

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variable yang menjadi ukuran keberhasilan dari pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/ pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (Hardiyansyah, 2011: 1)

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut berbagai aspek kehidupan yang sangat luas. Di dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di butuhkan atau diperlukan oleh masyarakat. Mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau berbentuk pelayanan-pelayanan lain dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, adminstrasi dan dalam berbagai bidang lainnya.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.”

Dalam ranah pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai sebuah pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai suatu kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan prosedur dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. (Hardiyansyah, 2011: 12)

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai semua bentuk jasa pelayanan baik dalam barang politik maupun sebuah jasa publik yang pada tugas pokok dan fungsinya (tupoksi) menjadi tanggung jawab pemerintah sekaligus dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun di tingkat pemerintah daerah. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari kemampuan seseorang atau sebuah organisasi saat memberikan sebuah pelayanan dan bisa atau dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Undang-Undang yang mengatur tentang sebuah prinsip-prinsip pemerintah yang baik dan benar yang merupakan sebuah efektifitas dari sebuah fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah yang efektif dapat memperkuat sistem demokrasi dan Hak Asasi Manusia (HAM), kohesi sosial, kemakmuran ekonomi, meningkatkan perlindungan lingkungan, mengurangi angkakemiskinan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam

serta dapat memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik.

Pemberian pelayanan publik atau pelayanan umum oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat sebenarnya merupakan penerapan dari sebuah fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. (Hardiyansyah, 2011: 17)

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan setiap penduduk untuk memenuhi segala hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik yang juga merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan dari setiap warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa Negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum atas

setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh penduduk Indonesia yang ada di dalam maupun yang ada di luar Indonesia itu sendiri.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 menyatakan sebagai berikut “Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.”

Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat 22 berbunyi sebagai berikut “Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP-El adalah Kartu Penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas.”

Gerpersz (Hardiyansyah, 2014: 51) menyebutkan adanya dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu :

1. Ketepatan waktu.
2. Akurasi pelayanan, yaitu berkaitan dengan rehabilitas.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penanganan keluhan.
5. Kelengkapan menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Dengan demikian dibutuhkan suatu kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, dan juga kepuasan masyarakat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus berkualitas agar pelayanan yang telah ditetapkan dapat diterapkan dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan pengamatan sementara dari penulis, kondisi pelayanan E-KTP yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Gegesik, ditemukan permasalahan sebagai berikut :

1. Proses pembuatan E-KTP lambat.
2. Tidak adanya kepastian waktu kapan E-KTP tersebut akan jadi.
3. Menurut RENSTRA Kecamatan Gegesik, pelayanan E-KTP masih dikelola oleh Pemerintah Kabupaten yaitu oleh Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) sehingga berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Elektronik- Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon perlu dilakukan agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang penulis dapatkan dari masyarakat sekitar wilayah kecamatan Gegesik kabupaten Cirebon, penulis ingin meneliti

bagaimana kualitas pelayanan E-KTP dengan judul **“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Elektronik- Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan tersebut diatas, penulis merumuskan masalah penelitiannya yaitu “Belum Optimalnya Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon”

1.3 Identifikasi Masalah

Dilihat dari rumusan masalah diatas, selanjutnya penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam proses pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam proses pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Dari segi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan keilmuan khususnya di bidang Administrasi Negara.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan pemahaman untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi pimpinan dan para pegawai di Kantor Kecamatan Gegesik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif dan bermanfaat bagi para pegawai serta masyarakat dapat menikmati pelayanan yang profesional, efektif

dan efisien dengan kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik.

1.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler (Hardiyansyah, 2011 :35) Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk baik barang maupun jasa atau pelayanan yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan secara langsung maupun tidak langsung.

Sedangkan menurut Sinambela (Hardiyansyah, 2011: 36) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Pelayanan (Hardiyansyah, 2011: 11) adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Menurut Donald (Hardiyansyah, 2011: 10) pelayanan pada dasarnya merupakan “Kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Menurut Hardiyansyah (2011: 15) pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Menurut Moenir (Hardiyansyah, 2011:18) pelayanan publik adalah Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandasan pada faktor material melalui sistem, tata cara, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.”

Asas pelayanan publik (Komarudin, 2014:115) :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prosedur prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membedakan dilihat dari segala aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan publik.

Prinsip pelayanan publik (Komarudin, 2014:39) :

- Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik mudah dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan tepat dan sah.
- Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman, melindungi dan memberikan kepastian hukum.

- Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau petugas yang ditunjuk untuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk pada penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Zeithalm dkk (Hardiyansyah, 2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

- *Tangibel* (berwujud), terdiri atas beberapa indikator, yaitu: penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, serta kedisiplinan petugas.
- *Reliability* (kehandalan), terdiri atas beberapa indikator, yaitu: kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas atau transparan.
- *Responsivess* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan/permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan dengan waktu yang tepat.
- *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator: jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- *Empathy* (empati), terdiri atas indikator: ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif.

Menurut Kotler (2014: 150) Kepuasan pelanggan ataupun kepuasan masyarakat mempunyai defisi yaitu perasaan senang atau kecewa yang

muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Tjiptono (2005: 61) menyebutkan bahwa citra dari kualitas pelayanan yang baik bukan berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan dari sudut pandang konsumen (masyarakat) dikarenakan yang merasakan jasa layanan adalah masyarakat, sehingga masyarakatlah yang menilai kualitas pelayanan itu sendiri. Pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang sesungguhnya terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Menurut Tjiptono (2012: 301) kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Kemenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggara pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik yang meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah ketentuan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan segala proses pelayanan dari semua jenis pelayanan.
4. Biaya atau tarif
Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada masyarakat dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara (petugas) yang besarnya ditetapkan berdasarkan prosedur pelayanan.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh para petugas yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman mengenai jenis pelayanan yang diberikan.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

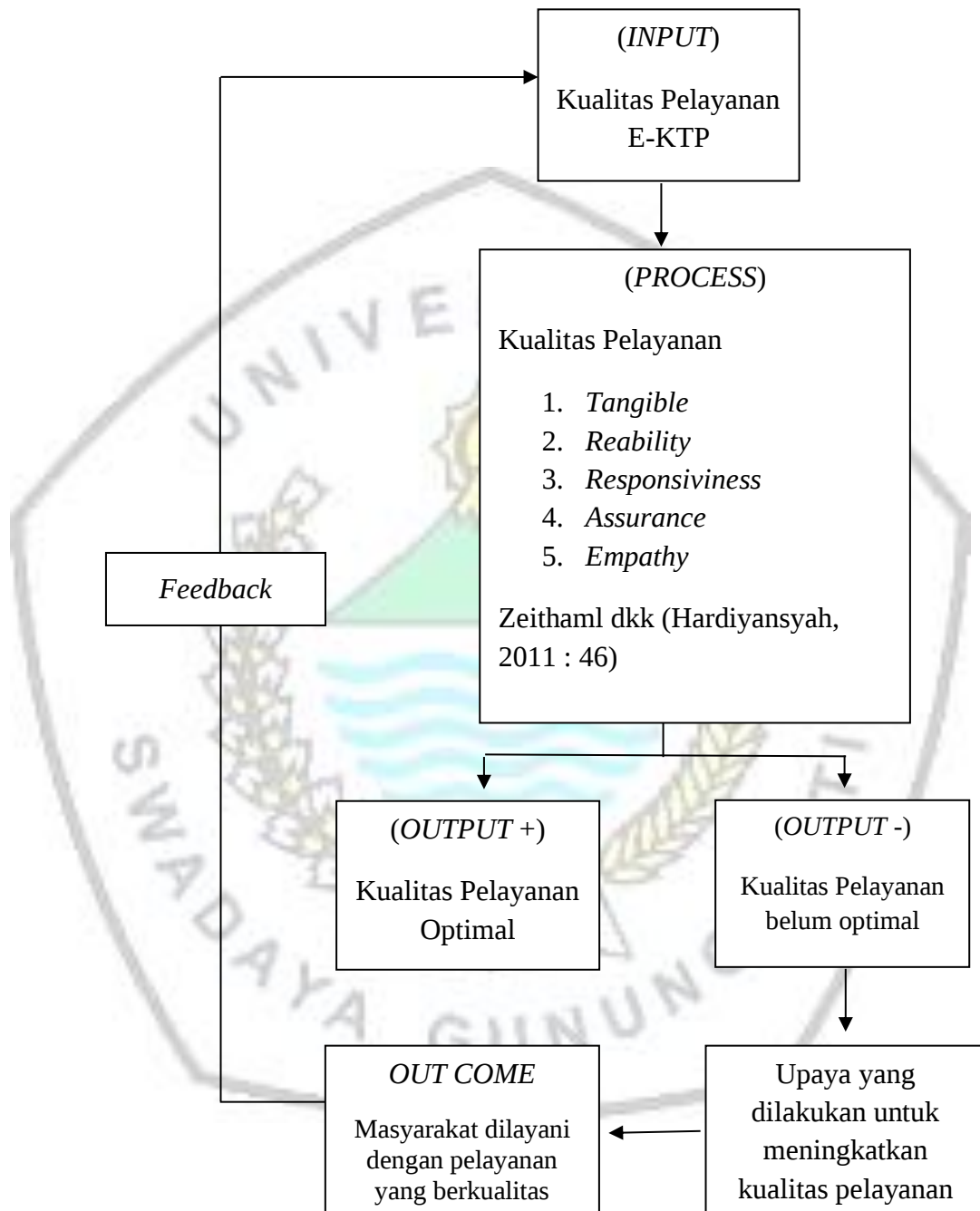
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dari masyarakat dan ditindaklanjuti oleh para pemberi pelayanan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 menyatakan sebagai berikut “Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.”

Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat 22 berbunyi sebagai berikut “Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP-El adalah Kartu Penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas.”

Berikut ini adalah pola kerangka pemikiran Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor

Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon:



Gambar 1.1
Kerangka pemikiran kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik

1.7 Definisi dan Konsep Operasional Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

A. Kualitas

Kualitas adalah segala sesuatu yang dilihat mutunya dalam melakukan pelayanan untuk menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan secara terus menerus untuk memperbaiki segala hal.

B. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk barang ataupun jasa yang ditunjukkan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

C. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan adalah suatu nilai ataupun hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah.

D. E-KTP

KTP Elektronik adalah dokumen identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan berbasis pada data base kependudukan nasional dan berlaku seumur hidup.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan (Hardiyansyah, 2011 : 46)	1. <i>Tangible</i> (Berwujud)	a. Fasilitas fisik b. Kelengkapan Peralatan c. Penampilan petugas
	2. <i>Reability</i> (Kehandalan)	a. Kemampuan petugas b. Standar pelayanan c. Kecermatan dalam pelayanan
	3. <i>Responsiviness</i> (Respon/ketanggapan)	a. Merespon keluhan masyarakat b. Melayani dengan cepat c. Melayani dengan tepat dan cermat
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Jaminan tepat waktu b. Jaminan biaya c. Jaminan kepastian biaya
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Ramah b. Sopan santun c. Tidak diskriminatif

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu dalam penyajian data peneliti menggunakan pemaparan dan juga gambaran-gambaran karena peneliti hanya ingin menggambarkan situasi atau peristiwa dan pemanfaatan teknik wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah metode naturalistik. Metode penelitian naturalistik adalah penelitian yang digunakan pada latar alamiah yaitu pada situasi sosial yang sedang berlangsung. Pendekatan yang digunakan dalam metode naturalistik adalah pendekatan deskriptif yaitu menggambarkan fenomena yang sedang diteliti kemudian menganalisa secara mendalam.

Sugiono dalam Harbani Pasolong (2013: 161) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada analitika bahasa, digunakan untuk meneliti objek yag alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karena penelitian yang digunakan bukanlah penelitian yang mencari hubungan antara dua variabel yang saling mempengaruhi, akan

tetapi penelitian ini dilakukan untuk menggali, menemukan, menjelaskan serta memaparkan tentang “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Elektronik- Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon”

1.8.2 Informan dan Teknik Pengambilan Informan

Informan adalah orang-orang yang memberikan informasi, keterangan atau data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Sampel atau informan yang dilibatkan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pemilihan informan yaitu dengan cara *puporsive Sampling* artinya pengambilan sampel atau informan dipilih sesuai dengan kebutuhan (Sugiyono, 2017: 85)

1. Pegawai di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon

Peneliti akan melakukan wawancara kepada petugas (bagian pelayanan umum) di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon.

2. Masyarakat yang sudah merasakan pelayanan E-KTP sebagai informan kunci.

Peneliti akan melakukan wawancara kepada warga sekitar yang sudah merasakan langsung pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

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

Sugiyono (2017: 225) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah) dimana sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis meliputi (Sugiyono, 2017 : 226-240) :

1. Studi kepustakaan
Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literature, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.
2. Studi lapangan
Studi lapangan dilakukan dengan dua teknik, yaitu :
 1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian yaitu di Kantor Kecamatan Gegesik.
 2. Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan *key informant* (informasi kunci) yaitu masyarakat sekitar yang sudah merasakan pelayanan E-KTP dan petugas yang bekerja di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Harbani Pasolong, 2013 : 70) :

1. Data primer, yakni menggunakan metode wawancara kepada informan yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara kepada yang berkepentingan.
2. Data sekunder, dilakukan dengan cara mencari data-data yang tersedia yang diperlukan oleh penulis sebagai referensi dan bahan acuan penelitian. Seperti bahan-bahan referensi, studi kepustakaan, melalui literature-literature 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

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada validitas dan reabilitas. Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang laporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian. Dalam hal ini reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. (Sugiyono, 2017: 267)

Sugiyono (2017: 270), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi: uji credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reability) dan confirmability (objektivitas).

Penulis melakukan keabsahan data dengan melakukan teknik Trianggulasi Wiersma (Sugiyono, 2017: 273), mengatakan bahwa: *“Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures”* yang artinya Trianggulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber-sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian, terdapat trianggulasi sumber, trianggulasi pengumpulan data dan waktu.

Alasan penulis melakukan teknik triangulasi adalah dengan teknik ini dapat menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi 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 di lapangan 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 akurat dan valid, maka dilakukan validitas 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 Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik 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 dianalisis dan diinterpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan dan data mendukung penelitian. Jadi penelitian ini menggunakan bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon.

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017 ;246 – 252) Mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Aktivitas dalam analisis data yaitu ;

1. Data *reductor* (reduksi data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci dengan melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Data *Display*

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phi card, pictogram, uraian singkat 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 neratif, dapat juga berupa grafik, matrik, network (jejaring kerja) dan chart.

3. *Conclusion drawing / verivication*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut miles and huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan (*verification*) yang berarti makna-makna yang muncul dari data yang harus diuji kebenarannya, yang ditunjang dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk 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

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Gegesik Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat, Kode Pos 45164. Alasan peneliti melakukan penelitian disini adalah :

1. Masih ditemukan keluhan-keluhan dan respon negatif dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan public khususnya mengenai pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gegesik.
2. Tempat lokasi penelitian terjangkau.
3. Adanya data-data yang mendukung pelaksanaan penelitian.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Lamanya penelitian yang diperlukan selama 6 bulan terhitung dari bulan Maret 2020 sampai Agustus 2020. Seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.2

Jadwal Penelitian

[illegible]