

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu 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. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan serangkaian tindakan pelayanan publik. Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik.

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, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (Customer). Semakin luas lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat hendaknya di ikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KUP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut, seperti proseduf pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, produk pelayanan: basil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan: kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedapankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataanya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak

langsung, seperti melalui media masa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan.

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara Nasional, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan

terkini. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka No. 6 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam penjelasan umum menjelaskan bahwa kartu tanda penduduk, yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai buku dari yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku diseluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka yang menjadi salah satu organisasi pemerintah sebagai pelaksana pembuatan E-KTP memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk baik dari produknya hingga pelayanan yang diberikan. Akan tetapi meskipun dalam Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, terlepas dari baiknya pelayanan yang diberikan, tidak serta merta memiliki kesempurnaan, melainkan masih ada kekurangan dalam proses pelaksanaannya dan pasti akan ditemukannya permasalahan-permasalahan yang akan menghambat proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti melihat, bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka masih belum Optimal. Masih terdapat beberapa permasalahan seperti:

1. Fasilitas pelayanan yang masih kurang seperti ruang tunggu yang berada di luar ruangan sehingga menyebabkan mengakibatkan masyarakat yang akan membuat E-KTP kurang nyaman dengan fasilitas yang ada.
2. Ketidacermatan Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP dan lainnya terdapat kesalahan penginputan data ke dalam sistem yang membuat terhambatnya pelaksanaan proses pelayanan.
3. Terbatasnya jumlah blangko dalam pembuatan E-KTP, sehingga masyarakat yang tidak mendapatkan hari ini, akan mendapatkan blangko E-KTP di kemudian hari.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti ingin lebih mendalami tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, dengan mengambil judul penelitian: “Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis menyatakan rumusan masalah sebagai berikut: “Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka Belum Optimal”

1.3 Identifikasi Masalah

Bertolak pada rumusan masalah di atas, selanjutnya penulis merumuskan pertanyaan penelitian, yaitu :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan E-KTP kepada masyarakat?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai identifikasi masalah yang telah di uraikan di atas, maksud dan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang ada dalam pemberian pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada dalam pemberian pelayanan

publik, khususnya untuk pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

1.5 Kegunaan Penelitian

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

1.5.1 Secara Teoritis

Bagi penulis, penelitian yang penulis dapatkan dimasa perkuliahan dengan kondisi sesungguhnya yang ada pada objek penelitian, sehingga pasti akan menambah pengalaman dan pengetahuan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pemikiran dalam pemberian pelayanan publik dengan sebaik-baiknya, khususnya untuk pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

1.5.2 Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dalam penerapan kualitas pelayanan publik.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif dan bermanfaat bagi pegawai serta masyarakat agar dapat menikmati pelayanan

yang berkualitas dengan di tingkatannya pelayanan dengan nilai mutu terbaik sesuai dengan harapan masyarakat.

- c. Bagi masyarakat, hasil ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif dan bermanfaat bagi pegawai serta masyarakat agar dapat menikmati pelayanan yang berkualitas dengan di tingkatannya pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran

Jika di analisis secara spesifik, bahwa “pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh Peraturan Perundang-Undangan”. (Hayat, 2017: 22) Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kehidupan antara penerima dan pemberi layanan. Dengan kata lain merupakan suatu kegiatan yang akan selalu ada di setiap Negara, pelayanan tidak terlepas dari pengelolaan yang dibebankan kepada pemerintah untuk mengurus urusan Negara beserta isinya, pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan, bukan hanya sekedar memberi tetapi juga mementingkan kualitas dan kuantitas suatu pelayanan tersebut. Pelayanan tercipta dengan adanya tuntutan dari masyarakat disuatu Negara untuk menyelenggarakan pelayanan yang dapat memberikan apa yang masyarakat inginkan. Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018: 18) mengatakan bahwa:

Pemerintah/ Pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam, memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan-proses-keluaran hasil/ dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsive*, aman dan penuh empati dalam pelaksanaannya).

Untuk itu diperlukan “aturan main” yang tegas, lugas, dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan, yang cirinya selalu berubah dengan cepat dan kadang penuh ketidakpastian. Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018: 56) | tentang Kualitas Pelayanan. “adalah tingkat perbedaan antara harapan pelanggan untuk memenuhi keinginan dan persepsi mereka. Dengan demikian kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*”.

Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai harapan yang di inginkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan yang di persepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Maka dari itu, baik atau buruknya sebuah pelayanan tergantung pada penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk dapat menilai bagaimana mutu pelayanan yang diberikan aparat birokrasi, sekiranya perlu adanya kriteria dimensi yang menunjukan suatu pelayanan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk.

Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pengguna layanan, dalam hal ini adalah publik (masyarakat). Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018: 57) menjelaskan tentang sepuluh dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, namun dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu:

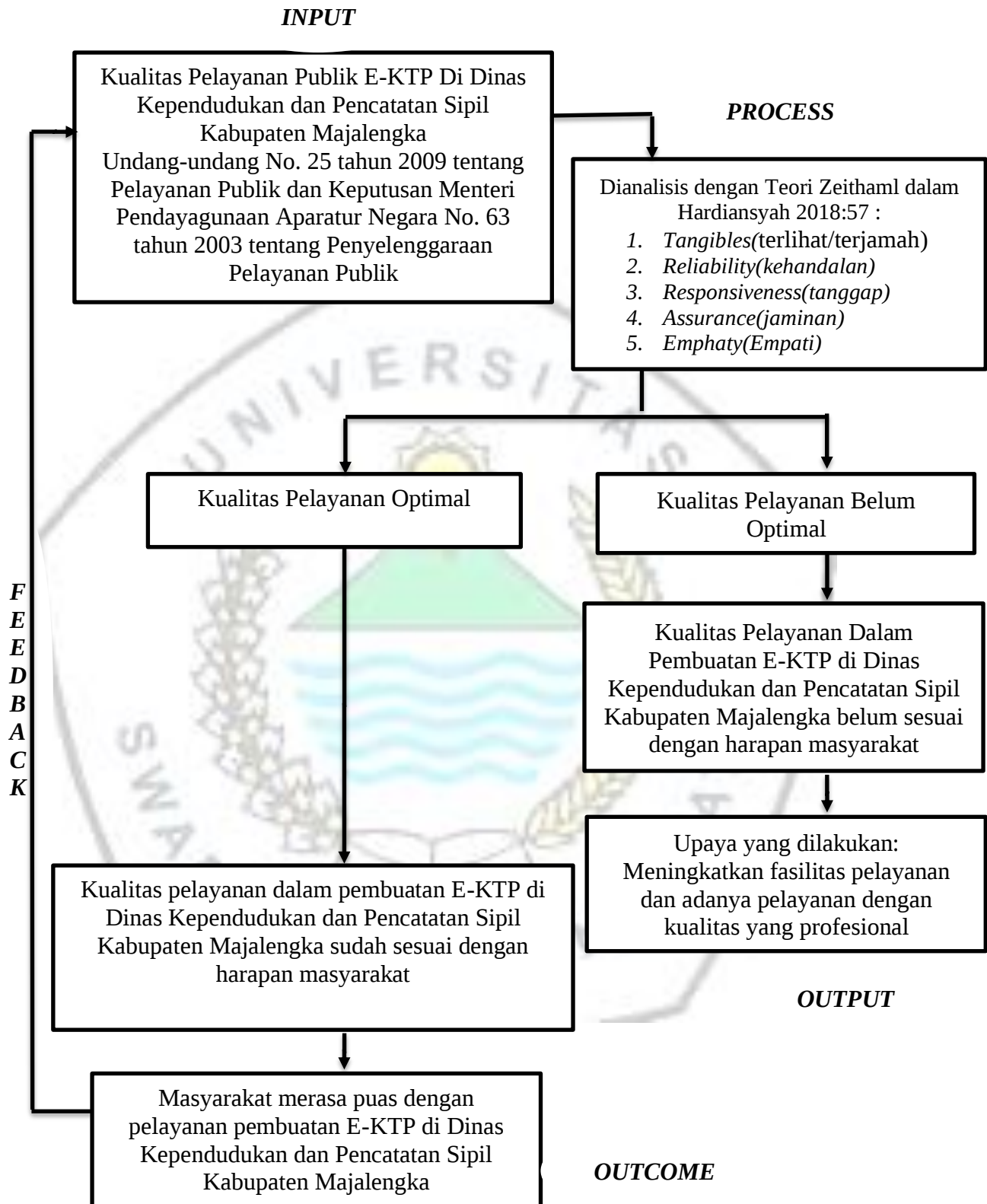
1. *Tangibels* (berwujud), terdiri atas indikator penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu lainnya dalam pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiviness* (respon/ ketanggapan), terdiri atas indikator merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (jaminan), kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan melalui jaminan tepat waktu pelayanan, biaya dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan, dan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (empati), kemampuan atas kesediaan petugas/ aparatur memberikan perhatian yang bersifat pribadi seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggan. Dengan kata lain dapat mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan, dilayani dengan sopan santun, dan tidak diskriminatif.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dari kelima dimensi tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan suatu pelayanan, karena pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat

luas. Maka dalam penelitian yang akan dilakukan, pada kesempatan ini akan melihat sejauh mana pelaksanaan dari kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis mengemukakan kerangka pemikiran sebagai berikut:





Gambar 1.1
Pola Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Untuk memudahkan dalam pembahasannya, peneliti akan mengemukakan definisi konsep penelitian menurut teori sebagai berikut:

1. Kualitas menurut Kotler (dalam Hardiansyah, 2018: 49)

mengatakan bahwa: *“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.”* Yang artinya: “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

2. Pelayanan

Pelayanan secara etimologis, pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang dipertukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/ cara melayani, sehubungan dengan jual beli barang mau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2018: 14)

3. “Publik adalah orang banyak (umum): semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya)” (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

4. Kualitas Pelayanan menurut Sampara (dalam Hardiansyah, 2018: 49) mengemukakan bahwa:

“Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan Standar pelayanan yang

telah dibekukan sebaga pedoman dalam memberikan layanan.”

5. Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018: 55)

Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

7. Kartu Tanda Penduduk Elektronik sesuai dengan UU No. 23

Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dikatakan bahwa:

“E-KTP merupakan sebuah program pemerintah yang bertujuan untuk mewujudkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) tunggal kepada setiap penduduk di Indonesia.”

8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur

pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan daa

Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan

berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada

Bupati melalui Sekretaris Daerah.

(disdukcapii.majalengkakab.go.id)

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian dilakukan dengan cara menjabarkan konsep-konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator. Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian Kualitas Pelayanan Publik Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dijabarkan kedalam parameter indikator seperti tertera dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Konsep Kualitas Pelayanan Publik (Zeithaml dkk, dalam buku Hardiansyah 2018:57)	1. <i>Tangibles</i> (berwujud)	a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat b. Kemudahan dalam proses pelayanan c. Kenyamanan dari tempat pelayanan
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Memiliki standar operasional pelayanan yang jelas b. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	3. <i>Responsiveness</i> (tanggap)	a. Petugas/aparatur memberi pelayanan

		dengan cepat, tepat, cermat dan tepat waktu b. Memberikan respon baik terhadap penerima pelayanan
	4. <i>Assurance</i>(jaminan)	a. Petugas/atau aparatur memberikan jaminan ketepatan waktu b. Petugas/aparatur meberikan jaminan biaya yang jelas
	5. <i>Empathy</i>(empati)	a. Petugas mendahulukan kepentingan pemohon daripada kepentingan pribadi b. Petugas melayani dengan ramah, sopan dan santun c. Petugas tidak diskriminatif dalam meberikan pelayanan dan menghargai setiap pemohon

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Menurut Sugiyono (2018: 2) bahwa: “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. (Sugiyono, 2018: 2)

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2018: 9)

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan informan

Pada penelitian kualitatif pemilihan informan tidak selalu menjadi wakil dari seluruh objek penelitian, tetapi yang terpenting memiliki pengetahuan yang cukup serta mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek penelitian. “Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposif (*Purposive Sampling*) yaitu

dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu”. (Sugiyono, 2018: 216).

Yang artinya mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteriakriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitian. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informan Kunci (Key Informan):
 - a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Majalengka
2. Informan Pendukung:
 - a. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran
Kependudukan
 - b. Masyarakat

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

“Pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. (Sugiyono, 2018: 224).

Menurut Sugiyono (2018: 224) “Teknik pengumpulan data dapat dilakukan berbagai setting, sumber dan cara”. Dalam penelitian ini sumber data penelitian adalah data primer, maka Sugiyono menambahkan teknik pengumpulan data primer dapat

dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya.

Berdasarkan konsep tersebut, maka dalam memperoleh data primer yang diinginkan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

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

2. Studi Lapangan

Teknik pengumpulan data ini dengan cara mengadakan penelitian secara langsung di lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2018: 224) terdapat beberapa teknik sebagai berikut:

- a. Observasi

Marshall (dalam Sugiyono, 2018: 226) menyatakan bahwa *“through observation, the researcher learn about behavior and the meaning altached to those behavior”*. “Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut”.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian.

Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan secara non partisipasi, yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung tetapi tidak terlibat secara langsung dalam proses kerja.

b. Wawancara

Esterberg (dalam Sugiyono, 2018: 231) mendefinisikan “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan informan kunci dan informan pendukung. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara terstruktur yang dilakukan secara mendalam atau disebut dengan wawancara mendalam. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak terkait dengan kualitas pelayanan publik pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

c. Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen

“Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”. (Sugiyono, 2018: 240) Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya dilakukan seringkali hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. “Dengan demikian data yang valid data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian”. (Sugiyono, 2018: 267)

Menurut Moleong (2017: 324) ada empat jenis dalam uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu meliputi *ui credibility* (kredibilitas/ derajat kepercayaan), *transferability* (keteralihan), *dependability* (kebergantungan), dan *confirmability* (kepastian).

Berdasarkan empat jenis uji keabsahan data di atas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik kredibilitas data.

Uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif antara lain dapat dilakukan dengan perpanjangan keikutsertaan, pengecekan sejawat, ketekunan pengamatan, kajian kasus negatif, triangulasi, pengecekan anggota dan kecukupan referensi (Moleong, 2017: 327).

Kredibilitas berfungsi untuk melaksanakan penelitian sedemikian rupa sehingga derajat kepercayaan dalam penelitian dapat dicapai dan dapat menunjukkan derajat kepercayaan hasil penelitian dengan pembuktian yang dilakukan oleh peneliti pada suatu pernyataan ganda yang sedang diteliti (Moleong, 2017: 324).

1.8.5 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan penelitian ini adalah analisis data secara deskriptif, menganalisis dengan metode mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesalahan.

Menurut Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018: 243) yaitu pengumpulan data, reduksi atau penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data) Pengumpulan data adalah pengumpulan data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. *Data Reducton* (Reduksi Data) Reduksi data adalah proses penelitian, memfokuskan penyederhanaan dan membuat abstraksi. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan analisa yang dipertajam, membuang, memodifikasi data sehingga kesimpulan data dapat ditarik dan dibuktikan oleh peneliti.
3. *Data Display* (Penyajian Data) Penyajian data adalah sekelompok informasi yang memberikan dasar kepada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

4. *Conclusion Drawing/ Verification* (Menarik Kesimpulan) Menarik kesimpulan data yang telah diproses dan disusun, kemudian di ambil suatu kesimpulan atau makna dari atas yang telah di sederhanakan untuk disajikan dan sekaligus untuk memprediksikannya melalui pengamatan hubungan dari data yang terjadi.

9.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

9.1.1 Lokasi Penelitian

Penetapan lokasi penelitian yaitu akan dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majalengka di Jl. Kyai H. Abdul Halim, Tonjong, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45414. Nomor telepon (0233)281757

9.1.2 Jadwal Penelitian

Disetiap penelitian harus ada catatan waktu aktifitas yang dilakukan oleh peneliti sehingga pembaca mengetahui kapan penelitian ini di mulai dan berakhir. Jadwal penelitian berisi aktivitas yang dilakukan dan kapan akan dilakukan proses penelitian. (Sugiyono, 2008:286). Berikut ini merupakan jadwal penelitian Kualitas Pelayanan Publik E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majalengka.

Tabel 1. 2 Jadwal Penelitian

[illegible]