

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Daerah sebagai daerah otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya dalam hal pelayanan publik yang disediakan. Salah satu kelebihan dari terbentuknya otonomi daerah adalah pengendalian dalam hal pelayanan publik lebih mudah ditingkatkan Daerah mempunyai kendali penuh untuk mengkaji dan meningkatkan fungsi pelayanan daerah secara lebih mendalam sesuai dengan kebutuhan dan masyarakat daerahnya.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah :

“segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dipusat, di daerah, dan dilingkungan usaha badan milik Negara atau badan usaha milik daerah, dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yang di maksud dengan pelayanan publik adalah :

“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Negara dan penduduk atas barang , jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pada penerima pelayanan, sedangkan penyelenggaraan pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 2 UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah :

“setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Sebagaimana yang telah tercantum di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yang merupakan Dasar Negara Indonesia. Negara Indonesia didirikan dengan tujuan untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Memajukan kesejahteraan umum berarti memajukan segala kebutuhan masyarakat, baik fisik maupun non fisik, pelayanan umum merupakan segala kegiatan dalam rangka kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negaranya atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dalam kepentingan umum, dengan demikian adapun penjelasan tentang Hak Warga Negara ialah suatu kepentingan atau keperluan yang dimiliki suatu individu di suatu negara yang diakui oleh Undang-Undang dan mendapatkan perlindungan hukum.

Dalam Undang-Undang nomer 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Pelayanan Publik :

“Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

juga sebagai salah satu perhatian yang diberikan oleh pemerintah Indonesia untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Perhatian pemerintah terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terdapat beberapa aspek. Diantaranya yaitu pelayanan di bidang Pendidikan, bidang kesehatan dan pelayanan di bidang administrasi. Pelayanan di bidang tersebut adalah pelayanan yang berupa kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik yang juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya.

Dalam peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Publik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman standar pelayanan, bahwa standar pelayanan adalah :

“tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan demikian apabila suatu instansi pemerintah dan Lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dikatakan bahwa instansi pemerintah dan Lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik”.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, bahwa :

“pemerintah daerah memegang peranan penting dalam proses pembangunan daerahnya, maka dari itu sangat diperlukan perhatian serius dalam pelaksanaannya, agar pembangunan tersebut berjalan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pemberian hak otonomi ini, maka pemerintah daerah mempunyai wewenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat serta menggali sumber-sumber keuangan daerah sendiri untuk membiayai pelaksanaan pembangunan daerah”.

Dengan demikian maka ditetapkanlah peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomer 18 tahun 2016 tentang perangkat daerah.

“Perangkat daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah”.

Menurut peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016

Tentang Perangkat Daerah, disebutkan bahwa :

“kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa atau sebutan lain dari kelurahan”.

Kecamatan gempol terdiri dari 8 desa yaitu desa Gempol, Desa Walahar, Desa Winong, Desa Kedung Bunder, Desa Palimanan Barat, Desa Cikeusal, Desa Cupang, Desa Kepulungan, dengan jumlah penduduk 47.674 jiwa. Kecamatan mempunyai tugas pokok dalam membantu urusan Bupati berdasarkan pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Camat, dalam rangka urusan pelaksanaan pemerintahan umum, pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik dan pembinaan masyarakat.

Dalam penelitian ini, kantor kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon sebagai objek penelitian. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan Gempol kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang administrasi diantaranya : seperti pembuatan surat pengantar untuk E-KTP. Dalam setiap pelayanan pasti ada tolak ukur dalam pelaksanaanya, dimana kualitas pelayanan yang merupakan suatu kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan baik jasa maupun manusianya itu sendiri.

Tabel 1.1
Standar Pelayanan E-KTP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PRODUK PELAYANAN	KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)
2.	PERSYARATAN	• Pembuatan KTP-el Baru • Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah nikah atau pernah nikah • Mengisi formulir F1.21 Permohonan pembuatan KTP-el. • Foto Copy Akta Kelahiran/Ijazah/STTB. • Foto Copy KK, Surat Nikah/Perkawinan/Perceraian dan dokumen pendukung lainnya. • Cetak Ulang KTP-el Karena Rusak/Perubahan Data • KTP-el yang asli • Foto Copy KK • Cetak Ulang KTP-el Karena Hilang • Foto Copy KTP-el • Foto Copy KK • Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
3.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	• Penduduk membawa KK dan KTP di TPDK Kecamatan untuk perekaman KTP-el • Petugas melakukan verifikasi bio data yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung (akte kelahiran/ akta nikah/akta cerai/ ijazah) • Apabila perubahan bio data menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di data center server di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan

		• Pemohon melakukan perekaman data KTP-el, sidik jari iris mata di Kecamatan/Disdukcapil • Petugas di Dinas melakukan pencetakan KTP-el • Pemohon bisa mengambil KTP-el di Disdukcapil dengan membawa resi tanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.
4.	JANGKA WAKTU	Hari Senin – Jum'at Pukul 07:00 – 15:30 1 - 3 Hari Kerja
5.	BIAYA/TARIF	GRATIS Merusak atau menghilangkan KTP-el Rp.50.000,-
6.	SARANA DAN PRASARANA	• Gedung Pelayanan yang Representatif • Ruang Ber AC • Formulir Permohonan • Ballpoint • Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 • Printer Fargo HD 5000 • Meja Tulis Pelayanan • Rak Dokumen Kependudukan
7.	KOMPETENSI	• Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : • Pendidikan formal SMA/ D3 • Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti, sabar. • Kompetensi Bidang : • Berorientasi Pada Pelayanan • Empatik • Komunikatif • Perbaikan Terus – Menerus • Semangat Untuk Berprestasi • Kompetensi Skill • SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK
8.	PENGAWASAN	Supervisi Atasan Langsung. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat.
9.	PENGADUAN DAN SARAN	Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran.

		<i>Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</i>
10.	JUMLAH PELAKSANA	<i>Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. Petugas entry dan cetak KTP-el 6 orang. Petugas yang menyerahkan KTP-el 1 orang dimasing-masing Kecamatan.</i>
11.	JAMINAN PELAYANAN	<i>Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang diterbitkan diberikan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</i>
12.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<i>Kartu Tanda Penduduk Elektronik diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</i>
13.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<i>Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 22 kelurahan dan 5 Kecamatan</i>

Sumber Buku Potensi Kecamatan Gempol

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kecamatan yang merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan harus diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon, masih terlihat adanya kelemahan yang terjadi, diantaranya :

- a. Pelayanan yang kurang maksimal dalam menangani kebutuhan masyarakat.
- b. Sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang memadai.

- c. Kurangnya pengawasan pelayanan, sehingga berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat (penerima pelayanan)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Kualitas Pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan diatas, penulis menyatakan rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut **“Kualitas Pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon belum optimal”**.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, selanjutnya penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon?
2. Faktor Pendukung dan penghambat apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan yang telah diuraikan diatas, adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Kualitas pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini digunakan dengan memperoleh kegunaan bagi kepentingan dunia praktis dan dunia akademik, yaitu :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis untuk mengetahui kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.
2. Sebagai masukan dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu sosial dan ilmu budaya khususnya ilmu administrasi publik sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk mengembangkan penelitian.

3. Dalam memperkaya literatur atau kepustakaan dalam bidang ilmu administrasi publik, terutama dalam kajian kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi pemerintah, Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pimpinan dan pegawai kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon dalam penerapan kualitas pelayanan publik.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif dan manfaat bagi pegawai serta masyarakat agar dapat merasakan pelayanan yang berkualitas dengan ditingkatkannya pelayanan dengan nilai mutu terbaik sesuai apa yang di harapkan oleh masarakat setempat.
3. Bagi penulis, Untuk mengkaji seluk beluk mengenai penerapan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon. Penelitian ini merupakan sarana peningkatan kemampuan ilmiah penulis dari teori-teori yang telah didapat dalam aspek kualitas pelayanan publik.

1.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Moenir (dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia 2010:26), yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah :

“kegiatan yang dilakukan oleh orang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil maupun sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.”

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam buku Manajemen Pelayanan 2012:5), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah:

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik daerah, dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan beberapa defnisi diatas, maka kualitas pelayanan piblik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas; pelayanan yang diberikan akan mendapatkan presepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori dari Zeithaml dkk (dalam hardiyansah 2011:46) unruk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara rata oleh konsumen, ada indikator ukuran konsumen yang terletak pada lima kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. Berwujud/kenampakan fisik (*Tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud

merupakan suatu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

2. Keandalan (*Reaability*)

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

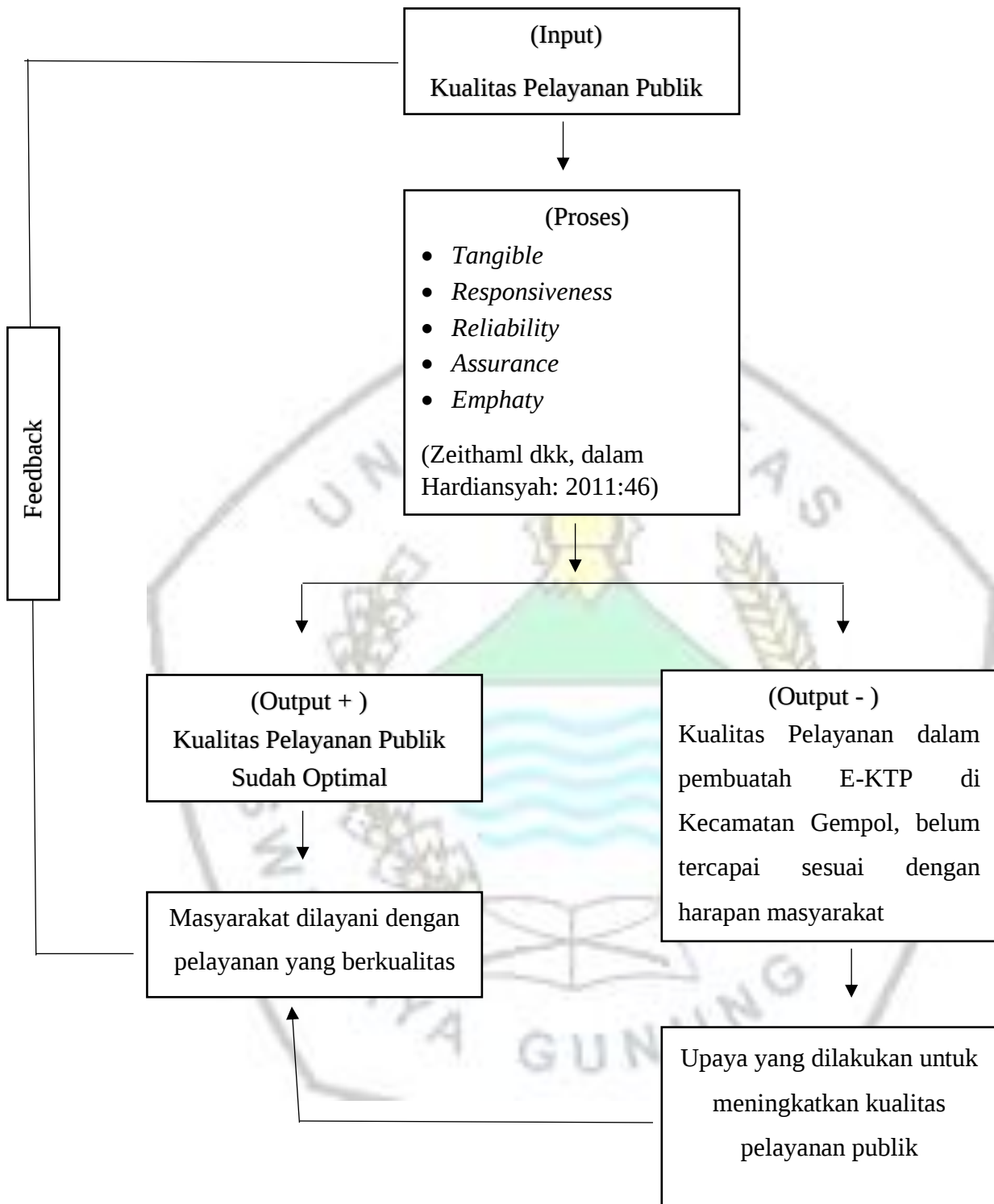
5. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *induividualized attention to costumer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dari kelima faktor-faktor tersebut merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu pelayanan, karena pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Berdasarkan yang telah di uraikan sebelumnya, maka diperoleh suatu gambaran yang nyata bahwa kualitas pelayanan publik di daerah sangatlah penting, seperti halnya di kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan kualitas pelayanannya. Dalam penelitian yang akan peneliti lakukan, pada kesempatan ini hanya melihat dari sejauh mana pelaksanaannya dan sebanyak apa presentase dari kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat kerangka pemikiran kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon. Penulis menggambarkan dalam gambaran sebagai berikut :





Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Untuk memudahkan dalam pembahasannya, peneliti akan mengemukakan definisi operasionalisasi sebagai berikut :

a. Kualitas

Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau lainnya.

b. Pelayanan

Menurut Moenir (dalam buku Manajemen Pelayanan umum di Indonesia 2010:47) pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

c. Publik

Secara umum publik atau masyarakat adalah sekelompok orang atau individu atau manusia dalam jumlah besar.

d. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam buku Manajemen Jasa 2004:59) mengemukakan bahwa, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersiapkan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan

pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipresepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaiknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipresepsikan buruk.

e. Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2012:5), arti dari pelayanan Publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

f. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008:22), bahwa kualitas pelayanan publik ialah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya proses pelayanan publik tersebut.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi Konsep Penelitian dilakukan dengan cara mengoperasionalkan atau menjabarkan konsep penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan tersebut, kemudian dijabarkan menjadi parameter-parameter dapat di lihat sebagai berikut:

Tabel 1.2
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan Publik (Zeithmal dkk, (1990) dalam Hardiyansyah, 2011:46)	1. <i>Tangible</i> (Berwujud dan kenapakan fisik)	1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan. 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. 3. Kemudahan dalam proses pelayanan
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	1. Memiliki standar pelayanan yang jelas. 2. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
	3. <i>Responsiveness</i> (Respon/Ketanggaan)	1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. 3. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan. 2. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Metode penelitian yang digunakan

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegiatan, cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis.

Penulis menggunakan metode penelitian yaitu metode kualitatif deskriptif. Dalam penelitian kualitatif peneliti melakukan penelitian dengan cara yaitu menggambarkan masalah-masalah yang sinergis saat penelitian dilakukan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan pendekatan teori menurut Sugiyono dalam Harbani Pasolong (2013:161) yang menjelaskan mengenai metode kualitatif sebagai berikut :

“Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen. Dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna daripada generalisasi”.

Alasan penulis memilih metode penelitian kualitatif adalah karena penelitian yang dilakukan bukan untuk mencari hubungan antar variabel pada objek yang diteliti bersifat interaktif yaitu saling mempengaruhi, akan tetapi penelitian dilakukan untuk menggali, menemukan, menjelaskan dan

memaparkan tentang “Kualitas Pelayanan E-KTP pada Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon”.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Sampel atau informan yang dilibatkan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pemilihan informan yaitu dengan cara *purposive Sampling* artinya pengambilan sampel atau informan dipilih sesuai dengan kebutuhan (Sugiyono, 2017:85). Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Informan Kunci (*Key Informan*)

Orang yang memberikan informasi langsung yang akurat tentang masalah penelitian. Dalam hal ini sebagai berikut:

- a. Sekertaris Camat Gempol Kabupaten Cirebon.

2) Informan Pendukung

Orang-orang diluar informan kunci yang dapat memberikan informasi lengkap atau tambahan, dalam hal ini yaitu:

- a. Masyarakat di wilayah Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon;
- b. Pelaksana Pemerintahan E-KTP;
- c. Kepala Seksi pemerintahan.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data.

Sugiyono (dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D 2017:225) mengemukakan bahwa:

“Dalam penelitian Kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan Teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi”.

Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis meliputi (Sugiyono dalam buku Penelitian Kuantitatif kualitatif Dan R&D 2017:226-240) :

1) Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis artinya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.

2) Studi Lapangan

Studi lapangan ini dilakukan dua Teknik yaitu :

a) Observasi, yaitu Teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian guna melihat dan mengetahui secara pasti. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

b) Wawancara, yaitu suatu Teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan *key Information* (informasi kunci). Dalam penelitian ini Teknik wawancara dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam yang dilakukan

dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menggunakan metode wawancara kepada *informan*. Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara kepada yang berkepentingan.

2. Data skunder

Dilakukan dengan cara mencari data-data yang tersedia yang diperlukan oleh penyusun sebagai referensi dan bahan acuan penelitian. Seperti bahan-bahan referensi, studi kepustakaan melalui literatur-literatur yang dibutuhkan penulis.

3. Dokumentasi

Dengan mengambil dokumen dalam bentuk tulisan seperti catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan dan dokumen dalam bentuk gambar/foto yang relevan dengan masalah yang diteliti.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keabsahan data penulisan kualitatif, yaitu : nilai subjektivitas, metode pengumpulan dan sumber data penulisan. Banyak hasil penulisan kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas penulis merupakan hal yang dominan dalam penulisan kualitatif, alat penulisan yang diandalkan adalah wawancara dan

observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol, dan sumber data kualitatif yang kurang credible akan mempengaruhi hasil akurasi penulisan.

Pada penulisan ini, untuk menetapkan data yang valid diperlukan kriteria yang harus dipenuhi, antara lain sebagai berikut :

1. Ada kesamaan data dari hasil wawancara dengan para informan. Data dapat dinyatakan absah atau akurat jika untuk pertanyaan yang sama diperoleh data atau jawaban yang sama dari para informan. jika terhadap pertanyaan yang sama tetapi jawaban informan berbeda-beda maka data itu belum absah atau akurat.
2. Ada kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu sama, maka ada tersebut dapat dikatakan absah/akurat.

Sebaliknya jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu berbeda maka data itu belum absah/akurat maka penulis harus melakukan triangulasi kembali.

Pada penulisan ini teknik pengumpulan keabsahan data menggunakan triangulasi. Yang dimaksud triangulasi adalah teknik pengujian keabsahan data dengan cara membandingkan (check, recheck, crosscheck) berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Alasan penulis menggunakan *triangulasi* adalah dengan teknik ini dapat menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam

konteks suatu *study* sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

Adapun cara yang digunakan dalam *triangulasi* ini adalah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dilapangan dan hasil wawancara dengan para *informan*.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

Pengecekan data dilakukan memastikan bahwa data yang diperoleh adalah benar, akurat dan valid, maka dilakukan validasi data dengan teknik *triangulasi* yaitu dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada *informan* yang berbeda terhadap data maupun *informan* dari hasil wawancara.

Triangulasi data dilakukan untuk validitas data yang diperoleh untuk menghindari dari biasanya penelitian, *informan* digali dari sumber lain yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif, yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data tersebut di analisis dan di interpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung

penelitian. Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2017:246-252) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data yaitu :

1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polannya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan, reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti *computer* mini, dengan memberikan code pada aspek tertentu.

2. Data *Display* (Penyajian Data)

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah *mendisplaykan* data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan *mendisplay* data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut, selanjutnya

disarankan, dalam melakukan *display* data, selain dengan teks yang naratif, dapat juga berupa grafik, *matrik*, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

3. *Conclusion Drawing / Verivication* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Pada tahap terakhir ini adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin terjadi, alur sebab akibat dan proporsi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan dilapangan sehingga data dapat di uji validasinya untuk digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti. Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2017:246-252) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *credible*.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon yang beralamat di Jalan Raya KH. Agus Salim No.25 Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon Kode pos : 45161. Alasan memilih tempat tersebut:

1. Terdapat Masalah pada lokasi penelitian yang akan penulis ambil;
2. Lokasi Penelitian yang sangat terjangkau oleh penulis;
3. Informasi dan data mudah didapat untuk mendukung pelaksanaan pembahasan;

1.9.2 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian berisi kegiatan apa saja yang dilakukandan berapa lama dilakukan. Berdasarkan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

