai penerima layanan

1.8.4 Jenis Data

Metodologi penelitian yang mengutamakan analisis atau deskripsi disebut penelitian kualitatif. Dalam proses penelitian kualitatif, peneliti berpedoman pada landasan teori dan lebih menekankan sudut pandang subjek untuk memastikan bahwa proses penelitian konsisten dengan fakta yang ditemukan selama melakukan penelitian. Tujuan metode penelitian kualitatif adalah memberikan penjelasan menyeluruh terhadap suatu fenomena melalui pengumpulan data yang komprehensif.

1.8.5 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, kata-kata dan tindakan dijadikan sebagai sumber data. Yang tersisa hanyalah dokumen tambahan, dll. Data adalah informasi yang dikumpulkan tentang suatu objek penelitian.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan melalui observasi atau wawancara langsung dari narasumber atau informan pada subjek atau bidang studi.

2. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan atau diolah dalam studi dokumenter melalui

penelaahan tulisan institusi, dokumen pribadi dan bahan relevan lainnya yang berkaitan dengan topik utama penelitian.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berikut digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Di lokasi penelitian, observasi berarti melakukan survei langsung. Melalui observasi langsung, peneliti dapat mengetahui kejadian sebenarnya di lapangan. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam penerapan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati maka dilakukan observasi disana.

2. Wawancara

Wawancara mengumpulkan data komprehensif dengan mengajukan pertanyaan yang ditargetkan kepada peserta berdasarkan topik yang sedang diselidiki. Wawancara langsung meliputi:

- 1) Kepala bidang pelayanan kependudukan
- 2) Staf pemberi layanan
- 3) Masyarakat yang mengurus E-KTP sebagai penerima layanan
- 4) Dokumentasi

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data kualitatif menurut Bodgan adalah proses metodologis pengumpulan dan pengorganisasian data dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lain sehingga dapat dipahami dan dibagikan hasilnya kepada orang lain. (Sugiyono, 2004, halaman 244). Namun, perspektif lain yang didukung oleh Miles dan Huberman menyatakan bahwa analisis data kualitatif melibatkan pengurutan kata yang konsisten dalam teks yang

panjang atau rumit. Iskandar (2008), hal. 21 saat menilai data kualitatif, prosedur berikut harus diperhatikan:

1. Reduksi Data

Analisis yang disempurnakan untuk mengorganisasikan informasi sehingga kesimpulan dapat divalidasi dan diubah menjadi temuan penelitian tentang topik yang diteliti.

2. Display / Penyajian data

Representasi berasal dari beberapa matriks atau kategori data yang dikumpulkan. Bahasa naratif digunakan untuk merepresentasikan data yang dipilih.

3. Penarikan Kesimpulan

Dengan menggunakan reduksi data dan analisis tampilan yang canggih, data dapat diselesaikan dan peneliti tetap dapat menerima umpan balik.

1.8.8 Kualitas Data

Menurut Sugiyono (2010:269), konstruksi manusia yang muncul dalam diri setiap orang sebagai akibat dari proses mental dan sejarah yang berbeda-beda menjadi dasar penelitian kualitatif, yang berlangsung dalam bentuk jamak dan bukan tunggal. Untuk mengetahui keakuratan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber data, diperlukan kegiatan ini.

Teknologi pengukuran kualitas data menggunakan teknik triangulasi. Dalam penelitian kualitatif, triangulasi adalah proses penggunaan berbagai metode atau sumber data untuk mengembangkan pemahaman komprehensif tentang suatu fenomena (Patton, 1999). Triangulasi, atau menggabungkan data dari berbagai sumber, adalah teknik lain untuk menilai validitas dalam penelitian kualitatif.