

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

*Good government* atau ketatapemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggungjawab (akuntabilitas), sejalan dengan prinsip demokratis, efektif, dan efisien. Selain itu pemerintah yang dicita-citakan adalah juga mengandung prinsip mengikutsertakan masyarakat dan swasta (partisipasi), terbuka (transparansi), kesetaraan, semua warga masyarakat mempunyai kesempatan dan hak yang sama untuk ikut serta dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan-hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat di era-era mendatang.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat agar bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Fungsi utama pemerintah adalah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangatlah dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan (Podungge, 2018).

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah itu baik atau berkualitas, maka tidak menutup kemungkinan pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan berhasil (Susanto & Anggraini, 2019).

Pelayanan umum/publik 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 Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2015). Pendapat lainnya memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiansyah, 2015: 25).

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 (Ibrahim, 2015: 40).

Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain adalah: (1) Ketetapan Waktu Pelayanan,

yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain- lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Tjiptono & Chandra, 2018: 75-76). Untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut (Hardiansyah, 2015). Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Pemerintah Kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat (Sitorus, 2018). Pelimpahan wewenang diharapkan pemerintah daerah mampu lebih meningkatkan efisiensi alokasi sumber daya dan daya tanggap pemerintah, serta akan membawa pemerintah daerah lebih dekat dengan warganya. Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik.

Kabupaten Majalengka, Kecamatan Panyingkiran merupakan unsur lini

kewilayahan yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka sebagai salah satu lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja organisasi.

Salah satu perangkat daerah adalah kecamatan yang merupakan salah satu pelaksana teknis yang membantu tugas-tugas kepala daerah. Menurut Peraturan Bupati Majalengka Nomor 11 tahun 2011 Kecamatan adalah merupakan perangkat daerah kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas pokok merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengendalikan serta mengoordinasikan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pelayanan pengurusan surat menyurat dan perizinan merupakan pelayanan publik yang sangat penting di Kantor Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka. Oleh karena itu, pemerintah Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar semua masyarakat dapat menikmati

layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan kepuasan dalam pelayanan publik atau pelayanan umum di Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka. Realitasnya yang penulis temui melalui observasi di lapangan menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka saat ini masih belum memadai, karena masih terdapatnya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan.

Oleh karena itu diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Panyingkiran. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Salah satu tugas kecamatan dalam menjalankan roda pemerintahannya berdasarkan Peraturan Bupati Majalengka Nomor 11 tahun 2011 adalah menyelenggarakan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Dengan demikian Kecamatan merupakan salah satu organisasi layanan publik, terutama dalam hal administrasi kependudukan. Untuk meningkatkan mutu layanan terhadap masyarakat dalam mewujudkan pelayanan prima, Kecamatan Panyingkiran mengusung Motto layanan yaitu ” *Cepat, Tepat dan Santun*”. Motto layanan tersebut sesuai dengan cita-cita dalam memberikan kepuasan terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga Cepat, Tepat dan

Santun merupakan slogan bahwa dalam memberikaan pelayanan aparatur Kecamatan Panyingkiran berusaha untuk 'Cepat' dalam arti profesionalisme kami di dalam melaksanakan tugas dituntut mengerti, paham dan terarah sesuai dengan aturan, 'Tepat', artinya Profesionalisme ketepatan waktu dan prosedur dalam proses serta penyelesaian.

Profesionalisme aparatur Kecamatan Panyingkiran dalam memberikan prosedural pelayanan memiliki janji layanan yang mana janji layanan ini merupakan suatu acuan atau motivasi bagi aparat dalam bertugas sehingga bukan hanya selogan belaka tanpa arti yang memiliki makna yang mendalam dan tanpa aplikasi yang nyata, dengan adanya janji layanan ini merupakan suatu upaya dalam membentuk citra layanan instansi pemerintah secara umum dan Kecamatan panyingkiran secara khusus, janji layanan yang di usung untuk membentuk image Kecamatan Panyingkiran tersebut yaitu *"Pelayanan Kami Untuk Kepuasan Masyarakat"*.

Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan dan Wawancara dengan Camat Panyingkiran Ibu Yeni Widaningsih, S.STP, M.M menjelaskan bahwa berbagai permasalahan dan kendala yang dihadapi Kecamatan Panyingkiran dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan antara lain :

- a. Masih belum optimal tingkat disiplin pegawai.
- b. Masih Kurangnya Sarana dan prasarana pendukung
- c. Kualitas sumber daya manusia aparatur yang masih perlu ditingkatkan.
- d. Masih kurangnya koordinasi diantara aparatur pemerintahan tingkat Kecamatan ( UPTD/ Dinas / Instansi / Lembaga ).

Sebagai tindak lanjut dari permasalahan tersebut, Camat Panyingkiran, telah menyusun langkah-langkah strategis dalam menangani permasalahan yang dihadapi diantaranya :

- a. Melaksanakan pembinaan pegawai baik untuk meningkatkan disiplin kerja, maupun profesionalisme pegawai.
- b. Mengajukan usulan pengadaan prasarana dan sarana kerja yang memadai kepada Pemerintah Kabupaten Majalengka.
- c. Memanfaatkan berbagai kesempatan baik di Tingkat Desa maupun Kecamatan untuk mensosialisasikan program-program dari Tingkat Kabupaten.
- d. Meningkatkan pelaksanaan koordinasi diantara aparatur.

Salah satu unit pelayanan yang ada di Kecamatan panyingkiran adalah layanan administrasi kependudukan, diantaranya E-KTP. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Panyingkiran. Pada pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panyingkiran terjadi permasalahan yang disebabkan tidak tersedianya mesin pencetak E-KTP, sehingga pencetakan dilakukan di Dinas Kependudukan Kabupaten Majalengka. Hal itu dapat diketahui berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kecamatan Panyingkiran Dede Mimin Karmini, S.Sos. mengungkapkan bahwa hanya tersedia *scan retina* dan kamera.

Selain itu, kinerja pegawai kurang maksimal dikarenakan kurang disiplinnya pegawai Kecamatan, Khususnya bagian pelayanan. Hal tersebut terlihat dari petugas pelayanan yang sering terlambat datang atau tidak ada

ditempat pelayanan saat jam layanan. Kondisi tersebut tujuan organisai yang tidak tercapai, yaitu setiap masyarakat yang datang tidak dapat terlayani dengan cepat. Kurangnya jiwa profesionalisme dan belum tumbuhnya kesadaran dan pentingnya tujuan instansi yang berorientasi pada hasil sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Keberadaan pegawai dalam organisasi merupakan kunci utama potensi yang menjalankan manajemen, baik pada perusahaan swasta maupun publik. Suatu organisasi membutuhkan pegawai yang handal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, dapat berinteraksi dengan pelanggan, dan mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengangkat masalah tersebut yang dituangkan dalam proposal skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Tahun 2022 Di Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “kurang baiknya kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka Tahun 2022”.

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Masalah yang teridentifikasi dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana pelaksanaan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka Tahun 2022?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panyingkiran

Kabupaten Majalengka Tahun 2022?

3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka Tahun 2022?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka Tahun 2022.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka Tahun 2022.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka Tahun 2022.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **1.5.1 Kegunaan teoritis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan pengembangan penelitian Administrasi Publik terutama dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

##### **1.5.2 Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Kecamatan Panyingkiran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam pembuatan E-KTP.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan evaluasi bagi aparat kecamatan untuk meningkatkan kinerjanya, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Panyingkiran.

### **1.6 Kerangka Pemikiran**

E-KTP secara garis besar merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan(NIK). NIK merupakan identitas tunggal bagi setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor induk yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Hal ini sesuai dengan Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Landasan hukum yang mendasari pembuatan E-KTP adalah UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, PP No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, Perpres No. 25 tahun 2008 tentang tata cara dan persyaratan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Perpres No. 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional dan perpres no. 35 tahun 2010, selanjutnya peraturan dan kebijakan administrasi kependudukan lainnya yang mendukung. Dari Undang-undang tersebut, terdapat pasal-pasal penjabaran.

Setiap warga negara diwajibkan memiliki E-KTP yang merupakan

identitas kependudukan. Namun demikian, saat masyarakat melakukan permohonan pembuatan E-KTP masih dihadapkan pada kurang baiknya pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan. Hal tersebut terlihat dari banyaknya masyarakat yang kurang puas dan kecewa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, seperti tidak jelasnya kapan waktu penyelesaian layanan. Masyarakat kecewa karena pembuatan elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu satu hari menjadi tiga hari. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan prinsip kecepatan dan ketepatan waktu yang mewajibkan pelayanan itu harus diselesaikan dalam waktu yang ditentukan. Kepastian waktu pelayanan yang tidak menentu inilah yang menjadi kendala yang dihadapi masyarakat yang menginginkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk segera diselesaikan. Kualitas pelayanan

#### 1) Pelayanan

Pelayanan sepatutnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolak ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas (Affandi, 2018: 43).

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara

langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Terlebih lagi, apabila pelayanan itu telah menerapkan system yang canggih dengan alat teknologi yang memadai. Dengan demikian, waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

Salah satu harapan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya. Dalam konteks ini, pelayanan menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan beragam kebutuhan sosial berdasarkan kinerja professional.

Pelayanan publik diartikan, sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2017: 5). Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana, 2017: 85). Menurut Liang Gie, Pelayanan mencakup pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat (Mukarom & Laksana, 2016: 15).

Moenir A bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan

yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain (Mukarom & Laksana, 2016 : 15). Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri atas individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).

Litjan Poltak Sinambela et al. (2011 : 5) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan

Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f) Keseimbangan.

Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

## 2) Kualitas Pelayanan

Berbicara tentang kualitas pelayanan pasti setiap penerima pelayanan tersebut mengharapkan pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Apalagi kualitas pelayanan publik, seluruh masyarakat pasti mengharapkan pelayanan yang baik dan pelanggan yang sesuai dengan ketentuan dari pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, professional dan bertanggung jawab serta kompeten.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Sitorus, 2018).

Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal. Secara umum, penyediaan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Pujiastuti, 2018).

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2018). Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiansyah, 2015).

Gronross menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi:

- 1) Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari: dimensi kotak kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan, akses dan service mindedness
  - 2) Kualitas teknis dengan output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output
  - 3) Reputasi perusahaan, yang mencerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen (Mu'ah, 2014).
- 3) Indikator Kualitas Pelayanan

Secara umum, penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Goetsch dan Davis kualitas pelayanan sebagai satu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Mukarom & Laksana, 2016).

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Kepmenpan No.81 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2011: 26) kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikator pengukurannya antara lain meliputi:

- 1) Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a) Prosedur/tatacara pelayanan
  - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
  - c) Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
  - d) Rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya.
  - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 2) Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan Keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- 3) Keterbukaan, artinya segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 4) Efisien, kriteria ini mengandung arti:
  - a) Persyaratan dan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan

yang diberikan.

- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintahan lain yang terkait.
- 5) Ekonomi, kriteria ini mengandung arti, bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
  - a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
  - b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
  - c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 6) Keadilan dan merata, kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- 7) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 8) Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi:
  - a) Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak.
  - b) Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan.
  - c) Penggunaan perangkat-pernagkat modern untuk mempercepat dan

mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

- d) Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Menurut Heterogeneity untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria (dimensi) yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, dimana ke-5 dimensi kualitas layanan tersebut adalah (Mukarom & Laksana, 2016: 16):

- 1) *Tangibility*, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan

memberikan layanan yang baik dan cepat.

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) *Empathy*, yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Afandi (2018: 83) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yaitu sebagai berikut:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4) Produk Pelayanan

Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## 1.7 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian ini sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Operasionalisasi variabel**

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP (Pasuraman dalam Mukarom dan Laksana, 2016: 16)	<i>Tangibility</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan</li> <li>2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>3. Kemudahan dalam proses pelayanan</li> <li>4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan</li> <li>5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan</li> <li>6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan</li> </ol>
	<i>Realibility</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan</li> <li>2. Memiliki standar pelayanan yang jelas</li> <li>3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</li> <li>4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.</li> </ol>
	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.</li> <li>2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat</li> <li>3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat</li> <li>4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat</li> <li>5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat</li> <li>6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</li> </ol>
	<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</li> <li>2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</li> <li>3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</li> <li>4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</li> </ol>

Konsep	Dimensi	Parameter
	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan</li> <li>2. Petugas melayani dengan sikap ramah</li> <li>3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun</li> <li>4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)</li> <li>5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.</li> </ol>
Peningkatan pelayanan publik (Kepmenpan No.81 dalam Hardiyansyah 2011: 26)	Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur/tatacara pelayanan</li> <li>2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.</li> <li>3. Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.</li> <li>4. Rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya.</li> <li>5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.</li> </ol>
	Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan</li> <li>2. Kenyamanan</li> <li>3. Kepastian hukum</li> </ol>
	Keterbukaan	Keterbukaan informasi
	Efisien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan</li> <li>2. Pengulangan</li> </ol>
	Ekonomi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai barang dan atau jasa pelayanan</li> <li>2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.</li> <li>3. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> </ol>
	Keadilan dan merata	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangkauan</li> <li>2. Adil</li> </ol>
	Ketepatan waktu	waktu penyelesaian
	Kriteria kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah warga yang dilayani dalam satu hari</li> <li>2. Lamanya waktu pemberian pelayanan</li> <li>3. Penggunaan perangkat-perangkat</li> <li>4. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima</li> </ol>

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Metode Penelitian**

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan ialah menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan rancangan penelitian kualitatif dimana objek dari peristiwa tersebut ialah retribusi rumah potong hewan dan dalam proses mengumpulkan data-datanya harus dengan wawancara atau observasi langsung ke informan serta peneliti tidak bisa memberikan dugaan sementara terkait peristiwa tersebut.

Penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati. Pendekatan penelitian kualitatif ialah penelitian memahami fenomena mengenai apa yang dinilai berdasarkan subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan. Dengan cara deskriptif berupa kata-kata dan bahasa., pada suatu lingkup khusus menggunakan beberapa metode alamiah. Penelitian kualitatif mampu menghasilkan hasil penelitian berupa penjabaranyang mendalam mengenai ucapan, tulisan, atau perilaku yang bisa diamati dalam suatu lingkup tertentu yang dilihat dari sudut pandang yang komprehensif (Moleong, 2017).

Menurut (Husaini dan Purnomo, 2009) penelitian deskriptif kualitatif ialah menguraikan pendapat responden sesuai pertanyaan penelitian, selanjutnya dianalisis menggunakan kata-kata yang mendasari perilaku responden seperti itu, direduksi, ditriangulasi, disimpulkan, dan diverifikasi. Dari kesimpulan diatas bisa dijelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif ialah penelitian yang menjelaskan

atau mendeskripsikan suatu data berupa ucapan, tulisan, serta perilaku yang diamati.

## **1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan**

### **1.8.2.1 Informan**

Informan merupakan seseorang yang diharapkan bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian sehingga ia harus memiliki banyak pengetahuan mengenai latar penelitian (Moleong, 2017: 71). Berdasarkan uraian tersebut maka pemilihan informan adalah yang utama sehingga dilakukan secara cermat, dikarenakan penelitian ini mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Panyingkiran peneliti memutuskan informan kunci sehubungan dengan penelitian adalah:

#### **1. Informan Kunci**

Informan kunci dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan untuk membuat atau mengganti E-KTP.

#### **2. Informan Tambahan**

- a. Kasi Pelayanan Umum
- b. Staf bagian pelayanan

### **1.8.2.2 Teknik Pemilihan Informan**

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive, informan kunci yang dipilih adalah informan yang banyak mengetahui informasi tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Panyingkiran yaitu masyarakat yang telah lebih dari satu kali memohon pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan.

Sedangkan untuk informan tambahan yaitu Kasie Pelayanan Umum dan Staf bagian E-KTP yang merupakan pegawai yang sehari-harinya bertugas sebagai operator E-KTP.

### **1.8.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini dipergunakan berbagai teknik, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut dipergunakan untuk memperoleh data dan informasi yang saling menunjang dan melengkapi tentang kualitas pelayanan pembuatan E-KTP dan upaya peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Panyingkiran.

#### **1. Interview/Wawancara**

Wawancara adalah percakapan langsung yang dilakukan oleh dua pihak dengan satu tujuan yang telah ditetapkan. Metode wawancara identik dengan interview, secara sederhana dapat dimaknai sebagai dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Sugiyono, 2018). Sebagai informasi kunci (key informan) adalah masyarakat umum yang datang ke Kantor Kecamatan Panyingkiran untuk melakukan pembuatan E-KTP.

Interview yang digunakan adalah interveiw terpimpin yang merupakan wawancara yang menggunakan panduan pokok-pokok masalah yang diteliti.

#### **2. Observasi**

Observasi sebagai tehnik pengumpul data mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan tehnik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi

tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2018: 71). Observasi penelitian ini dilakukan dengan cara partisipan maupun non partisipan. Untuk pengumpulan data dilakukan terjun dan melihat langsung kelapangan, terhadap obyek yang diteliti.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang mengandung arti barang-barang tertulis, maka metode dokumentasi berarti mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya, yang berkaitan dengan operator bagian E-KTP.

#### 1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri yang dibantu oleh instrumen lain seperti buku catatan lapangan, kamera, alat perekam (*HP Android*), dan lain-lain. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi harus diuji keabsahan atau keakuratannya. Pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini tidak menggunakan analisis statistik seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi menggunakan beberapa teknik pengujian keabsahan data.

Triangulasi digunakan untuk teknik pengujian keabsahan data yaitu dengan cara membandingkan (*check, recheck, crosscheck*) berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Oleh karena itu, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik (cara pengumpulan data), dan triangulasi waktu.

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

#### **1.8.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Reduksi data, yaitu data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan, dirinci secara sistematis, kemudian memilih hal-hal yang pokok yang sesuai dengan fokus dan masalah penelitian. Dengan kata lain, reduksi data adalah memilih dan memilah data yang telah diperoleh. Reduksi data dilakukan karena data yang diperoleh dalam penelitian itu sangat banyak tetapi tidak semua data itu akan digunakan. Oleh karena itu, data itu harus direduksi (dipilih dan dipilah). Data yang dipilih adalah data yang relevan dengan masalah penelitian, sedangkan data yang tidak relevan dibuang (di *drop out*).
2. Display data, yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian, gambar, tabel, dan sebagainya. Dalam display data ini hanya data yang relevan dengan fokus dan masalah penelitian yang disajikan.

3. Verifikasi data, yaitu peneliti berusaha memperoleh makna dari berbagai data yang dikumpulkan, kemudian dibuat pola, model, tema, hubungan, dan persamaan terhadap hal-hal yang sering muncul.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu menyimpulkan secara logis berdasarkan reduksi dan display data serta verifikasi di atas.

### **1.8.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **1.8.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka yang terletak di Jalan Raya Majalengka Kadipaten. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Panyingkiran di dasarkan pada kondisi pelayanan E-KTP yang belum sesuai harapan, pengambilan data dilakukan dengan observasi dan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara. Alasan peneliti melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Panyingkiran karena masih terdapatnya keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanan pembuatan E-KTP yang kurang baik, dan peneliti melakukan observasi langsung bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka terutama dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

#### **1.8.6.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian direncanakan pada periode Bulan April 2022 sampai dengan September 2022, penelitian dilaksanakan dengan empat tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan dan analisis data, dan tahap penyusunan hasil penelitian. Rincian kegiatan penelitian diuraikan sebagai berikut.



