

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E\_KTP  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPIL KABUPATEN BOALEMO**

**Oleh**

**ZEIN DODU  
S2116085**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah satu Syarat Guna Memperoleh Gelas Sarjana  
Pada Jurusan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

### KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E\_KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOALEMO

Oleh

ZEIN DODU

S2116085

Usulan Penelitian ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Tim Pembimbing  
Pada tanggal..... 2020

Pembimbing I



Dr. Arman, S.Sos, M.Si

NIDN :0913078602

Pembimbing II



H. Umar Sune, S.Sos, M.Si

NIDN : 0902076801

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



DARMAWATY ABD RAZAK, S.Ip.,M.Ap

NIDN :0924076701

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E\_KTP PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN  
BOALEMO**

Oleh :

**ZEIN DODU**

**NIM : S.21.16.085**

**SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Hari/Tanggal: April 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

1. DARMAWATY ABD RAZAK S.Ip.,M.Ap

2. BALADA RAF S.Sos, M.Si

3. SANDI PRAHARA ST, M.Si

4. H. UMAR SUNE, S.Sos, M.Si

5. Dr. ARMAN S.Sos., M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



**Dr. ARMAN S.Sos., M.Si**  
NIDN : 0913078602

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan



**DARMAWATY ABD RAZAK, S.Ip.,M.Ap**  
NIDN : 0924076701

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (SKRIPSI) ini adalah hasil asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Akademik (SARJANA) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan bantuan suami saya, dan arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis yang dicantumkan sebagai acuan dalam pembahasahan ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan yang tidak benar dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya, sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo, 24 April 2020  
Yang Membuat Pernyataan



Zein Dodu

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **“MOTO”**

*“Bacalah Dengan (menyebut) Nama Tuhan-Mu yang Menciptakan Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, Tuhan-Mulah yang mulia. Yang mengajarkan manusia dengan pena. Dia mengajarkan apa yang tidak diketahuinya”. (Qs. Al-Alaq 1-5)*

*Janganlah Kamu Berputus Asa dari Rahmat Allah Sesungguhnya Allah Mengampuni Dosa-dosa Semuanya  
(Qs. Az-Zumar Ayat 53)*

**BUKAN SESUATU YANG MUDAH YANG MENJADIKAN  
KITA OPTIMIS, OPTIMISLAH YANG MEMBUAT SEGALA  
SESUATU MENJADI MUDAH**

### **“PERSEMBAHAN”**

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillahirabbilamin, telah Engkau Ridhai Ya Allah langkah Hamba-Mu,  
Sehingga Skripsi ini akhirnya dapat diselsaikan  
Teriring Shalawat Serta Salam Kepada Nabi Muhamad S.A.W.  
Semoga Kelak Skripsi ini dapat bermanfaat*

Dan kupersembhakan karya ini kepada;

1. Ibudan Ayah yang telah banyak memberikan hal terbaik untuk anaknya,
2. Kepada Suami saya Hendrik Al Amin yang selalu menemani saya, serta memberikan semangat, dan motivasi dalam suka dan duka,
3. Untuk semua Keluarga, sahabat, dan semua orang yang pernah mengisi episode kehidupan ini, saya ucapkan terima kasih.

**ALMAMATERKU TERCINTA FAKULTAS ILMU SISIAL  
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

## ABSTRAK

**ZEIN DODU, NIM : S2 11 60 85, 2020. KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E\_KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOALEMO (Pembimbing I : Dr. Arman, S.Sos, M.Si – Pembimbing II : H. Umar Sune, S.Sos, M.Si).** Program Studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Tahun 2016.

Pelayanan public merupakan pelayanan yang menjadi tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan public dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil mencakup pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Penggantian Akta Rusak. Tujuan penelitian ini adalah: *Pertama*, Untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. *Kedua*, Untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. Dan untuk merealisasikan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, dilakukan dengan cara melakukan wawancara terhadap para informan yang menjadi pemberi pelayanan e-KTP dan penerima pelayanan e-KTP. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa indicator yang belum maksimal dalam pelaksanaannya yang disebabkan oleh; ketepatan waktu pelayanan, kemudahan dalam pengajuan permohonan, serta kelengkapan administrasi. Sedangkan factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP, yaitu; struktur organisasi, kemampuan aparat dan system pelayanan. Berdasarkan temuan dari penelitian ini, maka dapat direkomendasikan: *Pertama*, Upaya untuk mempercepat proses pelayanan e-KTP dengan meminimalisir masalah-masalah teknis. *Kedua*, Upaya untuk meningkatkan kemampuan dan kesadaran akan bentuk pemberian pelayanan yang lebih baik.

***Kata Kunci:* Kualitas Pelayanan e-KTP**

## **ABSTRAC**

**ZEIN DODU, NIM : S2 11 60 85, 2020. Service Quality for Making E\_KTP at the Population and Civil Registry Service in BoalemoRegisty Regency (Mentor I :Dr. Arman, S.Sos, M.Si – Mentor : H. Umar Sune, S.Sos, M.Si).Government Studies Program.Faculty of Sosial and Political Sciences, Ichsan University, Gorontalo, 2016.**

Public services are services that are the responsibility of the government to the community. Public services in the field of Population and Civil Registry include the services of Identity Card (KTP), Family Card (KK), Birth Certificate, Marriage Certificate, Divorce Deed, and Damaged Deed Replacement. The purpose of this study is: first, to find out the quality of e-KTP services in the Population and Civil Registry Sevice of Boalemo Regency. Second, to find out the factors that influence the quality of e-KTP services in the Population and Civil Registry Service of Boalemo Regency. And to realize the research objectives, the type of research, conducted by conducting interviews with informants who are e-KTP service providers and e-KTP service recipients. The findings of this study indicate that in general the quality of e-KTP services in the Population and Civil Registry Service of Boalemo Regency is quite good, although there are still some indicators that are not optimal in their implementation caused by; timeliness of service, ease in submission of applications, as well as administrative completeness. While the factors that affect the quality of e-KTP services, namely; organizational structure, apparatus capabilities and service systems. Based on the findings of this study, it can be recommended: first; Efforts to speed up the e-KTP service process by minimizing technical problems. Second, Effortts to increase the ability and awareness of better forms of service delivery.

**Keywords: Quality of e-KTP Services**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat\_Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo”

Penulis mengangkat permasalahan Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. Melalui penelitian ini penulis harapkan akan manfaat bagi peningkatan Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada, Yth:

1. Bapak Muhammad Ichsan Gaffar, SE.,MAK, Selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Universitas Ichsan Gorontalo
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, Selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo sekaligus Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga proposal penelitian selesai
4. Bapak H. Umar Sune, S.Sos.,M.Si, Selaku PembimbingII, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan hingga Skripsi ini selesai.



5. Seluruh Staf dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo
6. Ibu dan Ayah yang telah banyak memberikan hal terbaik untuk anaknya
7. Kepada Suami saya Hendrik Al Amin yang selalu menami penulis dalam suka dan duka.

Akhirnya penulis senantiasa berharap kritikan dan saran terutama Bapak/Ibu penguji untuk memebrikan masukan dan saran demi sempurnanya Skripsi penelitian ini.

Tilamuta, ..... 2020

Penulis

## **DAFTAR ISI**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**PERNYATAAN**

**MOTO DAN PERSEMBAHAN**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR..... i**

**DAFTAR ISI..... ii**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2	Rumusan Masalah.....	7
1.3	Tujuan Penelitian .....	7
1.4	Manfaat Penelitian .....	8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Konsep Pelayanan Publik .....	9
2.2	Kualitas Pelayanan Publik .....	17
2.3	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	22
2.4	Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik .....	24
2.5	Kelompok Pelayanan Publik.....	25
2.6	Faktor-Faktor Yang Terkait Dengan Kualitas Pelayanan Publik .....	25
2.7	Bentuk-Bentuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	28
2.8	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	31
2.9	Standar Pelayanan Publik .....	32
2.10	Kerangka Pemikiran .....	34

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Obyek dan Lokasi Penelitian .....	37
3.2	Jenis Penelitian .....	37

3.3	Fokus Penelitian.....	38
3.4	Informan Penelitian .....	38
3.5	Sumber Data .....	39
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.7	Teknik Analisis Data .....	41

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	65

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	79
5.2	Saran.....	82

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Dalam mengakses dan menggunakan pelayanan publik setiap kesejahteraan masyarakat sangat bergantung pada kemampuan negara yang sedang berkembang seperti Indonesia. Untuk dapat memenuhi permintaan pelayanan tersebut umumnya jauh melebihi kemampuan pemerintah. Karena pada kenyataannya setiap suatu pemusatan di dalam segala urusan publik kepada negara hanyalah suatu retorika.

Sebagaimana Dwiyanto, (2012), dalam bukunya, Reformasi Birokrasi Publik “menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Sehingga berakibat pada sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat”. Buruknya suatu sistem di dalam suatu pelayanan publik dipengaruhi oleh berkembangnya suatu budaya yang dapat mengikutsertakan penempatan kepentingan birokrasi dan para elite politik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mengakses kualitas pelayanan public ini dapat dibedakan berdasarkan kedekatan suatu elite politik dengan birokrasi. Sehingga di dalam keadilan, mereka sebagai warga masyarakat merasa terusik dan merasa di perlakukan dengan tidak wajar oleh para birokrasi publik.

Kita ketahui bahwa secara prosedural masih banyak para aparat birokrasi yang terpengaruh dengan berbagai macam orientasi teknis pada saat memberikan

suatu pelayanan publik. Sifat tersebut dapat membuat birokrasi menjadi lemahsaat memberikan gagasan serta melakukan persiapan dalam memberikan suatu pelayanan. Lemahnya daya inisiatif dari Implikasi suatu pelayanan dapat membuat birokrasi menjadi begitu lemahsaat merespon setiap aspirasi dan perubahan yang akan maju dalam kehidupan bermasyarakat, tergolong pada kurangnya suatu daya inovasi dalam pelayanan publik.

“Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri”. Sehingga Pelayanan publik yang dilakukan oleh korporasi atau pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempublikasikan kemajuan ekonomi, memangkas kemiskinan, dan persatuan kemasyarakatan, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik, bersifat bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam dan memperkuat perlindungan pada lingkungan,. Setiap warga negara dan penduduk membutuhkan pelayanan, serta negara berkewajiban akan setiap kepentingan dan kewajiban dasar dalam rangka melayani karena hal tersebut merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, melaksanakan setiap hak dan kewajiban kepada warga negara dan penduduk dalam mewujudkan setiap tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menciptakan kepercayaan masyarakat dalam setiap pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang seharusnya dilaksanakan berdasarkan atasan tuntutan dan harapan bagi setiap penduduk dan juga warga negara dalam meningkatkan suatu pelayanan publik, dan norma hukum diperlukan untuk memberikan peraturan

dengan sangat terbuka, dalam upaya menjamin penyediaan pelayanan public yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan serta meningkatkan kualitas secara baik serta untuk melindungi penduduk dan warga negara dalam penyalahgunaan wewenang didalam sebuah pelayanan publik. Undang-undang KIP dan segala aturan bagi LSM lembaga perlindungan konsumen harus juga memiliki suatu kepastian Hukum.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah haruslah berkaitan dengan pelayanan publik secara baik dan berkualitas, dalam hal ini masyarakat berhak memiliki tujuan tertentu dalam rangka mencapai pemerintahan dan pembangunana yang baik. Dalam suatu pelayanan publik ada berbagai macam jenis kehidupan pemerintahan, yaitu ;“Menurut Saefullah (1997: 7) pelayanan publik memiliki banyak jenisnya pelayanan umum seperti yang kita lihat yaitu mulai dari keperluan masyarakat berupamakanan, perumahan, pakaian, kesehatan, pendidikan, transportasi, dsb. Dapat kita lihat berdasarkan suatu kegiatan pemerintah yang seharusnya memberikan pelayanan dan dapat dibedakan berdasarkan karakteristik yang melahirkan perbedaan bentuk pelayanan yang diberikan.

Dalam hal ini kita ketahui bahwa suatu pelayanan yang berkualitas apabila pelayanan itu dapat memenuhi suatu harapan masyarakat dan kebutuhan. Dan apabila masyarakat yang tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan belum berkualitas atau belum efisien. Oleh karena kita terfokus kepada kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan sangat penting. Secara operasional dalam suatu layanan yang diberikan kepada warga

masyarakat ini dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu 1). pelayanan yang diberikan secara orang perorangan, yang meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh kartu tanda penduduk, dan surat-surat lainnya. 2). Sebuah pelayanan publik yang telah di berikan tanpa memperhatikan setiap masing-masing orang, tetapi keperluan masyarakat secara umum, yang meliputi penyediaan pusat-pusat kesehatan, pemeliharaan keamanan, penyediaan sarana dan prasarana transportasi, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, dan lain sebagainya.

“Menurut Miftah Thoha pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu usaha oleh orang/kelompok orang, istitusi tertentu untuk memberi kemudahan, bantuan kepada masyarakat, dan dalam rangka mencapai tujuan tertentu (1991)”. Pada dasarnya pelayanan umum birokrat lebih berkualitas, sekalipun ketentuan itu belum sinkron dengan tujuan ataupun keinginan dan selagi ini masih dapat dibilang melelahkan, lemah, bahkan masih berbelit-belit. Oleh karena itu dibutuhkan reformasi pelayanan publik yang dapat mengembalikan “pelayan” dan yang “di layani” dalam hal ini masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan untuk yang dilayani. Dalam hal ini suatu Pelayanan ditunjukan hanya untuk warga masyarakat umum, karena demikian sesungguhnya negara ini berdiri untuk kepentingan di dalam warga masyarakat yang menyelenggarakannya.

Yang menjadi suatu unsur penting dalam praktik administrasi publik dan ilmu yaitu suatu pelayanan publik. Di dalam suatu fungsi otak pada tubuh manusia dilaksanakan fungsinya sama dengan kebijakan public, karena segala aktifitas kehidupan pemerintah, bermasyarakat, dan bernegara dilaksanakan oleh birokrasi dalam pengabdianya sebagai pelayan publik.

Dalam hal ini baik organisasi yang kecil maupun organisasi besar seperti kebijakan pelayanan publik, suatu bangsa yang merupakan instrumen nyata yang menggambarkan hubungan riil antara stakeholder dan pemerintah. Di dalam suatu kebijakan pelayanan melalui segala proses pengelolaan pelayanan pembangunan serta pelayanan umum lainnya dapat dilaksanakan secara efektif, jadi kebijakan publik merupakan titik awal pengoperasionalisasian program-program kegiatan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, swasta dan masyarakat, oleh karena itu Pareto pernah berkata bahwa kebijakan publik merupakan faktor penentu bagi kemajuan dan kemunduran suatu Bangsa & Negara.

Suatu pelayanan publik di DUKCAPIL memiliki peran penting pada sebuah jasa pelayanan. Pelayanan publik dibidang “kependudukan mencakup pelayanan akta perceraian, pengantian akta rusak, akta perkawinan, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK)”. Karena masyarakat sangatlah membutuhkan semua dokumen ini dalam menjalankan kehidupan sehari-hari disaat melengkapi berbagai macam persyaratan dalam setiap mengurus dokumen-dokumen pribadi.

Informasi yang ditemukan secara langsung seiring berjalannya waktu, seringkali dapat mengungkapkan berbagai kelemahan di dalam pelayanan pemerintah yang dapat mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Sehingga dapat memberi isyarat bahwa analisis masalah pelayanan masyarakat dan kajian merupakan salah satu fenomena penting dengan secara aktual untuk dapat diteliti.

Pada tahun 2019 masih ada sekitar 3.194 masyarakat Kabupaten Boalemo yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari masing-masing



kecamatan. “Di Mulai dari Tilamuta 673 orang, Kecamatan Botumoito 357 orang, Dulupi 613 orang, Mananggu 341 orang, Paguyaman 551 orang, wonosari 490 orang, dan Paguyaman Panatai 169 orang”. Banyaknya jumlah kelompok masyarakat yang tidak mempunyai KTP tentunya mengundang perhatian sangat serius.

Begitu banyak jumlah kelompok masyarakat yang tidak memiliki E-KTP di sebabkan dari minimnya informasi, faktor ketersediaan blanko E-KTP yang mengalami suatu kekosongan blanko, belum optimalnya kualitas pelayanan, selain faktor kekosongan blanko E\_KTP, sekarang masih banyak juga masyarakat yang belum melakukan perekaman data kependudukan. Sehingga menyebabkan belum terselesaikan perekaman KTP yang ditargetkan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi, penulis dapat memfokuskan penelitian ini dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E\_KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOALEMO”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah sangat penting dalam suatu penelitian agar diketahui arah jalan penelitian tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan E-KTP di DUKCAPIL Kabupaten Boalemo?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami bagaimana pelayanan sebuah e-KTP di DUKCAPIL Kabupaten Boalemo;

1. Memahami sebuah Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo.
2. Mengetahui sebuah faktor-faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian memiliki manfaat baik secara teori maupun secara praktisi.maka yang diharapkan penulis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a). Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca tentang konsep E-KTP.
2. Manfaat Akademis

b). Secara akademis diharapkan dapat menjadikan titik tolak penelitian administrasi khususnya administrasi publik yang mengkaji pelayanan E\_KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo dan diharapkan dapat mempertegas pelayanan E\_KTP yang ideal di masa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Pelayanan Publik**

Di Indonesia ilmu Admintrasi publik menjadi tujuan utama pelayanan publik, karena hal ini menjadi suatu persoalan yang perlu mendapatkan penyelesaian serta perhatian yang secara komprehensif. Hipotesis yang secara kualitatif seperti ini mudah dibuktikan dalam setiaptuntutan sebagai tanda ketidak puasan

masyarakat pada pelayanan publik. Dalam pelayanan haruslah diakui bahwa pemberian pemerintah kepada rakyat akan terus mengalami pembaruan, yang dilakukan secara format pelayanan maupun dari sisi paradigma seiring dengan perubahan di dalam pemerintah serta meningkatnya tuntutan masyarakat. Sehingga secara demikian pembaruan dapat dilihat dari kedua sisi belum sepenuhnya memenuhi, termarginalisasikan dalam suatu kerangka pelayanan dan terlebih lagi warga masyarakat disini masih bisa diposisikan sebagai golongan yang tidak berdaya. (Sinambela, 2016).

Menurut Sinambela (2016) “bahwa Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim sekalipun. Budiman Rusli berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan”. Sehingga setiap pelayanan disini akan dapat disesuaikan dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) “bahwa pada awal kehidupan manusia pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun”.

Sebagaimana Bambang Istianto (2009) dalam bukunya “*Manajemen Pemerintah Dalam Perspektif Pelayanan Publik*” “bahwa Konsepsi pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan maupun kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan”. Dalam pelayanan umum disini seharusnya dapat dilaksanakan serta dilakukakan dibawah pengawasan manager, karena pada biasanya pelayanan sering dikaitkan dengan manajemen pelayanan publik. Sehubungan dengan itu, Sadu Wasistiono “mengemukakan bahwa

memberikan pelayanan umum kepada masyarakat merupakan tugas penting dan termasuk tugas utama pemerintah”.organisasi pemerintah sering juga di sebut sebagai “pelayan publik” Dan pada hakikatnya masih banyak pegawai pemerintah yang tidak menyadari arti pentingnya pelayanan publik.

Lebih lanjut “Sadu Wasistiono pelayanan publik adalah pemberian layanan baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat untuk memenuhi suatu kepentingan serta kebutuhan”.“Aparatur sipil negara kiranya bisa memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang luas bukan hanya di instansi pemerintah saja tetapi juga pihak swasta”. (Bambang Istianto 2009)

Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Savas, “bahwa kualitas pelayanan publik menunjuk pada beberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terhadap dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima”. (Bambang Istianto 2009)

Menurut Denhardt “setiap masyarakat memiliki kepentingan yang sebenarnya dalam memusatkan perhatian maupun tanggung jawab dalam melayani dan memberdayakan setiap warga melalui implementasi kebijakan publik dan pengelolaan organisasi publik”.“Karena setiap warga negara tidak seharusnya membedakan penekanan antara mengayuh dan mengarahkan tetapi lebih pada bagaimana membangun sebuah institusi publik yang berdasarkan pada suatu integritas, responsivitas, dan haruslah di tempatkan di depan”. (Denhardt dan Denhardt, 2000)

Berdasarkan pendapat Menurut Denhardt dan Denhardt (2000) “bahwa karena masyarakat yang memiliki kepentingan publik yang sebenarnya maka administrator publik seharusnya melakukan pemusatan perhatian pada tanggung jawab dalam melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan implementasi kebijakan publik dan organisasi publik”.

Dalam hal ini pelayanan publik dapat 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”. Pelayanan publik memiliki suatu prinsip-prinsip yang secara netralisasi, keadilan bagi semua pihak, integritas, efisiensi, efektifitas, akuntabilitas, profesionalisme dan etika. Dalam setiap organisasi pelayanan publik bias saja menjamin keberlangsungan setiap administrasi negara yang dapat mengikutsertakan suatu perkembangan dalam setiap strategi pelayanan dan juga penyelenggaraan sumber daya yang berasal dari kepentingan masyarakat untuk masyarakat”. (Deddy Mulyadi 2018)

Suatu model konvensional dapat mendudukan posisi direksi birokrasi berada pada piramida tertinggi dan warga negara berada pada posisi terbawah. Sekalipun piramida itu juga dapat mendudukan warga negara berada pada posisi teratas sedangkan direksi birokrasi terletak diposisi paling bawah. Jadi bentuk layanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan seperti yang terdapat pada *reinventing government* yaitu sebuah pengembangan pada organisasi agar dapat mewujudkan suatu pemerintah menjadi makin baik, makin cepat, makin murah dan bahkan pemerintahan semakin kecil. Pada suatu birokrat instrumen ini berprinsip

untuk membalikan sebuah mental mulai dari sifat yang suka dilayani menjadi lebih pada yang lebih suka melayani. Osborne (1992)

Sebagaimana Bambang Istianto (2010-2011) dalam bukunya '*Manajemen Pemerintahan* Arti dari pelayanan publik oleh Roth sebagai *any service available to the public whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*'. Menurut Roth "bahwa pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh 'pemerintah contohnya 'museum'' atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya 'restaurant''. Dengan penjelasan diatas sudah sangat berbeda antara barang publik dan barang private". Oleh karena itu untuk selanjutnya di dalam pembahasan akan lebih fokus pada "barang publik" yang penyediaannya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Pelayanan publik dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peran penting dalam sebuah pelayanan. Pelayanan publik dibidang kependudukan mencakup pelayanan akta perkawinan, akta kelahiran, penggantian akta rusak, pembuatan KTP, dan pembuatan KK. Semua dokumen tersebut sangat di butuhkan oleh setiap warga masyarakat disaat melaksanakansetiap kesibukan dalam memenuhi setiap dokumen-dokumen pribadinya.

E-KTP berasal dari kata "*electronic\_KTP*". Kartu Tanda Penduduk merupakan tanda identitas resmi seseorang yang secara tertulis dan lengkap yang dikeluarkan oleh pejabat/dinas yang berwenang berdasarkan ketentuan perundang-undangan. "Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 pasal 1 angka 14 memberikan pengertian Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi

Penduduk yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Kartu tanda penduduk tersebut dapat diperoleh setelah seseorang berusia 17 Tahun ke atas yang berlaku seumur hidup.

Maka penulis menyimpulkan “bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat segala sistem pengendalian dan keamanan baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi”. E-KTP tersebut dilengkapi dengan data, tanda tangan rekaman elektronik, pas photo, sidik jari, dan iris mata

Selain pengertian KTP, dapat juga di terapkan berbagai macam kegunaan dan juga fungsi KTP yaitu: 1). Mencegah akan adanya KTP ganda dan juga pemalsuan KTP.. 2). Bisa mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. 3). Sebagai identitas jati diri4). Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.

Secara ekstrim setiap manusia itu membutuhkan pelayanan, dan pelayanan tersebut tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia. Ada 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu (Bharata, 11:2004): a). Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberiakan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). b). Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. c). Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. d). Kepuasan pelanggan, dalam



memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Berikut Lonsdale (1994) berpendapat “bahwa pengertian dari pelayanan publik yaitu segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat”. Selain itu pengertian lain dari pelayanan publik menurut “undang-undang no.25 pertahun 2009 ialah Suatu rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dapat kita lihat secara luas bahwa pelayanan public disini didefinisikan sebagai aktivitas dan obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan dalam memberikan bantuan terhadap upaya dalam meningkatkan kemudahan dan kenikmatan dan juga memenuhi kebutuhan masyarakat umum bagi seluruh masyarakat.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998:41) “bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”. “Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (1995:4) “bahwa tugas pelayanan lebih menekan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik,

mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi”.

Di dalam melengkapi pemerintah untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang optimal peran swasta yang sangat diharapkan. Sehingga lebih mengoptimalkan suatu pelayanan dalam sebuah pemerintah birokrasi dan itu bukanlah tugas yang sangat mudah. Agar kiranya sebuah pemerintah birokrasi publik haruslah memberikan layanan publik yang lebih terbuka, efektif, profesional, adaptif, responsif, tepat waktu, transparan, serta sederhana sekalipun dapat meningkatkan kualitas masyarakat artinya dapat mengembangkan kapasitas masyarakat dan individu dapat memastikan masa depannya sendiri. (Effendi dalam Widodo, 2001).

Sedangkan menurut Dwiyanto (2012) “bahwa penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efektivitas dan efisiensi, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti akuntabilitas, responsivitas dan kepuasan pengguna jasa”. Di dalam sisi penggunaan jasa ini menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopoli di dalam suatu kinerja penilaian sehingga para pengguna jasa tidak lagi memiliki alternatif sumber pelayanan. Dalam pelayanan di birokrasi publik penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasannya terhadap pelayanan. Penggunaan pelayanan bisa

mencerminkan kepuasan terhadap pemberi layanan yang diselenggarakan oleh pasar, dengan pengguna jasa yang memiliki pilihan sumber pelayanan tersendiri.

Berikutnya Thoha (1991) “bahwa mengemukakan istilah lain yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman”. Seorang administrator diharapkan memiliki sifat-sifat memberikan pelayanan, pengayoman kepada masyarakat yang kecil dan lemah serta pengabdian kepada kepentingan umum. Dalam memberikan pelayanan public, birokrasi publik dituntut dapat mengubah peran dan posisi, dari suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang kolaboratif, fleksibel serta dialogis, dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Dan dari yang suka memerintah dan mengatur berubah menjadi suka melayani. (Thoha dalam Widodo, 2001). Revitalitas birokrasi publik agar dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan setiap apa yang menjadi tugas dari kewenangan yang diberikan.

Untuk memenuhi segala keinginan dan kebutuhan masyarakat, dengan demikian pelayanan publik haruslah dilakukan oleh penyelenggara negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat). Kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat bukanlah kebutuhan yang hanya secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya, misalnya kebutuhan akan kesehatan. Pendidikan, dan lain-lain.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan telah menjadi satu isu penting dalam penyediaan pelayanan. Dapat kita lihat bahwa selama ini di dalam pelayanan publik selalu identik dengan suatu kelambanan, biaya tinggi dan ketidakadilan. Di dalam etika

pelayanan dimana setiap pegawai dalam memberikan layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayan yang tidak baik. Sehingga dapat di definisikan sebagai “bahwa suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan atau harapan pelanggan.

Sebagaimana Sangkala (2012) dalam bukunya, “*Dimensi-Dimensi Manajemen Pelayanan Publik*”, menyatakan bahwa adanya mekanisme umpan balik (*feedback mechanism*) merupakan aspek terpenting yang tidak bisa dilupakan dari sistem pelayanan publik. Aspek ini bisa berupa monitoring survei yang dilakukan oleh masyarakat. Karena sistem ini tidak hanya bermanfaat bagi pihak pimpinan ataupun staf dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan segala pelayanan publik yang telah terlaksana, dan juga sebagai alat untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Gaspersz (1997) “bahwa pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kemampuan (*performance*), estetika, keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas yaitu “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”. Sinambela (2016).

Kualitas layanan menurut Fitzsimmons (Sedarmayanti, 2000), dapat dilihat pada lima dimensi berikut:

- a) Reliability, merupakan kemampuan yang diberikan secara tepat dan benar, akan pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
- b) Responsiveness, merupakan kesadaran ataupun keinginan untuk membantu dan juga memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.
- c) Assurance, merupakan pengetahuan ataupun wawasan, kepercayaan diri dari pemerintah, kesantunan, kesopanan, serta respek terhadap masyarakat.
- d) Empathy, merupakan kemauan pemerintah untuk melakukan suatu pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*).

Menurut Sinambela (2016) di dalam bukunya *“Reformasi Pelayanan Publik”*. yang di dasari dari pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman mengemukakan “bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok”: 1). Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk. 2). Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Di dalam pelayanan yang berkualitas yang dimaksud harus dapat terlaksana. Karena Negara yang kurang berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Master dalam Dadang Juliata (ED) mengemukakan “bahwa berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas” antara lain: a). Ketiadaan komitmen dan manajemen. b). Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani. c). Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan. d). Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan. e). Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum diopimalakan. f). Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi. g). Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan. h). Ketidacukupan sumber daya dan dana. i). Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan. j). Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas kedalam organisasi. k). Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal. l). Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Di dalam suatu kualitas pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Patricia Patton menegaskan sebuah layanan sepenuh hati yaitu layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan sudut pandang, perasaan, keyakinan, watak, nilai, dan emosi. Di karenakan bahwa setiap pegawai layanan tersebut dituntut untuk dapat memberikan layanan dengan

sepenuh hati kepada para penerima layanan. Hal ini merupakan kesungguhan aparaturnya untuk melayani dan layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan yang dimaksudkan hal tersebut merupakan tujuan utama untuk memberikan kepuasan para pelanggan.

Berdasarkan Patricia Patton lebih jauh mengemukakan “bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogianya dipahami oleh aparaturnya pelayanan”. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut: 1). Bagaimana memandang diri sendiri yaitu Harga diri tidak diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Misalnya seseorang yang pekerjaannya membungkus makanan, ia tidak merasa rendah karena pekerjaannya itu. Ini karena ia memiliki rasa percaya diri terhadap dirinya sendiri, dan ia juga memiliki kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain. Jika menganggap diri kita tidak berharga dan berdasarkan citra diri pada beberapa besar materi yang dimiliki, bukannya berpikir siapa kita sebenarnya maka sikap ini akan memunculkan perasaan negatif pada diri sendiri. 2). Bagaimana memandang orang lain yaitu Pekerja pembungkus makanan menghargai orang lain, pada konsumen dan barang yang dibelinya. Hal ini dapat dilihat dari caranya mengepak makanan dan sikap memperlakukan para konsumennya. Ia tidak hanya ramah dan profesional, namun juga mampu menjalin hubungan emosional dengan setiap konsumen. Ia mempergunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan kadang-kadang ia bertindak sebagai penasihat yang banyak gagasan tentang resep dan giji. Dari jenis makanan yang mereka pilih, ia semakin mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan

komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen. 3). Bagaimana memandang pekerja yaitu Pekerja pembungkus makanan menjadikan pekerjaannya penting dan khusus. Ia menambah nilai pekerjaannya dengan cara mengemas barang belanjaan konsumen dengan efisien dan penuh perhatian. Ia bangga terhadap dirinya sendiri karena selama ini belum pernah barang yang dibungkusnya pecah atau rusak. Ia menambahkan sentuhan perasaan dalam pekerjaannya dengan cara memberi perhatian pada konsumen dan cara khusus dalam bergaul dengan mereka sebagai anggota individu. Ia tidak ragu-ragu lagi menganggap pekerjaan itu sebagai bagian dari dirinya sendiri, dan telah menemukan cara-cara untuk menambah makna terhadap pekerjaannya. Ia mendapat kesenangan dari tugas yang sebenarnya biasa saja.

Di dalam Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika terdapat beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan.

### **2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip-prinsip pelayanan menurut Hardiyansyah (2001 : 26-27) menyatakan Sepuluh prinsip-prinsip pelayanan yaitu;

- (1) Kejelasan yaitu dalam berbagai hal sehingga tidak dapat menimbulkan tanda tanya dari pihak pelayanan dan rasa was-was. Di karenakan pelayanan yang akan di berikan haruslah lebih jelas persyaratan secara administrasi dan secara teknis, serta tata cara yang setidaknya di pahami atau prosedur.



- (2) Kesederhanaan yaitu suatu Kesederhanaan dalam sebuah pelayanan sangat mendukung kelancaran pelaksanaan pada pelayanan public yang efisiensi serta efektif. Di dalam Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah di laksanakan serta mudah dipahami.
- (3) Kepastian Waktu yaitu Kepastian waktu pelayanan akan memberikan kepercayaan yang positive terhadap pelanggan atau penerima layanan. Sehingga pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dan pelayanan ini juga bisabergunabagi pihak pemberi layanan.
- (4) Akurasi pelayanan umum artinya produk pelayanan yang diterima oleh public haruslah tepat, sah, dan benar.Prinsip tersebut memberikan rasa percaya yang dinilai positive dan kiranya dapat memberi pelayanan secara konsisten dalam melakukan tugas dengan benar.
- (5) Keamanan yaitu Keamanan tidaksekedar melekat akan adanyarasa aman dalam konteks aktifitas, tetapi juga aman dalam hal produk pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Karena proses dan produk pelayanan public harulah memberikan rasa aman dan kepastian hukun pada sipenerima layanan.
- (6) Tanggung Jawab yaitu Pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk dalam bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan ketidakpuasan dalam sebuah pelaksanaan umum.

- (7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja serta pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika merupakan kelengkapan yang mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.
- (8) Kemudahan Akses yaitu Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan umum memadai, serta mudah di jangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu Pemberi pelayanan umum harus senantiasa bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- (10) Kenyamanan yaitu Lingkungan pelayanan umum harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta lokasi parkir yang aman, toilet yang bersih, tempat ibadah yang indah dll.

## **2.4 Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik**

Berikut ini merupakan dimensi-dimensi pelayanan public, yaitu sbb:

- a) Bukti fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukan eksistensi mereka pada pihak luar, yang dimaksud penampilan sarana dan prasarana fisik ini adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan.
- b) Keandalan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan yang secara akurat dan juga terpercaya.

- c) Responsif adalah suatu kemampuan untuk dapat membantu, merespon dengan cepat dan juga memberikan pelayanan cepat dan tepat pada setiap pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas dan benar.
- d) Jaminan dan kepastian adalah pengetahuan kesopansantunan para pegawai perusahaan dalam membangun kepercayaan para pelanggan pada perusahaan yang terdiri dari komponen komunikasi, keamanan, kompetensi serta sopan santun.
- e) Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan juga bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan upaya memahami keinginan para pelanggan.

## **2.5 Kelompok Pelayanan Publik**

Kelompok pelayanan yang dilaksanakan oleh para pegawai kantor, dalam melaksanakan tugas pokok pelayanan kepala bidang pelayanan pencatatan sipil diselenggarakan sesuai dengan keahlian mereka masing-masing yaitu: 1). Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil. 2). Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil. 3). Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil. 4). Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil. 5). Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil. 6). Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil. 7). Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil. 8). Mengkoordinasikan penatausahaan pelayanan pencatatan sipil yang meliputi pencatatan kelahiran, lahir dan perceraian bagi penduduk yang beragama bukan islam, kematian, pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan.

9). Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya. 10). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya. 11). Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

## **2.6 Faktor-faktor Yang Menghambat Terkait Dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Di dalam pelayanan publik tentunya setiap masyarakat menginginkan segala pengurusan lebih efektif, efisien dan cepat. Oleh sebab itu, dalam setiap pelaksanaan yang berkaitan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan suatu pelayanan yang prima (pelayanan yang baik). Di dalam mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk dapat bertanggungjawab terhadap masyarakatnya. Akan tetapi untuk mengharapkan perubahan yang kita harapkan bersama, sangat diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Di karenakan perubahan tersebut tidak dapat berubah seketika. Hal ini yang menghambat kualitas pelayanan publik. Dan untuk mengetahui lebih jauh, “Menurut Moenir (2001) dalam menjalankan fungsi pelayanan, khususnya dalam pelayanan E\_KTP dapat pulamenghambat beberapa faktor” antara lain:

### **a) Struktur Organisasi**

Dalam struktur organisasi terdapat pembagian kerja atau spesialisasi karena dalam hal ini struktur organisasi tersebut dapat menghambat suatu pelayanan E\_KTP, karena. Spesialisasi ini dapat disusun dari tanggung jawab, kebutuhan, jelas wewenang tugas, tidak tumpang tindih, sebaran, tingkatan dalam

organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif dan saling menunjang.

b) Kemampuan Aparat

Sebuah kemampuan seperti : keterampilan, serta sikap perilaku yang memadai, pengetahuan, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini merupakan harapan yang setidaknya dimiliki oleh aparat negara ataupun aparatur pemerintah. Selain itu adapun beberapa kemampuan aparat yang diharapkan yaitu; kemampuan di dalam penyusunan rencana kegiatan, tingkat keikutsertaan dalam perhatian yang berhubungan dengan berbagai bidang tugasnya, tingkat pendidikan aparat, kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal, kemampuan melakukan kerjasama, kecepatan pada saat menyusun rencana kegiatan, tingkat inspirasi dalam memilih tatakerja yang terbaik, tingkat keandalan atas tanggung jawabannya kepada atasan, tingkat pendidikan aparatserta kecepatan dalam melaksanakan tugas.

c) Sitem Pelayanan

Di dalam Sistem pelayanan yaitu sesuatuyang sangatlengkap dalam suatu rangkaian pelayanan yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya.sehingga bagian dari suatu sistem pelayanan dapat mengganggu setiap pelayanan tersebut. Dan jika salah satu unsur pelayanan seperti tingginya biaya, kualitasnya yang rendah bahkan lamanya pengurusan maka akan merusak citra pelayanan disuatu lokasi.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam sistem pelayanan antara lain:

“buku panduan, prosedur, tarif atau biaya, pedoman pelayanan, syarat pelayanan

yang jelas, batas waktu, media informasi yang saling menghargai dari setiap masing-masing unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri (Wolkins dalam Tjiptono 2002)” .

Berdasarkan penjelasan yang di kemukakan di atas “bahwa dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik ialah”: Mendapatkan rasa nyaman dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan. Jelas dalam menerima informasi tentang pelayanan yang diberikan. Mendapatkan perlindungan mengenai dampak dari hasil pelayanan.

## **2.7 Bentuk-Bentuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Menurut Farnham dan Horton (1993) “bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat merujuk pada berbagai alternatif kelembagaan” sebagai berikut:

- 1) Sepenuhnya swasta (*fully private*).
- 2) Swasta dengan sebagian milik pemerintah (*private with part state ownership*).
- 3) Gabungan antara Swasta dengan pemerintah (*joint private and public ventures*).
- 4) Swasta dengan aturan khusus (*private regulated*).
- 5) Sarana pemerintah yang dioperasikan oleh swasta (*public infrastructure, operating privately*).
- 6) Pemborongan pekerjaan pemerintahan (*contracted out*).
- 7) Pemerintah dengan saingan (*public with managed competition*).
- 8) Pemerintah tanpa saingan (*public without competition*).

Pada dasarnya penyediaan pelayanan publik secara alternatif dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu pelayanan langsung oleh pemerintah (*government services*) tanpa melibatkan pihak swasta atau badan pemerintahan lainnya atau oleh Farnham dan Horton disebut Pemerintah tanpa saingan (*public without competition*). Sedangkan bentuk yang kedua adalah pelayanan publik yang dilaksanakan atas dasar kerja sama pemerintah dengan pihak swasta yang secara keseluruhan termasuk dalam konsep privatisasi. Termasuk dalam kelompok ini adalah seluruh alternatif kelembagaan kecuali pelayanan langsung pemerintah tersebut. Pelayanan publik langsung diselenggarakan oleh berbagai pihak, seperti berikut ini:

1. Pelayanan pemerintah (*government service*)

Pelayanan pemerintah yaitu suatu mekanisme pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Pemerintah bertindak sebagai penyedia (*provider*) dan sekaligus penghasil (*producer*), sehingga sama sekali tidak melibatkan perusahaan swasta. Konsumen dapat dikenakan pembayaran langsung atas pelayanan yang diterimanya ataupun pembayaran tidak langsung seperti pembiayaan melalui pembayaran pajak.

2. Penjualan pemerintah (*government vending*)

Penjualan pemerintah berbeda dengan kasus memaksa pengguna untuk membayar biaya pelayanan yang diberikan pemerintah. Misalnya ketika pemerintah menagih biaya penyediaan air, listrik atau jasa angkutan bis, pemerintah hanyalah menagih konsumen secara langsung untuk barang-barang yang ditawarkannya

sebagai jasa pelayanan pemerintah secara langsung. Dalam hal ini, pemerintah berkedudukan sebagai penyedia (*provider*).

### 3. Kerja sama antar pemerintah

Suatu pemerintah dapat menyewa pemerintah lain untuk memberikan pelayanan. Pemerintah kabupaten misalnya, membuat kontrak kerja sama dengan pemerintah kota untuk pemeliharaan jalan. Pelimpahan tanggung jawab pelayanan diantara pemegang wewenang dilakukan pada batas-batas tertentu demi menyelesaikan masalah secara lebih baik dan penanggulangan biaya yang terus meningkat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, mekanisme ini disebut dengan azas tugas pembantuan, yang mengatur hubungan kerja sama pada suatu pemerintah daerah dengan pemerintah pusat. Pemerintah pusat menugaskan pemerintah daerah untuk melaksanakan urusan pemerintah pusat di daerah, misalnya urusan pendidikan dasar. Untuk maksud tersebut, pemerintah pusat mengalokasikan sumber-sumber pembiayaannya berupa pengadaan guru, pembangunan fasilitas gedung, dan peralatan kepada pemerintah daerah.

### 4. Perjanjian kerja sama

Dalam menyediakan pelayanan barang dan jasa, pemerintah tidak hanya bekerja sama dengan pemerintah lainnya, tetapi juga dengan perusahaan swasta dan organisasi nonprofit. Dalam hal ini, organisasi swasta bertindak sebagai penghasil jasa dan pemerintah sebagai pengurus atau pengatur yang membayar penghasil jasa. Kerja sama seperti inilah yang bisa dibicarakan dalam diskusi tentang kerahasiaan



yang oleh banyak pihak dikategorikan sebagai privatisasi pelayanan publik konvensional.

#### 5. Hak monopoli

Hak monopoli adalah salah satu bentuk kelembagaan yang digunakan untuk menyediakan pelayanan. Suatu hak monopoli diberikan kepada suatu perusahaan swasta yang ditunjuk untuk menyediakan pelayanan tertentu, biasanya dengan harga yang ditetapkan oleh pemerintah. Dalam pelayanan *franchise*, seperti halnya perjanjian kerja sama, pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan perusahaan swasta sebagai penghasil pelayanan. Pemerintah membayar producer untuk kerja sama pelayanan dan konsumen membayar penghasil pelayanan. Di Indonesia, hak monopoli ini sebagian diserahkan kepada perusahaan negara atau daerah (BUMN atau BUMD) dimana sebagian besar sahamnya dikuasai pemerintah dan sebagian yang lain dimiliki oleh perusahaan swasta. Dalam perkembangan selanjutnya, sebagian besar BUMN atau BUMD tersebut telah melaksanakan *go public* seperti PLN, PT Telkom, PT Kereta Api, dan lain sebagainya.

### 2.8 Asas-Asas Pelayanan Publik

Sebagaimana Mahmudi (2007) dalam bukunya '*Manajemen Kinerja Sektor Publik*' menyatakan "bahwa dalam memberikan pelayanan publik di instansi penyedia pelayanan pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik". yaitu sebagai berikut: a). Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat memadai serta mudah dimengerti. b). Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3). Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai

dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada 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 melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya golongan, ras, agama, status sosial, suku, dan lain-lain: Keseimbangan kewajiban dan hak yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## **2.9 Standar Pelayanan Publik**

Rasyid, Riyas (1997) mengemukakan “bahwa dilihat dari sisi pemerintah, pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, di samping fungsi pemberdayaan dan pembangunan”.

Menurut Ratminto & Winarsih S. Atik (2010) dalam bukunya *Manajemen Pelayanan* “penyelenggaraan setiap pelayanan publik haruslah mempunyai standar pelayanan dan dapat menjamin adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Kita ketahui bahwa suatu Standar pelayanan yang merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. “Menurut keputusan MENPAN No. 63 Thn 2004, standar pelayanan yakni meliputi” sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan yaitu Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian yaitu Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan yaitu Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d) Produk pelayanan yaitu Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana yaitu Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan keterampilan, keahlian, sikap dan prilaku yang dibutuhkan dan pengetahuan. Sedangkan menurut Moneir (2005:197) menyatakan “bahwa agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok”. Sebagai berikut yaitu: a). Tingkah laku yang sopan yaitu Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. b). Cara menyampaikan yaitu Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku

untuk menghindari penyampaian yang menyimpang. c). Waktu penyampaian yaitu Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan oleh setiap orang yang mempunyai permasalahan. d). Keramah tamahan yaitu Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Sedangkan standar pelayanan “menurut Kasmir (18-12 :2005) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi menyenangkan, nyaman, dan aman”, antara lain seperti:

- 1). Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2). Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
- 3). Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
- 4). Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
- 5). Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6). Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- 7). Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8). Mampu meyakinkan nasabah serta memberikannya kepuasan.
- 9). Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 9). Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

## **2.10 Kerangka Pemikiran**

Dalam hal pelayanan publik masih banyak masyarakat belum memiliki E-KTP di sebabkan dari kurangnya ketersediaan blanko E-KTP, kekosongan blanko E-KTP, kurangnya informasi, belum optimalnya kualitas pelayanan, sekarang masih banyak juga masyarakat yang belum melakukan perekaman data kependudukan. Sehingga menyebabkan belum terselesaikan perekaman KTP yang ditargetkan.

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo masih akan terus berusaha mencapai target perekaman. Dan untuk mencapai target tersebut, Disdukcapil Kabupaten Boalemo melakukan pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) hingga ketingkat Kecamatan dan Desa. Hal tersebut sudah berjalan selama dua bulan.

Kita dapat berfikir bahwa sejauh ini kualitas pelayanan yang di berikan para pegawai pemerintah, sangat memerlukan kriteria yang menunjukan sebuah pelayanan yang dapat diterapkan secara baik atau secara buruk. Karena di dalam suatu bentuk pelayanan yang menjadi satu kesatuan dari sistem pelayanan publik terdiri dari empat factor yaitu: a). sistem prosedur dan metode; karena dalam pelayanan publik perlu adanya prosedur, sistem informasi, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan suatu pelayanan. b). personil, terutama di dalam perilaku aparatur: dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus disiplin, profesional dan juga terbuka, terhadap kritik dari pelanggan ataupun masyarakat. c). sarana dan prasarana: dalam pelayanan publik pastinya diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan public misalnya ruang tunggu, dan tempat parkir yang memadai. d). masyarakat sebagai pelanggan; dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangat bervariasi baik tingkat pendidikan maupun perilakunya. (Bambang Istianto, 2009)

Di dalam beberapa jenis kualitas layanan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sekaligus untuk melakukan suatu perbaikan kualitas layanan yang sejalan dengan Sedu Wesistiono, Vincent yang dikutip oleh Frederickson menyatakan 10 atribut yang digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan

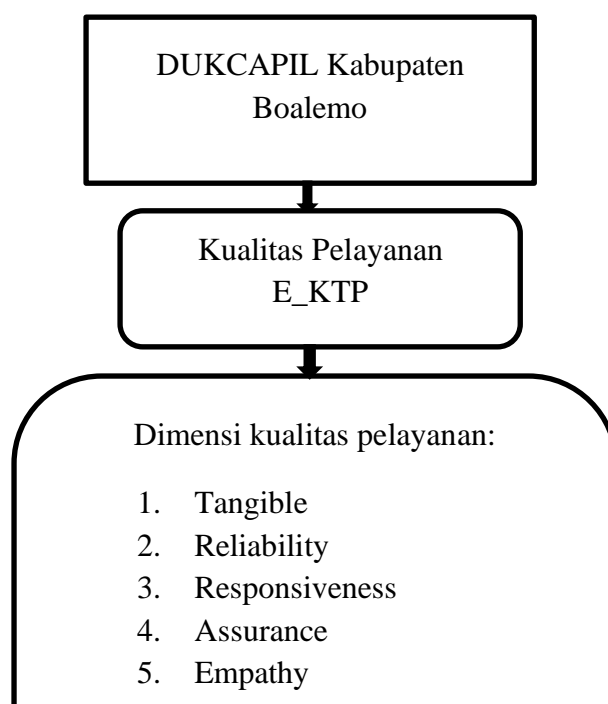
yaitu: 1). Ketepatan waktu layanan; 2). Akurasi layanan; 3). Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan; 4). Tanggung jawab; 5). Kelengkapan; 6). Kemudahan mendapat layanan; 7). Variasi model layanan; 8). Kenyamanan; 9). Atribut Pendukung; dan 10). Layanan pribadi.

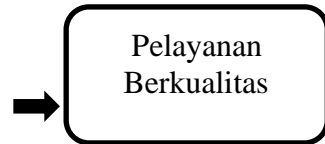
Siklus jasa yang berkualitas dapat didayagunakan dengan mengidentifikasi bentuk kepuasan pengguna layanan. Parasuraman mengemukakan “bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui lima dimensi kualitas layanan” yaitu sebagai berikut :

1. *Aspek tangible*, kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik ataupun bukti fisik,
2. *Aspek reliability*, kemampuan untuk mewujudkan janji,
3. *Aspek responsiveness*, daya tanggap dalam memberikan layanan.
4. *Aspek assurance*; kemampuan untuk memberikan jaminan,
5. *Aspek empathy*; kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.

Jadi berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan kerangka pikir dalam penelitian ini, yaitu sbb;

Kerangka Pikir :





### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian**

Obyek pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Pembuatan E\_KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah selama tiga bulan.

##### **3.2. Jenis Penelitian**

Perlu diketahui jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan melakukan suatu pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan & Biklen, S. (21-22 :1992) menjelaskan “bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati”.

Melakukan penelitian dengan menggunakan metode secara deskriptif yaitu suatu penelitian yang demikian memiliki tujuan untuk membuat deskripsi, secara akurat dan faktual mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat, serta hubungan antar

fenomena yang di selidiki. Maka dari itu diharapkan dalam penelitian ini perlu memperoleh bukti dari sumber informasi baik secara lisan maupun tertulis yang akan dihimpun, ditranskrip, dideskripsikan, dan di analisa dengan pendekatan kualitatif dan gambaran atau lukisan yang secara sistematis..

Dan selain itu, saat menggunakan metode ini penulis akan lebih dekat dengan orang-orang dan situasi yang akan diteliti. Melalui kedekatan antara penulis dan informan diharapkan informasi yang diperoleh terkait pengalaman, opini, perasaan dan pengetahuan informan dapat ditetapkan lebih baik dan mendalam sehingga diperoleh pemahaman akan realitas dan hal-hal terprinci tentang tema yang diteliti.

### **3.3.Fokus Penelitian**

Di dalam penelitian ini maka dalam penelitian kualitatif perlu menetapkan fokus. Spardley dalam Sugiyono (2008 :2010) “menyatakan bahwa fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa dominan yang terkait dari situasi sosial”. Pada dasarnya fokus penelitian merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman penulis atau melalui pengetahuan yang diperoleh melalui kajian kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena dapat memberikan batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga penulis dapat lebih fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian dan data yang diperoleh akan lebih spesifik.

### **3.4. Informan Penelitian**

Informan yaitu orang yang benar-benar mengetahui segala permasalahan yang akan diteliti. Dan yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan suatu informasi tentang situasi dan kondisi



latar belakang penelitian. Jadi penulis dituntut untuk menemukan dan menentukan siapa *key informan* yang akan diwawancarai. Suyanto mengemukakan “bahwa informan kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang di perlukan dalam penelitian”. Di dalam Informan utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Sedangkan informan tambahan merupakan subyek penelitian yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dan terdapat pula informan utama yang berperan selaku implementator yang terlibat langsung dalam kegiatan implementasi kebijakan stelsel aktif pada pelayanan administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Boalemo. Informan dalam karegori ini adalah unsur teknis pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo yang secara langsung membidangi pelaksanaan kegiatan-kegiatan teknis pelayanan administrasi kependudukan.

### **3.5. Sumber Data**

Yang menjadi sumber data dalam penelitian ini dapat di kategorikan dalam dua bagian yaitu:

#### **1). Data primer**

Data primer yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan yang dapat berupa perkataan, perilaku dan bahasa tubuh selama wawancara. Data primer ini juga dapat berupa hasil obserfasi peneliti secara langsung dilapangan.

#### **2). Data sekunder**

Data sekunder yaitu merupakan bahan, data, atau informasi yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang memiliki relevansi yang baik dengan tema penelitian. Data sekunder ini dapat berupa surat kabar, klipng dan artikel dimedia masa, foto, arsip, laporan penelitian, dan catatan hasil diskusi-diskusi maupun catatan penting lainnya yang relevan dengan tema penelitian.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Boalemo dikecamatan sebagai wujud implementasi kebijakan stelsel aktif pada pelayanan administrasi kependudukan.

2. Wawancara

Wawancara yaitu dilakukan dengan menanyakan kepada informan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tema penelitian. Untuk itu, peneliti telah menentukan informan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Informan kunci (*key informan*) adalah kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo.
- b. Informan yang terlibat dalam impementasi kebijakan yaitu kepala-kepala bidang dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Boalemo, pegawai negeri sipil maupun tenaga honorer yang bertugas melaksanakan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo.

- c. Informan tambahan adalah masyarakat sebagai objek pelayanan administrasi kependudukan. Dengan mempertimbangkan faktor geografi dan topografi wilayah, timologi masyarakat ini akan diwakili oleh masyarakat dari kecamatan.

Di dalam melakukan wawancara ini diperlukan pedoman wawancara agar pertanyaan-pertanyaan dasar tetap terfokus sekalipun pengungkapannya akan disesuaikan secara fleksibel dengan konteks yang ada.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan melakukan pengumpulan data berupa dokumen-dokumen yang relevan untuk diteliti seperti dokumen peraturan perundang-undangan, artikel, makalah, pemberitahuan di media masa dan dokumen lainnya yang terkait dengan konteks penelitian yang dibutuhkan sebagai bahan dasar dan orientasi teori dalam melakukan analisis data.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2010) “bahwa analisis data yaitu suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi”. Dengan cara mengorganisasi data ke dalam kategori-kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, menyusun data ke dalam pola-pola, memilah mana data yang penting dan membuat kesimpulan agar data dapat dipahami dengan baik oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis

digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi.

Dalam penelitian ini dilakukan teknik analisis data dengan model *interaktif*, yang meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung. Secara teknis pada kegiatan reduksi data ini data-data yang dikumpulkan dari lokasi penelitian akan diorganisir kedalam sebuah “matriks analisis data” yang meliputi unsur-unsur fokus penelitian, substansi data, kategori data dan *meaning* (pemaknaan)

2. Penyajian Data

Menurut Miles & Huberman dalam Sugiyono (2010:249), dengan melakukan penyajian data akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja yang selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahaminya. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data yang telah digolongkan kedalam pola-pola hubungan interaktif agar dapat lebih mudah dipahami pengguna laporan penelitian. Pada penelitian ini secara teknis data-data yang telah diorganisir ke dalam matriks analisis data akan disajikan dalam bentuk teks naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada penarikan kesimpulan ini yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat DUKCAPIL Kabupaten Boalemo**

Berdasarkan “Peraturan Daerah Kabupaten Boalemo Nomor 5 Thn 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah”. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan daerah, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Komposisi pegawai yang berada dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo pada tahun 2019, yaitu sbb;

##### **Komposisi Pegawai DUKCAPIL Kab. Boalemo**

<b>No</b>	<b>Status</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		<b>Jumlah</b>
		<b>Laki-Laki</b>	<b>Perempuan</b>	
<b>1</b>	<b>ASN</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>34</b>
<b>2</b>	<b>Kontrak</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>20</b>	<b>50</b>

*Sumber : Data Primer 2019*

#### **4.1.2. Visidan Misi DUKCAPIL**

##### **1. VISI**

“Terwujudnya Pelayanan Prima, Tertib dan Akurat Berbasis Teknologi Informasi”

##### **2. MISI**

- a. Meningkatkan Pelayanan dibidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo secara akuntabel, akurat dan cepat.
- b. Meningkatkan catatan sipil melalui optimalisasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dan pengelolaan Data Base Kependudukan.
- c. Meningkatkan kesadaran Masyarakat akan pentingnya kepemilikan Dokumen Kependudukan melalui sosialisasi kebijakan kependudukan.
- d. Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan pendaftaran dan pencatatan penduduk secara nasional, terpadu dan berkelanjutan.

#### **4.1.3. TUPOKSI DUKCAPIL**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo memiliki tugas dalam melaksanakan baerbagai macam urusan pemerintah daerah dalam suatu wewenang pemerintah Kabupaten Boalemo di DUKCAPIL. Dan saat ketika menjalankan tugas, Dinas menyelenggarakan beberapa fungsi. Yaitu: a). Penyiapan bahan perumusan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. b). Penyiapan bahan penyusunan rencana dan

program dibidang pelepasan dan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dan penerbitan kutipan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan , Akta Perceraian , Akta Kematian , Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak. c). Penyiapan bahan bimbingan dan Pengendalian teknis terhadap kegiatan UPTD dalam lingkup tugas dinas. d). Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengumpulan dan pengelolaan informasi data kependudukan dan pencatatan sipil serta memberikan laporan dan penyuluhan. e). Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun beberapa urutansuatu Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang terdiri dari :a). Kepala Dinas

b). Sekretaris membawahkan :

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
2. Sub Bagian Keuangan.
3. Sub Bagian Perencanaan.

c). Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

1. Seksi Identitas Penduduk.
2. Seksi Pindah Datang Penduduk.

d). Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

1. Seksi Kelahiran dan Kematian.
2. Seksi Perkawinan, Perceraian dan Perubahan Status anak.

e). Bidang Pengelolaan Informasi Dan Administrasi Kependudukan.



1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  2. Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Kependudukan
- f). Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.
1. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan.
  2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- g). Kelompok Jabatan Fungsional

### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas memiliki tugas dalam menjalankan setiap urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Boalemo di bidang Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil. Dan dalam melaksanakan tugas Kepala Dinas menjalankan beberapa fungsi :

- a).Merumuskan kebijakan teknis, lingkup perencanaan pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil secara terpadu agar sasaran pelaksanaan sesuai harapan.
- b).Mengkoordinasikan program/kegiatan dan penganggaran lintas sektor, berdasarkan tugas dan fungsi agar pelaksanaan efisien dan efektif.
- c).Membina dan mengarahkan unit pelaksana teknis berdasarkan pedoman agar terciptanya keterpaduan program.
- d). Menyelenggarakan ketatausahaan unit berdasarkan aturan yang ada agar tertibnya administrasi perkantoran.

- e). Menindaklanjuti program/kegiatan Administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil secara teknis dalam lingkup kewenangan agar adanya kesinambungan program.
- f). Mengevaluasi program/kegiatan lintas sektor berdasarkan rencana kerja agar diperoleh data perkembangan dan pertumbuhan dan pencatatan sipil.
- g). Melaporkan hasil program/kegiatan kepada pimpinan dalam bentuk dokumen sebagai laporan hasil pertanggung jawaban pelaksanaan kegiatan.
- h). Melaksanakan tugas kedinasan yang lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tertulis;

## **2. Sekretaris**

Memberikan pelayanan administratif dan proses yang menjadi perencanaan, dalam setiap urusan tata usaha, keuangan, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas merupakan tugas dari Sekretaris. Berikut ini fungsi sekretaris yaitu :

- a) Merencanakan operasional program/kegiatan dan penganggaran melalui forum diskusi unit untuk memperoleh daftar program.
- b) Membagi tugas program/kegiatan melalui unit kerja bidang, berdasarkan tugas dan fungsi, untuk pemerataan kerja.
- c) Memberi petunjuk pelaksanaan program/kegiatan berdasarkan pedoman untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- d) Mengatur personil dan penata usahaan barang dan jasa sesuai ketentuan yang ada, agar terciptanya suasana kerja yang baik.

- e) Mengevaluasi perkembangan pelaksanaan program/kegiatan baik langsung maupun tidak langsung, melalui bidang/unit organisasi untuk dapat mengetahui dan mengukur output yang diharapkan.
- f) Menghimpun dan melaporkan kegiatan bidang/unit berdasarkan aturan yang ada, agar diperoleh dokumen pertanggung jawaban.
- g) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tulisan;

## **2. Kepala Sub Bagian Perencanaan**

Kepala Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas melakukan penyiapan koodinasi dan penyusunan program dan anggaran, penysunan laporan serta melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai fungsi kedinasan. Dan dalam melaksanakan tugas dari bagian kepala sub bagian penyusunan program menyelenggarakan fungsi :

- (1) Menyusun rencana kegiatan.
- (2) Menyiapkan bahan kerja.
- (3) Menghimpun, menelaah, menganalisa, mengklarifikasi dan mendokumentasikan Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan program dan kegiatan Dinas.
- (4) Merencanakan dan menyelenggarakan penelitian dalam rangka pengembangan program kerja Dinas.
- (5) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kebutuhan dan pengadaan barang sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

- (6) Mengkoordinasikan penyusunan Restra-Dinas, Renja-Dinas, KUA-Dinas, PPAS-Dinas dan PPA-Dinas.
- (7) Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan tugas pembantuan.
- (8) Mengkoordinasi penyusunan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Bupati, Laporan Kinerja Intasi Pemerintah Daerah (LAKIP), indeks kepuasan masyarakat (IKM).
- (9) Menyusun petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis.
- (10) Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.

## **2. Kepala Sub Bagian Keuangan**

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas menyiapkan koordiansi dan pelaksanaan pengelola keuangan, penatausahaan, akuntansi verifikasi dan pembukuan, penyusunan laporan serta tugas-tugas lain sesuai fungsi kedinasan. Dan dalam melaksanakan tugas pokok kepala sub bagian keuangan menyelenggarakan fungsi :

- a) Menyusun rencana kerja kegiatan.
- b) Menyiapkan bahan kerja.
- c) Melaksanakan penatausahaan dan pembayaran gaji pegawai sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- d) Melaksanakan penatausahaan keuangan dengan sitem akuntansi pemerintahan sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku
- e) Mengkoordinasikan penyusunan RKA –Dinas dan DPA-Dinas.

- f) Melaksanakan inventarisasi verifikasi dan melaporkan pelaksanaan suatu anggaran dan bimbingan teknis kepada keuangan atau pengadministrasi keuangan.
- g) Melakukan penyusunan laporan pertanggungjawaban serta pengelolaan keuangan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- h) Melakukan penatausahaan pada bagian keuangan dan tugas pembantuan.
- i) Melakukan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan.
- j) Melaksanakan administrasi, inventarisasi, dan laporan pertanggungjawaban pengelolaan aset.

### **3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kerarsipan, administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, dan penataan barang milik negara, penyusunan laporan serta tugas-tugas lain sesuai fungsi kedinasan. Dan dalam melaksanakan tugas kepala sub bagian umum dan kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

- 1) Membuat rencana kerja dan urusan rumah tangga serta urusan kepegawaian, melalui tata kerja organisasi, agar di perolehnya daftar kegiatan dan kebutuhan.
- 2) Membagi tugas personil, berdasarkan tugas dan fungsi, agar di perolehnya pemerataan pekerjaan.
- 3) Mengatur dan member petunjuk tentang kepegawaian, berdasarkan ketentuan yang ada, agar terciptanya disiplin kerja.

- 4) Mengumpul dan mengolah data kepegawaian melalui Bidang/unit agar diperoleh data yang akurat.
- 5) Mengevaluasi hasil kerja urusan kepegawaian, berdasarkan tugas dan fungsi, sehingga diperolehnya daftar prestasi kerja.
- 6) Melaporkan hasil kegiatan, berdasarkan rencana kerja, sehingga adanya dokumen penilaian.
- 7) Melakukan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan, baik lisan maupun tulisan;

#### **4. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksana kebijakan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk. Dan dalam melaksanakan tugas kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- b) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk.
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- d) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk
- f) Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk.
- g) Mengoordinasian penatausahaan Pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi pemerian Nomor Induk Kependudukan (NIK), penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP).

## **5. Kepala Seksi Identitas Penduduk**

Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas dalam melakukan perumusan kebijakan teknis, penyiapan bahan dan perencanaan, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk, penyusunan laporan serta tugas-tugas lain sesuai fungsi kedinasan. Dan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi identitas penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a) penyiapan bahan perencanaan.
- b) perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.
- c) Pelaksanaan dan fasilitas penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Penduduk (KIP) Musiman, Kartu Identitas Kerja (KIK) dan Keterangan Domisili Sementara.
- d) Pelaksanaan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pendaftaran penerbitan perubahan dokumen kependudukan (perubahan/penambahan nama, perubahan status dan perubahan karena Peraturan Perundang-undangan) serta pengelolaan dan peristiwa kependudukan.
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.
- f) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

## **6. Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk**

Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melakukan penyajian bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk dan pelaksanaan pendataan penduduk, penyusunan laporan serta tugas-tugas lain sesuai fungsi kedinasan. Dan dalam menyelenggarakan tugas kepala seksi pindah datang penduduk menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan bahan perencanaan.
- 2) Perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.
- 3) Pelaksanaan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pendaftaran penerbitan perubahan dokumen kependudukan (perubahan/penambahan nama, perubahan status dan perubahan karena Peraturan Perundang-undangan) serta pengelolaan dan peristiwa kependudukan.
- 4) Penyiapan bahan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pendaftaran serta pengelolaan data mutasi penduduk.
- 5) Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.
- 6) Koordinasi perpindahan penduduk dalam didaerah/luar daerah, atar provinsi dan atar Negara.
- 7) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya.
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.



- 9) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

## **7. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan pencatatan sipil. Dan dalam melaksanakan tugas pokok kepala bidang pelayanan pencatatan sipil menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil.
- 2) Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil.
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- 4) Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- 5) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil.
- 6) Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil.
- 7) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil.
- 8) Mengkoordinasikan penatausahaan pelayanan pencatatan sipil yang meliputi pencatatan kelahiran, lahir dan perceraian bagi penduduk yang beragama bukan islam, kematian, pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan.
- 9) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan data penyelesaian masalah sesuai dengan bidang tugasnya.

## **8. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian**

Kepala Seksi kelahiran dan kematian ini memiliki tugas dalam melaksanakan penyediaan kebijakan teknis dan implementasi kebijakan dibidang pelayanan pencatatan sipil. Dan dalam melaksanakan tugas kepala seksi kelahiran dan kematian menyelenggarakan fungsi :

- a) penyiapan bahan perencanaan.
- b) perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran dan Kematian.
- c) melaksanakan pemeriksaan dan penelitian persyaratan, verifikasi dan validasi kebenaran data kelahiran.
- d) melaksanakan pemeriksaan berkas permohonan dan penelitian persyaratan, verifikasi dan validasi kebenaran data laporan kelahiran.
- e) Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.
- f) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan ssesuai bidang tugasnya.
- g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.
- h) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

#### **9. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan**

Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan memiliki tugas melaksanakan penyediaan data dalam sebuah rencana, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam

pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan. Dan pada saat melakukan tugas kepala seksi perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan menyelenggarakan fungsi :

- 1) penyiapan bahan perencanaan.
- 2) Perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian dan perubahan status Anak dan pewarganegaraan.
- 3) Melaksanakan pencatatan, penerimaan berkas permohonan, pemeriksaan dan penelitian persyaratan, verifikasi dan validasi kebenaran data perkawinan, perceraian dan perubahan status Anak dan pewarganegaraan.
- 4) Menyampaikan arahan atau alasan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.
- 5) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan data dalam penyelesaian masalah sesuai bidang tugasnya.

#### **10. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyediaan data perancangan, formulasi kebijaksanaan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Dan dalam melaksanakan tugas kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- (1) Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- (2) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- (3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- (4) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- (5) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- (6) Melaksanakan pembuatan data statistic dan laporan data serta pemberian pelayanan informasi.
- (7) Menyampaikan arahan atau alasan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.
- (8) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan ssesuai bidang tugasnya.
- (9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.
- (10) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

#### **11. Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan**

Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam system informasi administrasi kependudukan, pelaksanaan tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi, penyusunan

laporan serta tugas-tugas lain sesuai fungsi kedinasan. Dalam melaksanakan tugas kepala seksi informasi administrasi kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- 1) Menyiapkan perencanaan.
- 2) perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.
- 3) Melaksanakan pelayanan data dan informasi administrasi kependudukan.
- 4) Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.
- 5) Melaksanakan sosialisasi dan penulisan.
- 6) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan data penyelesaiansuatu masalah sesuai bidang tugasnya.
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.
- 8) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

## **12. Kepala Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data**

Kepala Seksi Pengolahan Data Dan Penyajian Data mempunyai tugas tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam pelaksanaan pengelolaan dan penyajian data kependudukan, penyusunan laporan serta tugas-tugas lain sesuai fungsi kedinasan. Dan dalam melaksanakan tugas kepala seksi pengolahan data dan penyajian data menyelenggarakan fungsi :

- a) Penyiapan bahan perencanaan.

- b) Perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- c) Menyusun dan mengelola data base administrasi kependudukan.
- d) Menyampaikan arahan atau alasan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.
- e) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan data penyelesaian suatu masalah sesuai bidang tugasnya.
- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.
- g) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

### **13. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan**

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi di Bidang Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dan dalam melaksanakan tugas kepala bidang pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- 2) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- 4) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

- 5) Pelaksanan kerjasama administrasi kependudukan.
- 6) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- 7) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- 8) Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.
- 9) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya.
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.
- 11) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

#### **14. Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan**

Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan, penyusunan laporan serta tugas-tugas lain sesuai fungsi kedinasan. Dan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi kerjasama dan inovasi pelayanan menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan bahan perencanaan.
- 2) Perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama dan Inovasi Pelayanan administrasi kependudukan.

- 3) Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.
- 4) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya.
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.
- 6) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

#### **15. Kepala Seksi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan**

Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dalam Pelaksanaan Pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, penyusunan laporan serta tugas-tugas lain sesuai fungsi kedinasan. Dan dalam melaksanakan tugas kepala seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- a) Penyiapan bahan perencanaan.
- b) Perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- c) Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya.
- d) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya.
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.



- f) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

## **16. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL**

Pada Dinas dapat ditetapkan kelompok Jabatan fungsional berdasarkan keahlian dan spesifikasi yang dibutuhkan sesuai dengan prosedur ketentuan yang berlaku. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan sebagian tugas Dinas sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

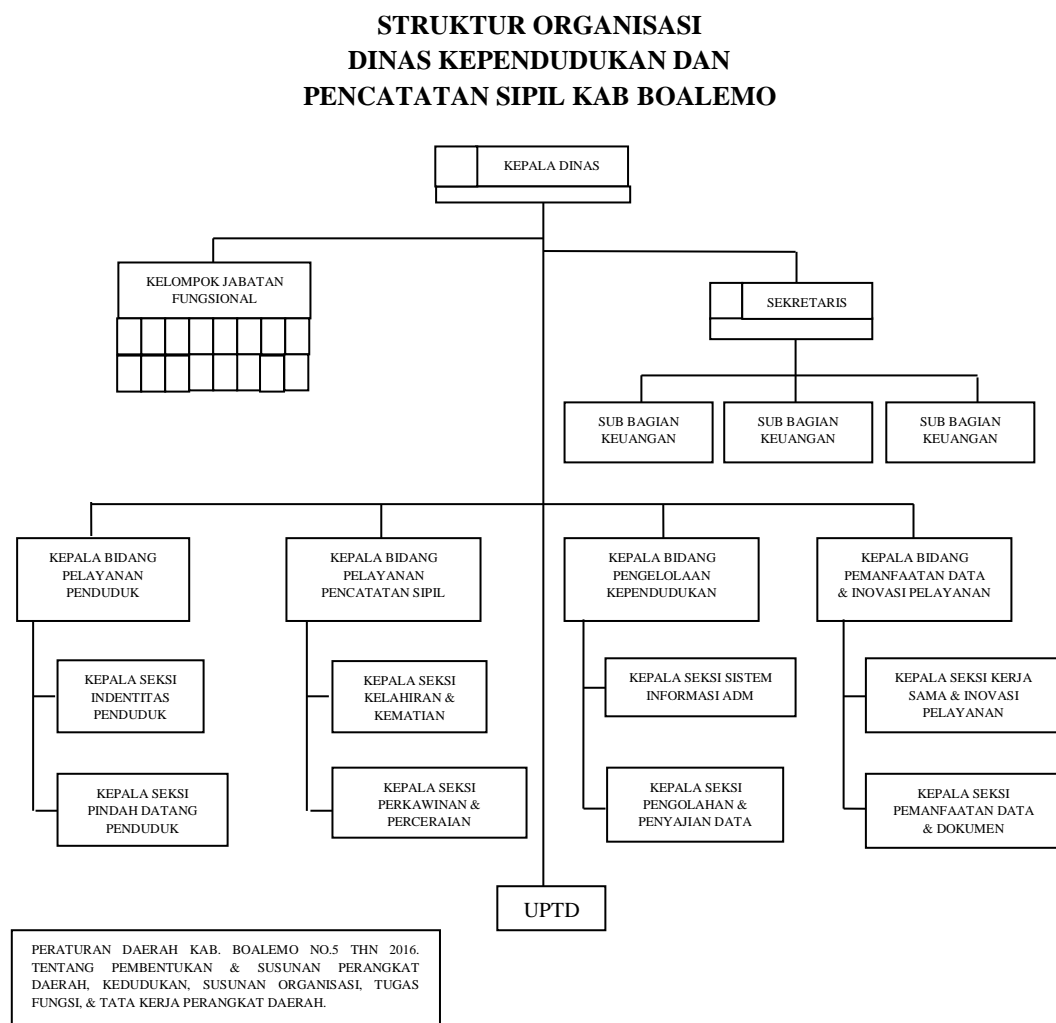
- a) Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk dan berada dibawah serta bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.
- b) Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- c) Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

## **17. TATA KERJA**

Saat melaksanakan tugasnya, setiap pimpinan unit organisasi dan kelompok tenaga fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi dilingkungan Pemerintah Daerah serta dengan instansi lain diluar Pemerintah Daerah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing: a). Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan bila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan. b). Setiap pimpinan satuan organisasi

bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahan masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya. c). Setiap informasi yang diterima oleh direksi dapat dipergunakan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk kepada bawahannya dan juga merupakan satuan organisasi dari bawahannya yang wajib diolah. d). Dalam membuat tugas, setiap direksi organisasi dapat dibantu oleh satuan organisasi bawahannya dan sebetulnya wajib mengadakan rapat berkala dalam rangka pemberian bimbingan kepada bawahan masing-masing.

#### 1.1.4 Struktur Organisasi



Dari struktur organisasi di atas, dapat dijabarkan mengenai tugas pokok dan fungsi pada setiap masing-masing bidang sebagaimana keputusan Peraturan Pemerintah Bupati Boalemo Nomor 33 Thn 2016 Tentang tugas pokok dan fungsi pada DUKCAPIL Kabupaten Boalemo, memiliki tugas pokok membantu Kepala Daerah saat Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **4.1.1. Konsep dan Beberapa Aturan Mengenai KTP**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu dokumen kependudukan yang berperan penting bagi penduduk. Hal ini disebabkan dengan kepemilikan KTP, seseorang terdaftar sebagai penduduk di suatu wilayah secara legal dan memiliki hak sebagai penduduk antara lain mendapatkan pelayanan public dari pemerintah. Dan pada saat ini proses pembuatan E\_KTP sudah sangat berkembang yang sudah lumayan cukup. Hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi serta kebutuhan akan keakuratan data yang semakin mendesak sehingga digunakan teknologi dalam pembuatan E\_KTP.

KTP elektronik dapat melahirkan sebuah program nasional yang bisa dikatakan baru di Indonesia. Pelaksanaan program nasional E\_KTP merupakan amanat dari Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkan dalam setiap dokumen kependudukan. Program nasional ini muncul akibat masih lemahnya system administrasi kependudukan di

Indonesia. Banyak kasus yang terjadi akibat dari lemahnya system antara lain KTP ganda, kasusu terorisme, dan sebagainya. Selain itu, belum adanya data kependudukan yang *valid* juga turut mendorong munculnya program nasional E\_KTP ini.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerapan E\_KTP Berbasis NIK Nasional Pasal 2 ayat (1), tujuan Pemerintah menerbitkan E\_KTP adalah untuk mewujudkan kepemilikan satu E\_KTP untuk satu penduduk. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerapan E\_KTP Berbasis NIK Nasional Pasal 2 ayat (2). Pelaksanaan E\_KTP terbagi menjadi dua, yaitu: penerbitan E\_KTP secara massal yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan penerbitan E\_KTP secara regular yang diterbitkan oleh masing-masing pemerintah daerah.

Selain bertujuan untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP, E\_KTP memiliki beberapa manfaat antara lain untuk meningkatkan keamanan Negara, meningkatkan proses demokrasi, meningkatkan citra/eksistensi Negara, meningkatkan status kependudukan seseorang, menurunkan terorisme internasional/domestic, menurunkan jumlah pekerja illegal/imigran, menurunkan penyalahgunaan dokumen penduduk, meningkatkan perencanaan pembangunan nasional yang tepat, meningkatkan akses pelayanan public (pajak, perbankan, bisnis, dll), menghasilkan data kependudukan yang akurat dan meningkatkan kemudahan dalam berpergian.

Dalam pembuatan E\_KTP, terdapat lima alur atau prosedur yang harus dilewati, yaitu :

- a) Penduduk wajib KTP mendatangi tempat pelayanan E\_KTP sesuai jadwal yang tertera pada surat panggilan dengan membawa surat panggilan dan KTP lama.
- b) Penduduk menyerahkan surat panggilan dan KTP lama kepada petugas pelayanan di tempat serta minta nomor antrian.
- c) Menunggu di ruang tunggu secara tertib sebelum dipanggil untuk pelayanan verifikasi biodata penduduk.
- d) Petugas operator memanggil nomor antrian penduduk dan melakukan verifikasi dengan urutan pas foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris.
- e) Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan E\_KTP pada surat panggilan penduduk yang menjadi tanda bukti pengambilan E\_KTP.

Setelah dilakukan perekaman, tahap selanjutnya adalah percetakan atau personalisasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, Pasal 1, dengan memasukan biodata, pas foto, sidik jari telunjuk, kiri-kanan, dan tanda tangan penduduk merupakan proses pencetakan E\_KTP. Terkait dengan beberapa aturan mengenai pembuatan E\_KTP di ungkapkan oleh informan selaku Kepala Bidang pengelolaan informasi

Administasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Boalemo mengemukakan hal sebagai berikut: (IA, 20 Januari 2020)

“Masyarakat yg akan membuat KTP, KK atau yg lainnya harulah membawa blangko yang sudah di tandatangani oleh Kepala Desa atau Sekdes serta dari pihak kecamatan, walaupun tidak ada syarat tersebut ya, tidak ada pelayanan dan tidak akan ada pelayanan untuk administrasinya”.

Kemudian lanjut dengan pertanyaan berikutnya masih dengan Kepala Bidang pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo: ( IA, 20 Januari 2020)

“Blangko tersebut kita bagikan kepada seluruh kecamatan dikabupaten boalemo kemudian akan diteruskan dan akan dibagikan keseluruh desa yang ada di kecamatan boalemo”.

### **1.2.1 Kualitas Pelayanan E\_KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo**

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan public di Indonesia. Jadi kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi ataupun melebihi harapan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan ini berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Salah satu tujuan organisasi pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bukan untuk memberikan pelayanan terhadap para aparat, tetapi bagaimana melayani masyarakat, sehingga birokrasi dituntut untuk selalu bertanggung jawab, professional, dan berkewajiban dalam memberikan segala pelayanan atas berbagai kebutuhan, keperluan masyarakat dalam organisasi.

Terkait dengan kualitas pelayanan wawancara peneliti dengan salah seorang warga masyarakat yang pada saat itu mendapat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo, pada tanggal 10 February 2020, menyatakan bahwa;

“Ada, tetapi hanya ada sebagian kecil saja, karena biasanya para pegawai tersebut yang mengantarkan saya ke bagian pemerintahan yang berkaitan dengan kepentingan saya”.

Kemudian hasil wawancara penulis dengan warga masyarakat dengan pertanyaan yang sama, pada tanggal 12 February 2020, mengatakan bahwa;

“Tidak semua, Karena prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo juga tidak terlalu berbelit-belit karena bagian-bagian yang ada tidak terlalu banyak. Biasanya pegawai yang bertugas langsung mengarahkan saya ke bagian yang berkaitan dengan pelayanan yang saya butuhkan”.

Dari hasil wawancara dengan para informan diatas, bahwa prosedur pelayanan belum diberitahukan secara keseluruhan kepada masyarakat. Namun disisi lain dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo juga tidak terlalu berbelit-belit karena bagian-bagian yang ada tidak terlalu banyak.

#### **a. Ketepatan Waktu Pelayanan (waktu proses tunggu)**

Ketepatan waktu pelayanan adalah salah satu indikator dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan public yang dikaukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. Semakin singkat waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka dapat memenuhi salah satu indikator dalam perbaikan kualitas pelayanan, dan tentunya hal ini dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Untuk menunjang pelaksanaan

tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo memiliki 34 orang ASN dan 16 orang Tenaga Kontrak. Terkait dengan ketepatan waktu diungkapkan oleh informan selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo mengemukakan hal sebagai berikut: (DH, 20 Januari 2020).

“Kalau pembuatan KTP dan lain-lain kita tidak dapat memastikan berapa lama waktu yang perlu di butuhkan , walaupun misalnya ramai yg mengantri ya bias jadi 2 hari, dan walaupun seandainya sepi ya bias di tunggu kira”2 jam pun bisa langsung tercetak”.

Hal ini juga di perkuat oleh informan selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo yaitu : (IA, 20 Januari 2020)

“Kalau dalam sehari-hari banyak sekali orang/masyarakat yang akan mengurus KTP, kami sebagai aparat bisa kewalahan dalam memberikan pelayanan. Karena terlalu banyak yang mau dilayani. Nah, bagaimana kita tidak kewalahan karena dengan melihat jumlah aparat/pegawai juga masi kurang”.

Dan yang menjadi penyebab keterlambatan proses pelayanan E\_KTP adalah gangguan pemadaman Listrik. Ketika listrik padam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo sudah menyiapkan generator untuk menghidupkan listrik, namun tidak semua alat elektronik dapat dihidupkan karena daya generator yang terbatas. Selain itu terdapat factor lain penyebab keterlambatan saat pelayanan e-KTP di DUKCAPIL yaitu, kesalahan *input* data pemohon KTP-el yang dilakukan oleh petugas maupun kesalahan dalam pengisian permohonan yang dilakukan oleh pemohon sendiri., sehingga hal tersebut membutuhkan perbaikan editing



kembali. Seperti kesalahan dalam penulisan nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, pekerjaan, dll. Hal ini diperkuat oleh informan selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo mengemukakan hal sebagai berikut: (DH, 20 Januari 2020).

“Setiap data yang telah masuk dari para pemohon, kami petugas berusaha untuk kembali mencocokkan dengan biodata mereka, misalnya mencocokkan biodata dengan KTP ataupun menanyakan langsung kepada yang bersangkutan. Hal ini kami lakukan biar tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam penulisan. Biar ketika sesudah tercetak tidak perlu lagi dilakukan pengulangan dalam pencetakan”.

Proses editing kembali dilakukan dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan dalam penulisan biodata, biasanya akan disesuaikan dengan keterangan atau lampiran biodata yang dimasukkan dalam blangko pengisian E\_KTP. Selain itu pula untuk mengurangi keterlambatan dan pengulangan dalam pencetakan E\_KTP karena adanya kesalahan dalam penulisan.

#### **b. Kemudahan Dalam Pengajuan Permohonan dan Kelengkapan Administrasi**

Prosedur, tatacara atau mekanisme dalam melakukan proses permohonan maupun pengurusan KTP-el merupakan proses yang mudah dalam mengajukan permohonan dan suatu kelengkapan administrasi yang menyangkut, berdasarkan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan. Mekanisme maupun persyaratan yang ada diharapkan mudah dipahami, tidak lamban, di penuhi dan dapat dilaksanakan. Keseluruhan tersebut dapat

mempermudah suatu proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperolehnya suatu data yang benar.

Informasi mengenai bagaimana prosedur pelayanan E\_KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Boalemo ini sudah cukup jelas melalui pemasangan beberapa pamphlet di papan informasi. Warga yang akan mengurus E\_KTP dapat langsung melihat dan mempelajari berbagai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi. Ini juga diungkapkan oleh informan selaku Sekretaris di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo mengemukakan hal sebagai berikut: (SAS, 20 Januari 2020).

“Informasi tentang pengurusan E\_KTP di sini saya rasa sudah cukup jelas, karena disekeliling ruangan pelayanan kami sudah pasang berbagai macam persyaratan yang harus dipenuhi, itupun kalau masih dirasa kurang silahkan saja langsung bertanya kepetugas pelayanan yang bersangkutan”.

Pada bidang administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki tugas dan fungsi yaitu, sebagai berikut:

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan.
- 2) Melaksanakan pendaftaran penduduk.
- 3) Verifikasi permohonan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
- 4) Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan informasi perkembangan kependudukan.
- 5) Melaksanakan pembuatan laporan kegiatan kependudukan.

Adapun prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan tersebut agar dapat menciptakan ketertiban dalam pelayanan administrasi, sehingganya pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal. Dan semua persyaratan

tersebut haruslah dijalankan secara tegas dalam proses pelayanan E\_KTP. Hal ini di pertegas melalui wawancara dengan informan selaku Sekretaris di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo mengemukakan hal sebagai berikut: (SAS, 20 Januari 2020).

“Persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah tentunya kami harapkan dapat dijalankan sebagaimana yang diharapkan. Karena kalau tidak mengikuti persyaratan tersebut, tentunya pengurusan E-KTP akan berantakan”.

### **c. Akurasi Pelayanan**

Indicator dalam mengukur suatu kualitas pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo adalah mengenai tingkat akurasi pelayanan KTP-el, dan hal ini berhubungan dengan tingkat pelayanan yang diberikan bebas dari kesalahan.

Apabila terdapat kasalahan input data dan proses mencetak yang dilakukan oleh para petugas, maka kesalahan tersebut akan diperbaiki oleh yang bersangkutan. Namun, dalam proses pengisian formulir pada pemohon tatap di ingatkan untuk mengisi formulir yang ada secara benar, dan para petugas juga dapat memberikan tuntunan dalam pengisian formulir. Hal ini juga diungkapkan oleh Kepala Bidang Administrasi Kependudukan sebagai berikut: ( 19 Februari 2020)

“Ya, petugas juga manusia, jadi petugas juga dengan tidak sengaja bisa saja melakukan kesalahan. Dan kesalahan biasanya terjadi pada saat input data dari formulir ke KTP akan dicetak. Biasanya kalaupun itu kesalahan berasal dari kami, maka kami akan langsung memperbaikinya”.

Kenyataan ini sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi masyarakat sebagai pengguna layanan tentunya mengharapkan adanya kualitas pelayanan yang

lebih terhadap pengurusan E\_KTP, sehingga tentunya berbagai kesalahan input tersebut dapat diminimalisir.

### **1.2.2 Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo**

Pada sub pokok bahasan ini digambarkan mengenai hal ini yang menghambat kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. Beberapa factor yang menghambat kualitas pelayanan, khususnya pada pelayanan E\_KTP antara lain; struktur organisasi pada DUKCAPIL Kabupaten Boalemo, kemampuan aparat untuk menyelesaikan pelayanan E\_KTP pada sistem pelayanan E\_KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo. Terkait dengan factor yang menghambat kualitas pelayanan diungkapkan oleh informan selaku Sekretaris di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo, sebagai berikut: (SAS, 19 Februari 2020)

“Kalau factor penghambatnya, yaitu masyarakat yg meminta pelayanan ke kantor capil ini bukanlah orang yang bersangkutan”.

Lebih lanjut dengan pertanyaan berikutnya masih dengan Sekretaris di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo: (SAS, 19 Februari 2020)

“Ya tergantung, kalau misalnya yang kita layani orangnya sudah lansia (Lanjut Usia), ya tetap kita akan mengambil kebijakan akan pelayanan, karena kita memberikan pelayanan masih ada toleransi, kita tidak boleh memaksa, karena kalau ada apa-apa disini jadi kita yg repot”.

#### **a. Factor struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo**

Faktor ini merupakan penentu dari sebuah desain organisasi sebagai bentuk geometris dari pembagian kerja dan rangkaian hierarki sebuah hubungan dalam organisasi. Karena pada dasarnya pembagian kerja merupakan kolaborasi peran, yaitu setiap orang didalam organisasi akan memperoleh berbagai tugas tertentu yang harus diselesaikan.

Proses pelayanan E\_KTP yang diberikan oleh aparat tersebut tentunya harus berdasarkan pada prosedur kerja yang telah ditetapkan. Namun pada kenyataannya banyak menimbulkan masalah dalam pemberian layanan E\_KTP. Dimana masih banyak terjadi proses pelayanan yang tidak berdasarkan pada prosedur yang telah ditetapkan. Pelanggaran atas prosedur kerja yang telah ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. Hal ini menjadi salah satu penyebab kurangnya pengawasan yang melekat dari seorang pimpinan berdasarkan struktur organisasi kepada bawahan. Hal ini diperkuat oleh informan selaku staf pegawai pada DUKCAPIL Kabupaten Boalemo sebagai berikut: ( EH, 19 februari 2020)

“Semua pelayanan disini punya prosedur dan peraturan, setiap ada permohonan KTP selalu diperiksa kelengkapan permohonannya lalu diparaf persetujuan untuk melakukan perekaman. Kami bekerja sesuai dengan tugas yang ada. Dan pengawasan ada pada kepala bidang kami”. Melihat hal tersebut, faktor struktur organisasi khususnya pada hubungan antara atasan dan bawahan, dimana masih terdapat lemahnya fungsi pengawasan pimpinan terhadap bawahan yang tidak sesuai dengan prosedur merupakan salah satu faktor yang menghambat kualitas pelayanan

E-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo.

**b. Faktor Kemampuan Aparat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo**

Faktor kemampuan aparat merupakan unsur kedua yang dapat menghambat kualitas pelayanan E\_KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. Faktor ini berhubungan dengan tingkat pendidikan pegawai, kemampuan pegawai dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sebuah keahlian saat merencanakan sebuah kegiatan, kecepatan pegawai saat menjalankan tugas, tingkat kemampuan pegawai dalam melaksanakan tanggungjawab kepada atasan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan, tingkat keikutsertaan pegawai dalam pelatihan/khursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya, serta kemampuan untuk bekerja sama dengan pegawai lain.

Pengorganisasian pegawai dalam menyusun rencana pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo sebagaimana secara bersama-sama dalam menyusun dan merumuskan berbagai program kerja dalam organisasi. Hal ini di ungkapkan oleh Kabid pemanfaatan data dan informasi pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo sebagai berikut: (YDM, 20 Januari 2020).

“Program kerja yang kami susun, ini merupakan program dari percepatan program nasional dan mendukung programnya kepala daerah. Jadi tentu diharapkan para pegawai semuanya dapat bertanggung jawab atas apa yang telah dirumuskan”.

Kemampuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang ada belum maksimal. Hal ini berhubungan dengan kurangnya kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan E\_KTP di kantor tersebut. Hal lain juga dapat dilihat dari lemahnya peran pengawasan dari pimpinan terutama pengawasan *intern* dalam pelaksanaan pelayanan E\_KTP yang diberikan pegawai berdasarkan tugas, fungsi dan tanggung jawab yang ada berdasarkan pada ketentuan yang berlaku.

**c. Faktor Sistem Pelayanan E\_KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo**

Sistem pelayanan merupakan faktor terakhir yang dapat menghambat kualitas pelayanan E\_KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. Beberapa indikator dalam mengukur sistem pelayanan, seperti kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Mengenai indikator kedua yakni kejelasan informasi pelayanan e-KTP di DUKCAPIL Kabupaten Boalemo pada dasarnya sudah cukup baik. Para pegawai selalu menginformasikan kepada masyarakat tentang mengenai hal yang dianggap penting kepada para pemohon, memberikan bimbingan pada saat melakukan pengisian biodata, memberikan petunjuk yang benar dan jelas mengenai prosedur pengajuan pengurusan E\_KTP seperti menempel di tempat strategis yang mudah terlihat oleh para pemohon pada papan informasi

dan alur skema/gambar dan keterangan dalam pengurusan E\_KTP. Hal ini dipertegas melalui informan selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo, sebagai berikut: (TJ, 20 Januari 2020)

“Disini ditempel beberapa informasi tentang bagaimana warga mengajukan permohonan KTP disini. Ini kami lakukan agar masyarakat tau cara mengurus KTP, biar mudah dimengerti”.

Hal ini dilakukan dalam rangka menciptakan kenyamanan bagi para pemohon, serta menciptakan kejelasan informasi mengenai tata cara pengajuan permohonan dalam pengurusan E\_KTP di DUKCAPIL Kabupaten Boalemo.

Upaya menciptakan kualitas pelayanan E\_KTP di DUKCAPIL Kabupaten Boalemo dengan memberikan jaminan atas ketepatan waktu pengerjaan dan ketepatan waktu penyelesaian E\_KTP, menghindari kesalahan dari penerbitan E\_KTP misalnya dengan teliti melihat biodata seorang pemohon E\_KTP. Hal tersebut sesuai dengan ungkapan informan kepala dinas Capil kabupaten boalemo pada wawancara sebagai berikut: (TJ, 20 Januari 2020)

“Bila KTP yang kami terbitkan terjadi kesalahan baik salah ketik ataupun rusak, maka kami akan melakukan pencetakan kembali dan itu sudah menjadi tanggung jawab kami”.

## **BAB V**

### **SARAN DAN KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan suatu hasil penelitian yang mengenai pelayan E-KTP di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo belum menunjukan kearah yang lebih baik, ini dapat disimpulkan dari hal-hal penting sebagai berikut.



1. Secara umum kualitas pelayan E\_KTP di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo sudah baik, walaupun masi ada beberapa indicator yang belum maksimal dalam pelaksanaannya disebabkan oleh hal-hal tertentu.
  - a. Aspek tangible, merupakan kemampuan aparat dalam memberikan kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik ataupun bukti fisik
  - b. Reliability, merupakan kemampuan yang diberikan secara tepat dan benar, akan pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
  - c. Responsiveness, merupakan kesadaran ataupun keinginan untuk membantu dan juga memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.
  - d. Assurance, merupakan pengetahuan ataupun wawasan, kepercayaan diri dari pemerintah, kesantunan, kesopanan, serta respek terhadap masyarakat.
  - e. Empathy, merupakan kemauan pemerintah untuk melakukan suatu pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.
2. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo dpat dilihat pada beberapa hal sebagai berikut;
  - a. Struktur Organisasi

Dalam struktur organisasi terdapat pembagian kerja atau spesialisasi karena dalam hal ini struktur organisasi tersebut dapat menghambat suatu pelayanan E\_KTP, karena. Spesialisasi ini dapat disusun dari tanggung jawab, kebutuhan, jelas wewenang tugas, tidak tumpang tindih, sebaran, tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif dan saling menunjang.

#### b. Kemampuan Aparat

Sebuah kemampuan seperti : keterampilan, serta sikap perilaku yang memadai, pengetahuan, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini merupakan harapan yang setidaknya dimiliki oleh aparat negara ataupun aparatur pemerintah. Selain itu adapun beberapa kemampuan aparat yang diharapkan yaitu; kemampuan di dalam penyusunan rencana kegiatan, tingkat keikutsertaan dalam perhatian yang berhubungan dengan berbagai bidang tugasnya, tingkat pendidikan aparat, kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal, kemampuan melakukan kerjasama, kecepatan pada saat menyusun rencana kegiatan, tingkat inspirasi dalam memilih tatakerja yang terbaik, tingkat keandalan atas tanggung jawabannya kepada atasan, tingkat pendidikan aparat serta kecepatan dalam melaksanakan tugas.

#### c. Sitem Pelayanan

Di dalam Sistem pelayanan yaitu sesuatu yang sangat lengkap dalam suatu rangkaian pelayanan yang saling berkaitan satu dengan yang

lainnya. sehingga bagian dari suatu sistem pelayanan dapat mengganggu setiap pelayanan tersebut. Dan jika salah satu unsur pelayanan seperti tingginya biaya, kualitasnya yang rendah bahkan lamanya pengurusan maka akan merusak citra pelayanan disuatu lokasi.

## **B. Saran**

Untuk mengoptimalisasi tugas dan tanggung jawab pekerjaan, ada beberapa saran dalam hubungannya dengan kualitas pelayan “E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaemo” sebagai berikut;

- a. Untuk upaya mempercepat proses pelayanan E\_KTP dengan menghindari masalah-maslah teknis, seperti sering rusaknya beberapa alat cetak, maka perlunya pemerintah Kabupaten Boalemo menyediakan energy terbaru salahsatunya dengan menyediakan generator yang berkapasitas tinggi..

- b. Upaya untuk meningkatkan kemampuan dan kesadaran akan bentuk pemberian pelayanan yang lebih baik. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia berdasarkan tingkat pendidikan formal dan informal dalam menambah pengetahuan aparat memberikan pelayanan E-KTP.
- c. Perlunya kunjungan “*mobile*” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan presentase pengurusan E-KTP dan kemudahan akses bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. CV. PUTAKA SETIA
- Denhardt, J.V & Denhardt, R.V. 2000. *The New Public Service: Serving, not Steering*. *Public Administration Review*, November/December 2000, Vol. 60, No. 6.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS: Bulaksumur, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik*. GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS : Bulaksumur, Yogyakarta.

- Bambang, I. 2010/2011. Edisi Kedua. *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan Publik*. Penerbit: Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan Publik*. Edisi Pertama. Penerbit: Mitra Wacana Media. Jakarta.
- L.P Sinambela. Perkembangan Ilmu Administarasi Negara. *Ilmu dan Budaya*, Edisi Desember 1992.
- L.P Sinambela. 2016. *Refomasi Pelayanan Publik*. Penerbit: Bumi Aksara. Jakarta.
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit & Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN: YOGYAKARTA.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik & Pelayanan Publik*. Penerbit: Alfabeta. Bandung
- Sangkala, 2012. *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Penerbit: Ombak. Yogyakarta.
- Patricia Paton, EQ 1998. *Pelayanan Publik*, terjemahan Hermes, Pustaka Delapatra. Jakarta.
- Plastrik, Peter & Osborne, David. 2000. *Memangkas Birokrasi*. Penerbit: PPM. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2017. *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*. Penerbit: KENCANA.
- Winarsih, S. Atik & Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Penerbit: PUSTAKA PELAJAR.

## PEDOMAN WAWANCARA

Nama Mahasiswa	: Zein Dodu
Nim	: S2116085
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Pembuatan E_KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo

---

## IDENTITAS INFORMAN

**Nama** :

**Umur** :

**JenisKelamin** :

**Pekerjaan** :

**MasaKerja** :

---

**DaftarPertanyaan** ;

**1. Tangible**

- a. Bagaimana proses pengurusan administrasi kependudukan?
- b. Berdasarkan pengurusan administrasi, kira-kira blangko yang diperoleh darimana pak?
- c. Apakah persyaratan yang diberikan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan para pegawai kantor?
- d. Ketika ada pengajuan permohonan dan datanya tidak sesuai dengan mekanisme yang ada, apakah akan tatap dilakukan pencetakan atau akan dikembalikan pada pemohon yang bersangkutan?
- e. Dalam kualitas pelayanan, apakah ada pegawai yang memeberikan layanan yang sesuai dengan apa yang menjadi keperluan anda?

**2. Reabilillity**

- a. Kalau masalah waktu pembuatannya, berapa lama kira-kira dalam pembuatan KTP?
- b. Mengenai akurasi pelayanan, bagaimana jika terjadi kesalahan dalam pengimputan data?

**3. Responsiveness**

- a. Mengenai prosedur pelayanan, apakah ada penyampaian informasi pada setiap penerima layanan?
- b. Apakah ada ditetapkan prosedur ataupun peraturan dalam pelayananini?

- c. Dalam pengorganisasian pegawai, apakah sesuai dengan program kerja yang dijalankan?

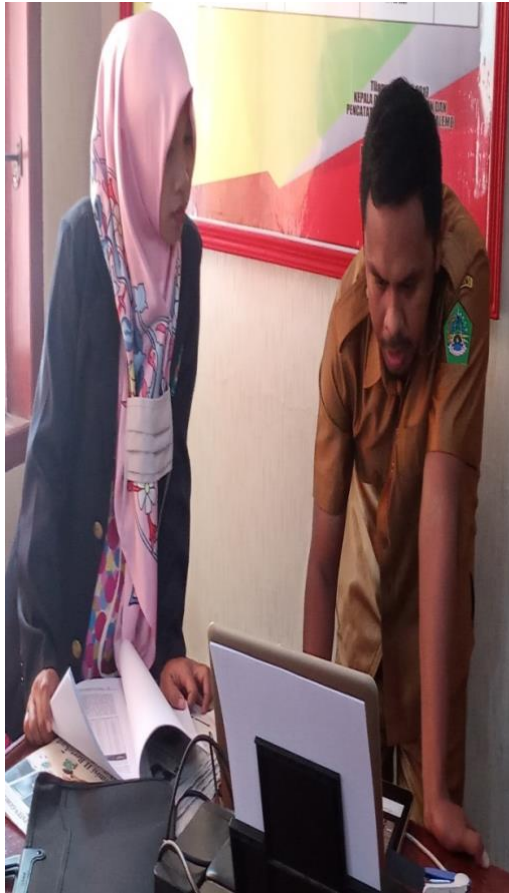
**4. Assurance**

- a. Menurut bapak/ibu factor apa yang menjadi penghambat dalam pengurusan administrasi ini?
- b. Dari hambatan itu apakah akan tetap dilayani?

**5. Empathy**

- a. Mengenai prosedur pelayanan, apakah ada penyampaian informasi pada setiap penerima layanan?

**KEGIATAN WAWANCARA DI KANTOR KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOALEMO**







Skripsi\_Zein Dodu\_S2116085\_KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E\_KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOALEMO.do...  
Sep 6, 2020

14134 words / 99192 characters

Zein Dodu

Skripsi\_Zein Dodu\_S2116085\_KUALITAS PELAYANAN PEMBUA...

#### Sources Overview

34%

OVERALL SIMILARITY

1	www.scribd.com	6%
	INTERNET	
2	digilib.unila.ac.id	3%
	INTERNET	
3	repository.uir.ac.id	3%
	INTERNET	
4	repository.usu.ac.id	3%
	INTERNET	
5	portal.boalemokab.go.id	3%
	INTERNET	
6	core.ac.uk	2%
	INTERNET	
7	repository.unhas.ac.id	1%
	INTERNET	
8	dukcapilpohuwato.com	1%
	INTERNET	
9	anzdoc.com	1%
	INTERNET	
10	kuningankab.go.id	1%
	INTERNET	
11	repository.uinbanten.ac.id	1%
	INTERNET	
12	abdulkadir.blog.uma.ac.id	<1%
	INTERNET	
13	jdih.limapuluhkotakab.go.id	<1%
	INTERNET	
14	eprints.undip.ac.id	<1%
	INTERNET	
15	usepmulyana.files.wordpress.com	<1%
	INTERNET	
16	es.scribd.com	<1%
	INTERNET	
17	www.ortalkabposo.com	<1%
	INTERNET	
18	Kholipatun Kholipatun, Isnaini Rodiyah. "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI UPTD DINAS PENDIDIKAN KECAMAT...	<1%
	CROSSREF	

19	niesbaratkab.go.id	INTERNET	<1%
20	setda.bantulkab.go.id	INTERNET	<1%
21	jurnal.untad.ac.id	INTERNET	<1%
22	repository.radenintan.ac.id	INTERNET	<1%
23	eprints.uny.ac.id	INTERNET	<1%
24	repositori.umsu.ac.id	INTERNET	<1%
25	Rachmat Ramdani. "Karakter Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal P...	CROSSREF	<1%
26	disdukcapil.banjarkota.go.id	INTERNET	<1%
27	www.smartekselensia.net	INTERNET	<1%
28	disdukcapil-pinrangkab.org	INTERNET	<1%
29	jdih.linggakab.go.id	INTERNET	<1%
30	journal.uinjkt.ac.id	INTERNET	<1%
31	tentangpelayananpublik.blogspot.com	INTERNET	<1%
32	id.123dok.com	INTERNET	<1%
33	media.neliti.com	INTERNET	<1%
34	repository.ub.ac.id	INTERNET	<1%
35	blog.ub.ac.id	INTERNET	<1%
36	journal.unismuh.ac.id	INTERNET	<1%
37	kpd.bantulkab.go.id	INTERNET	<1%
38	mafia.doc.com	INTERNET	<1%
39	repository.uinsu.ac.id	INTERNET	<1%
40	www.ilmupemasaran.com	INTERNET	<1%
41	xa.yimg.com	INTERNET	<1%
42	jurnal.untagsmg.ac.id	INTERNET	<1%

43	bkd.bantulkab.go.id	INTERNET	<1%
44	eprints.iain-surakarta.ac.id	INTERNET	<1%
45	journal.uniga.ac.id	INTERNET	<1%
46	docobook.com	INTERNET	<1%
47	repository.ar-raniry.ac.id	INTERNET	<1%

**Excluded search repositories:**

- None

**Excluded from Similarity Report:**

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 16 words).

**Excluded sources:**

- None



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0060/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : ZEIN DODU  
NIM : S2116085  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 34%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 15 April 2020  
Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**  
NIDN. 0906058301

**Tembusan :**

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 829976; E-mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 1091 /PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Desa Dulupi

di,-

Kab. Boalemo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada :

Nama Peneliti : Nindya Utami Djalali

NIM : S2116082

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Desa Dulupi Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan PDAM di Desa Dulupi Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 28 September 2019  
Ketua,  
  
**Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM**  
NIDN 0929117202





## PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO KANTOR KESBANG POL

Alamat : Jl. Sultan Hurudji Desa Modelomo Kec. Tilamuta Kab. Boalemo

### REKOMENDASI

Nomor : 070/KesbangPol/11/1/2020

Kepala Kantor Kesbang Pol Kabupaten Boalemo, setelah membaca Surat dari Ketua Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Lembaga Penelitian (LEMLIT) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas ICHSAN Gorontalo Nomor : 1087 /PIP/ /LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2019 Tanggal 21 September 2019 Perihal Permohonan Izin Penelitian maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : Zein Dodu  
NIM : S2116085  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Alamat : Desa Limbato Kec. Tilamuta Kab. Boalemo  
Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Pembuatan E - KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab. Boalemo"

Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab. Boalemo

Waktu : 2 (Dua) Bulan 07 Januari s/d 07 Maret 2020

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama mengadakan Penelitian agar menjaga keamanan dan ketertiban, serta melapor kepada Pemerintah setempat yang menjadi obyek penelitian.
2. Tidak dibenarkan menggunakan rekomendasi ini untuk kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan Penelitian.
3. Setelah melakukan Penelitian agar menyampaikan 1 eksemplar laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kab. Boalemo Cq. Kakan Kesbang Pol Kab. Boalemo.
4. Surat rekomendasi ini akan dicabut kembali atau dinyatakan tidak berlaku apabila peneliti tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Tilamuta, 07 Januari 2020  
An KAKAN KESBANG POL  
KABUPATEN BOALEMO  
KASUBAG YATA USAHA



#### Tembusan :

1. Yth. Bupati Boalemo (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNICHSAN Gorontalo
3. Yth. Kadis Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab. Boalemo
4. Yang Bersangkutan  
Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jln. Balombo Desa Piloliyanga Kec. Tilamuta Kab. Boalemo Prov. Gorontalo

**REKOMENDASI**

Nomor : 800/DKPS/37/III/2020

Berdasarkan Surat Dari Kantor Kesbang Pol Kabupaten Boalemo Nomor 070/kesbangPol/11/1/2020 Tanggal 07 Januari 2020 Menerangkan bahwa:

Nama : **Zein Dodu**  
NIM : S2116085  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : Desa Potanga Kec. Botumoito Kab. Boalemo

Bahwa yang bersangkutan benar-benar melakukan penelitian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Boalemo dengan Judul Penelitian "Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Boalemo".

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk digunakan seperlunya

Tilamuta, 12 Maret 2020

A.n Kepala Dinas  
Sekretaris

† **SUNANDAR ALIWU SADU, S.Kom**  
Pembina

NIP. 19750118 200312 1 006

Tembusan :

1. Yth. Bupati Boalemo (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNICHSAN Gorontalo
3. Yth. Kakan KesbangPol Kab Boalemo
4. Arsip



## **RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

1. Nama : ZeinDodu
2. Nim : S2116085
3. Fakultas : IlmuSosialdanIlmuPolitik
4. Jurusan : IlmuPemerintahan
5. TempatTanggalLahir : Tilamuta, 19 Juli 1997
6. JenisKelamin : Perempuan
7. Agama : Islam
8. Status Perkawinan : Menikah
9. Alamat : Dusun 1 Tombaha  
Kel/Desa :Potanga  
Kecamatan : Botumoito  
Kabupaten : Boalemo  
Provinsi : Gorontalo  
Telpon : 0853-4011-2133
10. Pekerjaan : IRT

### **KELUARGA**

1. Suami : HendrikAl'Amin

2. Orang Tua

Ayah : ArmanDodu

Ibu : Rakidja Adam

3. Saudara

Kakak : IswanDodu

Adik : Sri Ulan Dodu

HaikalDodu

**Riwayat Pendidikan :**

No	TAHUN	JENJANG	TEMPAT	KET
1.	2005-2010	SDN 15 TILAMUTA	TILAMUTA	BERIJAZAH
2.	2010-2013	MTs. N TILAMUTA	TILAMUTA	BERIJAZAH
3.	2013-2016	SMK NEGERI 1 BOALEMO	TILAMUTA	BERIJAZAH
4.	2016-2020	FISIP	TILAMUTA	BERIJAZAH