

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN
LOSARANG KABUPATEN INDRAMAYU**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program Strata Satu (S1)
Pada Program Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Budaya
Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon



LUCIANA MATAHATI

NPM. 118090157

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN BUDAYA
UNIVERSITAS SWADAYA GUNUNG JATI CIREBON
2022**

PERYATAAN MENGENAI SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis berupa skripsi saya yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu"** adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dengan arahan tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun pada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain, telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar Pustaka pada bagian akhir skripsi ini.

Cirebon,.....Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



METRAI TEMPEL
0081170
Luciana Matahati
NPM. 118090157

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda
Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Losarang
Kabupaten Indramayu

Nama : Luciana Matahati

NPM : 118090157

Cirebon, Agustus 2022

Disetujui:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. H. Nurudin Siraj, Drs.,MA.,M.Si

NIK. 41650193



Dr. Moh. Taufik Hidayat, Drs.,M.,Si

NIK. 42650111

Diketahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya



Dr. H. Nurudin Siraj, Drs.,MA.,M.Si

NIK. 41650193

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Nama : Luciana Matahati

NPM : 118090157

Skripsi ini telah di sidangkan pada tanggal 24 Agustus 2022

Tim Penguji :

1. Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M.Si (.....)
2. Prof. Dr. H. Mukarto Siswoyo, Drs., M.Si (.....)
3. Siti Khumayah, SE., SH., M.Si (.....)
4. RM. Haryo Bharoto, S.Sos., M.Si (.....)

Disetujui :

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M.Si
NIK. 41650193

Dosen Pembimbing II



Dr. Moh. Taufik Hidayat, Drs., M.Si
NIK. 42650111

Diketahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya



Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M.Si
NIK. 41650193

ABSTRAK

Judul penelitian yang diambil penulis adalah “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Selain itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan mengatasi hambatan yang ada dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif . Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara studi pustaka observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik pengujian keabsahan data yang digunakan adalah teknik Triangulasi, teknik analisis data menggunakan reduksi data, display data, verifikasi data, dengan jumlah informan yaitu 3 diantaranya Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat, Pengadministrasi Kependudukan dan Masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan 5 dimensi menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2018:63), yaitu Dimensi *Tangible* (berwujud), Dimensi *Reability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi *Emphaty* (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu belum optimal. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu adalah Keterbatasan sarana dan prasarana. Adapun upaya yang dilakukan yaitu Melakukan pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan untuk menunjang proses pelayanan publik

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, pembuatan E-KTP

ABSTRACT

The title of the research taken by the author is "Quality of Public Service in Making Electronic Identity Cards (E-KTP) in Losarang District, Indramayu Regency". This study aims to determine the quality of public services in the process of making E-KTP in Losarang District, Indramayu Regency. In addition, the purpose of this study is to determine the quality of public services and overcome the obstacles that exist in the process of making E-KTP in Losarang District, Indramayu Regency. This study uses a qualitative method . The data collection technique used is by means of observational literature studies, interviews, and documentation. While the data validity testing technique used is the triangulation technique, the data analysis technique uses data reduction, data display, data verification, with the number of informants, namely 3 of them the Head of the Head of Community Service, Population and Community Administration. The quality of public services can be measured by 5 dimensions according to Zeithaml (in Hardiyansyah 2018: 63), namely the Tangible Dimension (tangible), the Reability Dimension (Reliability), the Responsiviness Dimension (Responsibility), the Assurance Dimension (Assurance), the Empathy Dimension (Empathy). The results showed that the quality of public services in making E-KTP in Losarang District, Indramayu Regency was not optimal. The obstacles in the implementation of public services in making E-KTP in Losarang District, Indramayu Regency are limited facilities and infrastructure. As for the efforts made, namely Procurement of facilities and infrastructure in accordance with the needs to support the public service process

Keywords: *Quality of Public Service, making of E-KTP*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunianya-Nya saya dapat menyelesaikan tugas Skripsi Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu”. Skripsi Penelitian sebagai salah satu dari rangkaian tugas akhir dimana mahasiswanya diwajibkan untuk membuat skripsi ini agar dapat memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Strata Satu (S1)

Dengan adanya skripsi penelitian ini penulis berharap dapat mempermudah penulis dalam penyusunan Skripsi Penelitian. Selama penulisan proposal penelitian ini penulis mendapat banyak dukungan dan bantuan dari beberapa orang-orang disekitar penulis. Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mukarto Siswoyo ., Drs. M.Si. Selaku Rektor Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon
2. Dr. H. Nurudin Siraj., Drs., MA, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya (FISB) Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon, sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis baik dalam pelaksanaan maupun penyusunan Proposal Penelitian
3. RM. Haryo Bharoto., S.Sos., M.Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya (FISB) Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon

4. Dr. Moh. Taufik Hidayat, Drs., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis baik dalam pelaksanaan maupun penyusunan Proposal Penelitian
5. Dian Andriyani, S.Sos., M.Ikom selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya (FISB) Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon
6. Dr. Agus Supriyadi, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya (FISB) Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon
7. Drs. H. Moh. Sutarjo. M.Si., Dipl. Hot selaku Sekertaris Program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.
8. Bapak Boy Billy Prima.,S.STP selaku Kepala Kantor Kecamatan Losarang yang telah memberikan kesempatan untuk Penelitian Skripsi di tempat ini
9. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Losarang
10. Seluruh dosen dan Staff tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon yang memberikan pengarahan dan memberikan berbagai fasilitas serta pelayanan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

Semoga skripsi penelitian ini bermanfaat dan berguna bagi pribadi penulis, bagi rekan-rekan Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Program Studi Ilmu Administrasi Publik serta bagi pembaca pada umumnya

Cirebon, April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Identifikasi Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.6 Kerangka Pemikiran	7
1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian.....	14
1.7.1 Definisi Konsep Penelitian	14
1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian	15
1.8 Metode Penelitian.....	16
1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	16
1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan	16
1.8.3 Teknik Pengumpulan Data	17
1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data	18

1.8.5 Teknik Analisis Data	19
1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian	20
1.9.1 Lokasi Penelitian	21
1.9.2 Rencana Jadwal Penelitian	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Kualitas Pelayanan Publik	22
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik	23
2.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik	24
2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	26
2.1.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik	27
2.1.6 Unsur-unsur Pelayanan Publik	28
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan	29
2.1.8 Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.9 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	31
2.2 Kartu Tanda Penduduk Elektronik	34
BAB III OBJEK PENELITIAN	39
3.1 Gambaran Umum Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu	39
3.2 Visi dan Misi	40
3.2.1 Visi	40
3.2.2 Misi	40
3.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu...40	
3.4 Keadaan Pegawai Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu	44
3.5 Sarana dan Prasarana Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu	50
4.1.1 <i>Tangibel</i> (Berwujud)	52
4.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	59
4.1.3 <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	66
4.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	73
4.1.5 <i>Empathy</i> (Empati)	79
4.2 Hambatan Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu	89
4.3 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu	90
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
 DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR TABEL

a. Tabel I Operasionalisasi Konsep penelitian.....	15
b. Tabel II Rencana Jadwal Penelitian	21
c. Tabel III Daftar Nama Pegawai PNS Berdasarkan Jabatan Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu	44
d. Tabel IV Daftar Nama Pegawai Non-PNS Berdasarkan Pendidikan Terakhir Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu	45
e. Tabel V Daftar Sarana dan Prasarana	46
f. Tabel VI Daftar Informan Penelitian	49

DAFTAR GAMBAR

- a. Model Kerangka Pemikiran 13

DAFTAR BAGAN

a. Bagan Struktur Organisasi	43
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

a. Lampiran I Transkrip Wawancara Informan Kunci.....	107
b. Lampiran II Transkrip Wawancara Informan Pendukung.....	108
c. Lampiran III Surat-Surat.....	109
d. Lampiran IV Dokumentasi.....	115

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014). Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi resmi di perbincangkan karena pelayanan publik merupakan salah satu variable yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Pelayanan publik menurut Departemen Dalam Negeri dalam buku (Hardiansyah 2018:12) adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan keberhasilan. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi dikatakan berhasil.

Perkembangan teknologi informasi Adapun informasi informasi menghasilkan manfaar positif bagi kehidupan manusia dan memberikan kemudahan, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), yang di dalamnya memiliki program seperti dalam bidang Pemerintah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Pendidikan (*e-ducation, e-learning*), Kesehatan (*e-medicene, e-laboratory*), dan lainnya yang kesemuanya itu berbasis teknologi.

Pemerintah menerapkan *E-Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintah yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *E-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan Negara-negara lain seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. *E-Government* menerapkan sistem pemerintah dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Tugas pegawai pemerintah di selenggarakan pemerintah meliputi pelayanan primer yakni merupakan pelayanan yang paling mendasar yakni pelayanan umum masyarakat. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk yang di buat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya secara komputerisasi. Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di luncurkan oleh Kementrian dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama di mulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 april 2012 dengan mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten atau kota. Sedangkan tahap ke dua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten atau kota lainnya di Indonesia.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib database kependudukan, tertib penertiban Nomor Induk Kependudukan (NIK), penduduk hanya di perbolehkan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tercantum No Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup Nomor NIK yang ada di Kartu Tanda Penduduk (KTP) nantinya di jadikan dasar dalam penerbitan paspor, surat izin mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), polis asuransi sertifikat atas tanah dan penertiban dokumen lainnya.

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintah proyek Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ini di latar belakang oleh sistem pembuatan Kartu Tanda Penduduk konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu Kartu Tanda Penduduk. Kantor Kecamatan losarang merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah, yang mana bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada masyarakat. Pelayanan yang di berikan oleh Kantor kecamatan Losarang banyak macamnya, salah satu diantaranya adalah pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Dimana Kartu Tanda Penduduk merupakan identitas sebagai bukti bahwa yang bersangkutan adalah penduduk Indonesia. Menurut Mohamad (2003:2) permasalahan permasalahan pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas

sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ditemukan permasalahan yaitu:

1. Sering terjadinya erorr pada alat pencetak E-KTP
2. Kamera untuk memfoto pemohon E-KTP sering mengalami erorr
3. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam membuat E-KTP

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk mengambil judul Proposal Skripsi yaitu:

“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis menyatakan rumusan masalah sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu belum optimal

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?
2. Apa saja hambatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?

3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu
2. Untuk mengetahui apa saja yang menghambat kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu
3. Untuk mengetahui apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis :

1. Dari segi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik khususnya tentang Kualitas Pelayanan Publik
2. Untuk menambah khasanah literatur dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya Kualitas Pelayanan Publik

1.5.2 Kegunaan Praktis :

1. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Pemerintah di lingkungan Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sebagai penyelenggara dalam rangka menyempurnakan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, sehingga di masa yang akan datang kualitas pelayanannya bisa lebih baik.
2. Dari hasil penelitian ini diharapkan masyarakat bisa merasakan pelayanan yang baik dan memuaskan.

1.6 Kerangka Pemikiran

a. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service”. Moenir (2006) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.” Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Wasistiono mendefinisikan “pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat”

(Sagita, 2010). Lukman mendefinisikan “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan” (Sagita, 2010).

Gronroos (dalam Manajemen Pelayanan Publik 105:17) mendefinisikan “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan yang disediakan oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” (Ratminto & Winarsih, 2005 halaman 17 Manajemen Pelayanan Publik). Sedangkan Moenir (dalam Manajemen Pelayanan Publik 105:17) mendefinisikan “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya terdapat dua jenis pelayanan yang dibutuhkan manusia meliputi layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi.

b. Kualitas Pelayanan publik

Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018 halaman 32) mendefinisikan

“kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan kecocokan untuk pemakaian, perbaikan keberlanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat melakukan segala sesuatu dengan benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”

Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018 halaman 33) mendefinisikan

“kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut”

Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2018 halaman 31) menyatakan bahwa :

“kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Berdasarkan berbagai definisi kualitas pelayanan publik dari beberapa ahli dapat disimpulkan “kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat”. Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan.

Zeithaml (dalam Manajemen Pelayanan Publik 2017;36) menjelaskan terdapat sepuluh dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, meliputi:

- a. Tangible (berwujud fisik)
Terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. Reliability (kehandalan)
Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiviness (ketanggapan)
Merupakan kemauan untuk membantu konsumen atau pelanggan, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. Competence (kompeten)

Terdiri atas tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

- e. **Courtesy (ramah)**
Merupakan sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen serta mau melakukan kontak
- f. **Credibility (dapat dipercaya)**
Merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. **Security (rasa aman)**
Merupakan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
- h. **Access (akses)**
Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. **Communication (komunikasi)**
Merupakan kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan
- j. **Understanding the customer (memahami pelanggan)**
Merupakan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2018:56) menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi yang disebut dengan **SERVQUAL** (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. **Tangible (berwujud atau bukti langsung)**
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b. **Reliability (kehandalan)**
Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
- c. **Responsiveness (respon atau ketanggapan)**
Merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap
- d. **Assurance (jaminan)**
Mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan.
- e. **Empathy (empati)**
Mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan.

- c. **Kepuasan Masyarakat**

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

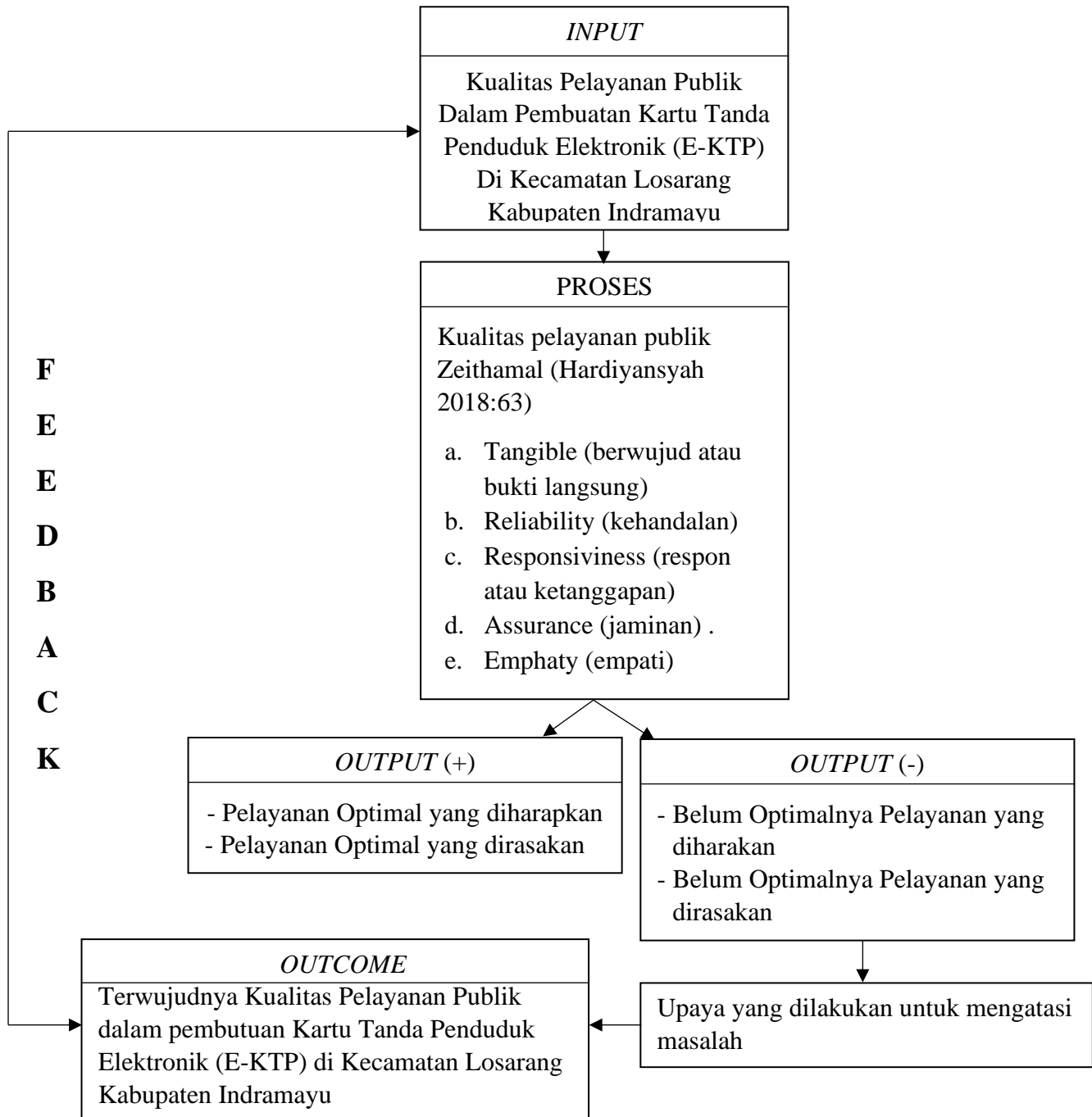
Survei kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan pada masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Dapat diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Terdapat tiga bentuk pelayanan yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, layanan bentuk perbuatan. Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan, kejelasan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja, rincian biaya, kepastian waktu, akurasi, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kelengkapan

sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, keamanan dan kenyamanan. Asas pelayanan publik terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Gambar I
Model Kerangka Pemikiran



1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Untuk memudahkan dalam pembahasannya penulis akan mengemukakan definisi operasionalisasi sebagai berikut :

1. Kualitas adalah tingkatan baik buruknya suatu pelayanan
2. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam barang ataupun jasa publik
3. Kualitas Pelayanan Publik adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintahan atau swasta dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan masyarakat. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Tabel I
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan Zeithamal (Hardiyansyah, 2018:63)	1. Tangible (berwujud atau bukti langsung)	1. Penampilan petugas 2. Kemudahan dalam proses pelayanan
	2. Reliability (kehandalan)	1. Standar pelayanan yang jelas 2. Kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	3. Responsiveness (respon atau ketanggapan)	1. Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat 2. Merespon keluhan pemohon
	4. Assurance (jaminan)	1. Jaminan tepat waktu 2. Jaminan kepastian biaya yang jelas
	5. Emphaty (empati)	1. Mendahulukan kepentingan pemohon 2. Ramah, sopan dan santun 3. Tidak diskriminatif

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Menurut Sugiyono (dalam metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D 2019:2) mendefinisikan bahwa “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia . Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis (Sugiyono 2019:2)

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

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2019:17)

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Sampel pada penelitian kualitatif disebut informan atau subjek riset yaitu orang-orang yang dipilih untuk diwawancarai sesuai tujuan riset. Disebut subjek riset karena informan dianggap aktif mengkontruksi realitas. Pemilihan informan dalam penelitian ini disesuaikan dengan keterkaitannya pada tujuan penelitian. Sesuai dengan fokus penelitian, informan yang akan dipilih yaitu :

1. Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sebagai *key informan* (informasi kunci)

2. Masyarakat di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sebagai informasi pendukung

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan

Kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain.

2. Studi Lapangan

- a. Observasi

Sutrisno Hadi (dalam sugiyono 2010:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

- b. Wawancara

Metode pengumpulan data melalui percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan . Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif

adalah wawancara terpimpin atau terstruktur yang dilakukan secara mendalam (*depth interview*). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti dapat melakukan analisis dengan tajam dan mendalam. Menurut Moleong (2016:186) Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

c. Dokumentasi

Data yang diperoleh melalui studi dokumentasi untuk melengkapi data yang diperoleh dengan adanya suatu foto-foto kegiatan selama penelitian,

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dilakukan dalam rangka memperoleh data yang dapat dipercaya. Menurut Moleong (2016:330), keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi :

1. Mendemonstrasikan nilai yang benar
2. Menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan
3. Memperoleh keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data yang diperlukan teknik pemeriksaan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik triangulasi dengan data yang diperoleh oleh peneliti. Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan

pengecekan keabsahan data dengan cara membandingkan data yang diperoleh dengan cara *check*, *recheck* dan *cross check* terhadap data itu.

Adapun cara yang digunakan dalam triangulasi ini adalah sebagai berikut :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dilapangan dan hasil wawancara dengan para informan
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
- c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan

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

1.8.5 Teknik Analisis Data

Proses mengorganisaikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema. Teknik analisis data yang dapat dilakukan dalam penelitian adalah teknik analisis data secara deskriptif kualitatif dengan cara menganalisis secara mendalam berbagai data yang diperoleh.

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2019:321) mengungkapkan bahwa mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi data, display data dan verifikasi data.

Adapun teknik analisis data dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Reduksi data
Pemilihan data yang diperoleh, dikumpulkan kemudian dirinci secara sistematis dan memilih yang pokok-pokok yang sesuai dengan focus penelitian, sehingga diharapkan memberikan deskripsi dan analisis yang lebih tajam
2. Display data
Penyajian data dalam bentuk tabel dan uraian penjelasan yang bersifat deskriptif
3. Verifikasi data
Tahap terakhir pengelolaan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil penelitian

1.9.1 Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti yaitu bertempat di Kantor Kecamatan Losarang Jl. Raya Losarang No. 89, Puntang, Losarang, Jangga, Indramayu, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45253, Indonesia.

Alasan melakukan penelitian di lokasi tersebut antara lain :

1. Adanya masalah yang harus dicari permasalahan dan solusinya
2. Data yang mudah diperoleh oleh peneliti
3. Lokasi yang mudah dijangkau peneliti

1.9.2 Rencana Jadwal Penelitian

Tabel II
Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																								
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
TAHAP PERSIAPAN																										
1	Studi Literatur	■																								
2	Pengamatan		■																							
3	Penyusunan dan bimbingan proposal			■	■																					
4	seminar Proposal					■																				
TAHAP PENELITIAN																										
1	Penelitian					■	■																			
2	Wawancara					■	■																			
3	Pengolahan data							■	■	■	■															
4	Penyusunan dan bimbingan draf skripsi												■	■	■	■										
TAHAP AKHIR																										
1	Seminar Draf Skripsi																■	■								
2	Revisi Draft Skripsi																	■	■							
3	Seminar Skripsi																				■	■	■	■		

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya manusia membutuhkan sebuah pelayanan dapat dikatakan bahwa kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari sebuah pelayanan. Saat ini yang manusia butuhkan ialah pelayanan yang berkualitas. Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik atau buruknya sesuatu hal.

Menurut Groetsh & Davis (dalam Hardiyansyah 2018:55) yaitu

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melenihi harapan”.

Menurut Sampara (dalam Hardiyansyah 2018:49) mengemukakan

“Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah 2018:55) mengemukakan

“Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik”

Dari berbagai pendapat diatas, kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi barometer bahwa pelayanan mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan telah dilaksanakan dengan baik.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana caranya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah atau pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat. Pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis baik berupa barang maupun jasa yang sebelumnya dianggap barang mewah dan terbatas kepemilikannya, menjadi barang pokok yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah 2018:18), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan proses-keluaran-hasil/dampaknya) sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat 2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Artinya, nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menunjang tinggi kepercayaan kepada masyarakat.

Sedangkan menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah 2018:14) “*Service* adalah produk yang tidak berwujud berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Dari beberapa pengertian di atas mengenai pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak diartikan hanya dengan sebuah istilah ataupun pendapat seseorang saja, melainkan harus diimplementasikan secara substansif bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga pemberi pelayanan dengan berbagai metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan yang prima.

2.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing hak .

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang NO 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan

- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

“Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam propengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan” (Hardiyansyah 2018:37)

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana

6) Kompetensi petugas pelayanan

2.1.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Terdapat jenis-jenis pelayanan publik, seperti yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (dalam Hardiyansyah 2018:14), mengutip Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah di jelaskan bahwa:

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar berupa kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Menurut Hardiyansyah (dalam Hardiyansyah 2018:30) Secara garis besar pelayanan umum terbagi menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. Pelayanan Administratif
Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang
Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa
Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi

lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial)

2.1.6 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut A.S Moenir (dalam Moenir 2016:34) mengemukakan dalam proses kegiatan pelayanan publik terhadap beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan, unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, Prosedur dan Metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat
- c. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut Moenir (dalam Moenir 2016:34) adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al (dalam Hardiyansyah 2018:63) kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut :

- a. *Tangibel* (berwujud), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dengan indikator sebagai berikut :
 - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reability* (kehandalan), kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsiviness* (ketanggapan), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. *Assurance* (jaminan), jaminan yang diberikan oleh petugas kepada pemohon pelayanan. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. *Empathy* (Empati). sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas terhadap pemohon pelayanan. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah

- c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sedangkan menurut Ismail Nurdin (dalam Kualitas Pelayanan Publik 2019:46) ada 6 Kualitas Pelayanan Publik yaitu:

- 1) Sarana Pelayanan
- 2) Keandalan
- 3) Daya tanggap
- 4) Jaminan
- 5) Harga
- 6) Empati

2.1.8 Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan

Dalam melakukan sesuatu hal, tentu tidak semuanya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan rencana, seperti halnya Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak melulu berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang direncanakan, pasti ada saja hambatan-hambatan yang dilalui dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Misalnya hambatan dari masalah kenyamanan pada tempat melakukan pelayanan pembuatan E-KTP bagi masyarakat di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, seperti yang dikemukakan oleh Master (dalam Lijan Poltak Sinambela 2014:7) bahwasanya terdapat berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

- 1. Ketiadaan komitmen dari manajemen
- 2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurang pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
- 3. Ketidak mampuan aparatur kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan

4. Ketidak tepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum di optimalkan
6. Ketidak mampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi
7. Ketidak sesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
8. Ketidak cukupan sumber daya dan dana
9. Ketidak tepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
10. Ketidak tepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas kedalam organisasi
11. Ketidak tepatann dalam memberikan perhatian pada pelanggan baik internal maupun eksternal
12. Ketidak tepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama

2.1.9 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas tidaklah semudah membalik telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan .

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah (dalam Hardiyansyah 2018:73) terhadap semua tesis tentang “kualitas pelayanan publik” dapat disimpulkan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur
2. Kemampuan aparatur
3. Pengawasan/control sosial
4. Perilaku birokrasi/aparatur
5. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi
6. Restrukturisasi organisai

Sedangkan menurut Parasuraman (dalam Tjiptono 2011:157) faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan presepsi /pendapat terhadap pelayanan (*percavied service*).

Apabila persepsi pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika persepsi terhadap pelayanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila persepsi pelayanan lebih buruk dibandingkan dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

Menurut Moenir (dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia 2014:88-119) faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan umum yaitu:

- a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan hati dalam melaksanakan suatu kehendak
- b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat maka makin besar aturan yang ada, manusia merupakan subyek utama aturan yang ditujukan kepada:

 - a) Kewenangan-kewenangan erat hubungannya dengan sah atau tidaknya aturan yang mengikat
 - b) Pengetahuan dan pengalaman, dengan pengetahuan dan pengalaman yang baik dan bersifat visioner dan mengantisipasi segala sesuatunya
 - c) Kemampuan bahasa, yakni penggunaan bahasa yang sederhana dan susunan kalimat yang mudah dicerna
 - d) Pemahaman oleh pelaksana, pelaksana haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu
 - e) Disiplin dalam pelaksanaan berupa disiplin waktu, disiplin kerja yang terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang ada atas mutu yang dilakukan.
- c. Faktor Organisasi

Mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan seperti yang telah dikemukakan bahwa sarana pendukung mekanisme kerja dalam organisasi ialah:

- a) Sistem adalah suatu susunan komponen yang saling mempengaruhi dan saling berubungan. Sama dengan sistem tubuh manusia, apabila salah satunya dari sistem maupun subsistem terganggu maka sistem yang lain juga akan terganggu. Begitu pula dengan sistem pelayanan
- b) Prosedur, bisa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam dan memiliki batasan-batasan tertentu. Karena prosedur bersifat mengatur perbuatan baik ke dalam maupun keluar organisasi, maka harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan baik pegawai/pelaksana maupun pihak-pihak luar organisasi
- c) Metode, cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan yang mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada. Pada penanganan surat masuk, penanganan surat keluar, penyimpanan arsip, pembukuan dan lain-lain
- d. Faktor Pendapatan
Ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi dalam bentuk uang, aturan, maupun fasilitas dalam waktu tertentu
- e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
Menurut Robert R. Katz (dalam Moenir 2010) ada 3 jenis kemampuan dasar seseorang pemimpin dalam organisasi yakni: *technical skill* atau kemampuan teknik, *human skill* atau manusiawi dan *conceptual skill* atau kemampuan membuat konsep
- f. Faktor Sarana Pelayanan
Segala jenis peralatan, perlengkapan keras dan perlengkapan lain yang berfungsi membantu pelaksanaan pekerjaan. Fungsi pelayanan tersebut antara lain:
 - a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja
 - b) Meningkatkan produktivitas
 - c) Kualitas produk/jasa yang lebih baik
 - d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
 - e) Lebih mudah/serhana
 - f) Menimbulkan rasa nyaman
 - g) Menimbulkan rasa puas

Tidak kalah penting lainnya adalah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan. Sarana terbagi menjadi 2 macam, pertama sarana kerja dan kedua fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan dan alat baru, sedangkan fasilitas gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

2.2 Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara Nasional Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa yang dialami oleh penduduk dan warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Maka dari itu dalam rangka meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan sesuai dengan tuntutan pelayanan yang professional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan, minimal pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan yang ada.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 14 “Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat menjadi E-KTP. E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi chip, yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana”

Fungsi dan keunggulan E-KTP yang telah dirangkum berdasarkan UU No 24 Tahun 2013 adalah sebagai berikut:

- a. Fungsi E-KTP
 1. Sebagai identitas jati diri
 2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank dan sebagainya
 3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
 4. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan

b. Keunggulan E-KTP

1. Identitas jati diri tunggal
2. Tidak dapat dipalsukan
3. Tidak dapat digandakan
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (E-Voting)

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib E-KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk E-KTP karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut:

- a. Biaya paling murah, lebih ekonomis dari biometrik yang lain
- b. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores
- c. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar

Struktur E-KTP terdiri Sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastic dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antenna didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika di gesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi E-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada ditangan orang yang benar atau tidak.

Kartu Tanda Penduduk merupakan tanda identitas resmi seseorang secara lengkap dan tertulis dilekuarkan 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 sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh

Instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengertian KTP yang saya kutip melalui (www.wikipedia.com) Kartu Tanda Penduduk adalah nama resmi kartu identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia 17 tahun ke atas. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khususnya warga yang telah berusia 60 tahun ke atas mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 A Tahun 2005 tentang perubahan atas Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 tentang spesifikasi, pengadaan dan pengendalian blangko kartu keluarga, kartu tanda penduduk, buku register akta dan kutipan akta catatan sipil bahwa spesifikasi blangko kartu tanda penduduk sebagaimana di maksud dalam pasal 2.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, ketentuan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) diatur pada:

- a. Pasal 63 ayat 1: penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki kartu tanda penduduk (KTP)
- b. Pasal 63 ayat 2 : orang asing yang mengikut status orang tuanya yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun memiliki kartu tanda penduduk (KTP)

- c. Pasal 63 ayat 3 : KTP sebagaimana yang dimaksud ayat 1 dan 2 berlaku secara nasional
- d. Pasal 63 ayat 4 : penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku KTP kepada Instansi pelaksana apabila masa berlakunya telah berakhir
- e. Pasal 63 ayat 5: penduduk yang telah memiliki KTP wajib membawa pada saat berpergian
- f. Pasal 63 ayat 6 : penduduk sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan 2 hanya diperbolehkan memiliki satu KTP

Melalui peraturan yang sama, yakni UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, bahwa ketentuan isi dari kartu tanda penduduk (KTP) berisikan sebagai berikut:

- a. Pasal 64 ayat 1: KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat keterangan tentang NIK, Nama, Tempat Tinggal, Alamat, Pekerjaan, Kewarganegaraan, Pas foto, Masa berlaku, Tempat dan Tanggal dikeluarkan KTP, Tanda tangan pemegang KTP, serta memuat nama dan nomor induk pegawai yang menandatangani
- b. Pasal 64 ayat 2: keterangan tentang agama sebagaimana dimaksud pada ayat 1, bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penganut kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam data base kependudukan
- c. Pasal 63 ayat 3: dalam KTP sebagaimana dimaksud pada ayat 1 disediakan ruang untuk memuat kode pengaman dan rekaman elektronik pencatat peristiwa penting
- d. Pasal 63 ayat 4: untuk warga Negara Indonesia berlaku selama 5 tahun untuk warga asing tinggal tetap disesuaikan dengan masa berlaku izin tempat tinggal
- e. Pasal 63 ayat 5: penduduk yang telah berusia 60 tahun diberi KTP yang berlaku seumur hidup

Adapun untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk, diperlukan persyaratan-persyaratan sebagai berikut:

1. Surat Pengantar dari RT/RW
2. Kartu Keluarga
3. Berusia 17 Tahun
4. Surat keterangan pindah dari kota asal, jika bukan asli warga setempat
5. KTP lama bagi yang memperpanjang KTP
6. Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SBKRI)

BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 10 Tahun 2008 tentang kecamatan dan kelurahan di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Indramayu. Kecamatan losarang merupakan salah satu Kecamatan dari 40 (empat puluh) Kecamatan di Kabupaten Indramayu yang terletak di Indramayu Barat. Kecamatan Losarang berada di Jalan Raya Losarang No 89, Puntang, Losarang, Jangga, Kabupaten Indramayu 4525. Kecamatan Losarang terdiri dari 12 Desa (dua belas Desa) yaitu Jangga, Jumbleng, Losarang, Santing, Muntur, Krimun, Pegagan, Rajaiyang, Cemara Kulon, Puntang, Ranjeng dan Pangkalan.

Kecamatan Losarang sendiri mempunyai luas wilayah 11.214.966 Ha, dengan sebagian luas sawah 4.352 Ha, pekarangan dan pemukiman 858.096 Ha, penggaraman 350.000, empang atau tambak 5.020.460 Ha, dan ladang 23.000 Ha. Jumlah penduduk kecamatan losarang sekitar 59.128 jiwa terdiri dari laki-laki 30.091 dan perempuan 29.039 dengan jumlah Kartu Keluarga (KK) 12.401.

Kecamatan Losarang perbatasan dengan 4 (empat) wilayah diantaranya:

1. Bagian utara berbatasan dengan laut jawa
2. Bagian selatan berbatasan dengan Kecamatan Terisi dan Kecamatan Gabus Kabupaten Indramayu
3. Bagian barat berbatasan dengan Kecamatan Kandanghaur Kabupaten Indramayu
4. Bagian timur berbatasan dengan Kecamatan Lohbener Kabupaten Indramayu

3.2 Visi dan Misi

3.2.1 Visi

Menjadi Lembaga Yang Mampu Memberikan Pelayanan Prima Dan Ramah Kepada Masyarakat

3.2.2 Misi

1. Memberikan Pelayanan Publik Yang Cepat, Tepat Dan Akuntabel
2. Menyelenggarakan Pelayanan Publik Yang Nyaman

3.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Menurut Peraturan Bupati Indramayu Nomor 84 Tahun 2020 Tentang Perubahan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu pasal 4 yaitu :

- 1) Kecamatan mempunyai tugas menyelenggarakan Sebagian kewenangan pemerintah daerah untuk menangani sebagian urusan pemerintahan daerah
- 2) Untuk menyelenggarakan tugas, kecamatan mempunyai fungsi:
 - a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum
 - b. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat
 - c. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
 - d. Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan

- e. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan
- g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan
- h. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas atau belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan
- i. Pengoordinasian kegiatan UPT di wilayah kerjanya
- j. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah yang ada di kecamatan
- k. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif ketatausahaan dan rumah tangga kecamatan
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

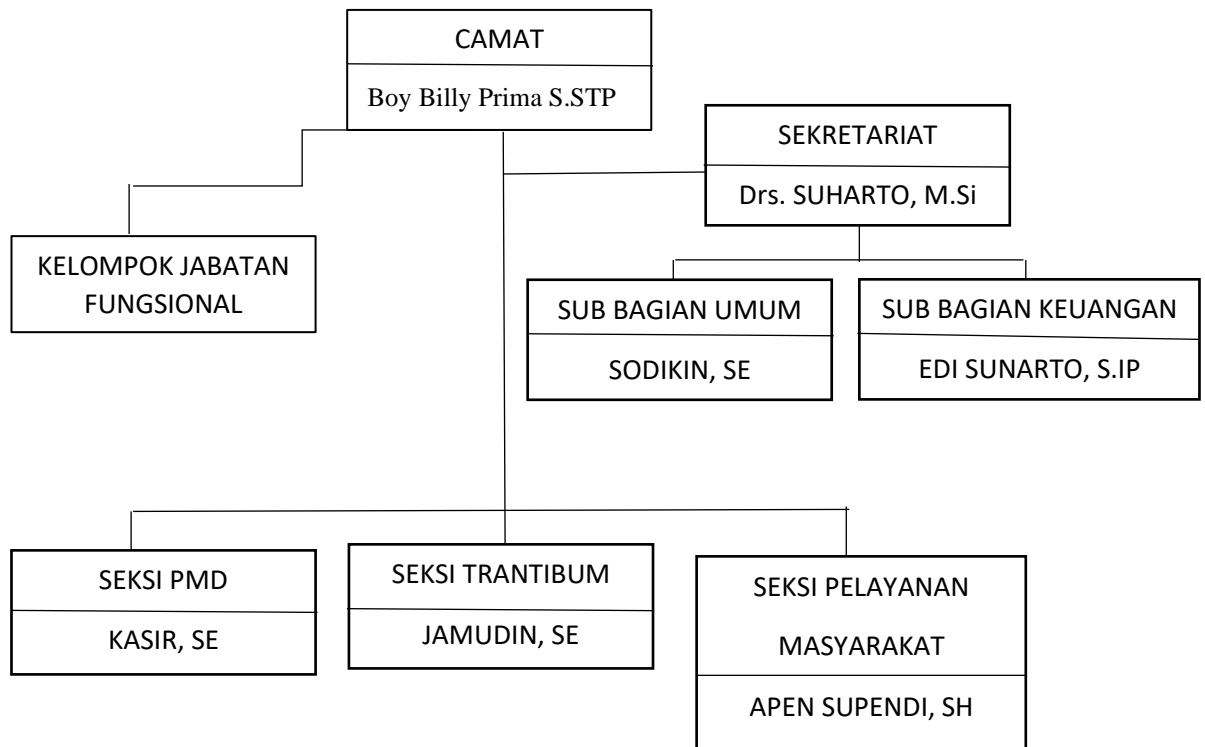
3) Urusan Pemerintahan Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf

a meliputi:

- a. Pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan nasional dalam rangka memantapkan pengamalan Pancasila, pelaksanaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pelestarian Bhinneka Tunggal Ika, serta pemerintahan dan pemeliharaan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
- b. Pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa
- c. Pembinaan kerukunan antar suku dan intra suku, umat beragama, ras dan golongan lainnya guna mewujudkan stabilitas keamanan local, regional dan nasional
- d. Penanganan konflik sosial sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- e. Koordinasi pelaksanaan tugas antar instansi pemerintahan yang ada di wilayah daerah untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dengan memperhatikan prinsip demokrasi, hak asasi manusia, pemerataan, keadilan, keistimewahan dan kekhususan, potensi daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- f. Pengembangan kehidupan demokrasi berdasarkan Pancasila
- g. Pelaksanaan semua urusan pemerinahan yang bukan merupakan kewenangan daerah dan tidak dilaksanakan oleh instansi vertical

BAGAN STRUKTURAL ORGANISASI KECAMATAN LOSARANG

A. Bagan Struktur Organisasi



3.4 Keadaan Pegawai Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Tabel III

Daftar Nama Pegawai PNS Berdasarkan Jabatan Kecamatan Losarang
Kabupaten Indramayu

No	Nama/ NIP	Pangkat GOL/RUANG	Jabatan
1.	Boy Billy Prima.,S.STP	Pembina Tk. I IV/b	Camat
2.	Drs. Suharto., M.Si	Pembina IV/b	Sekmat
3.	Jamudin., SE	Penata Tk. I III/d	Kasi Trantibun
4.	Apen Supendi., SH	Penata III/c	Kasi Yanmas
5.	Kasir., SE	Penata Muda Tk. I III/b	Kasi PMD
6.	Sodikin., SE	Penata Muda Tk. I III/b	Kasubag Um&Peg
7.	Edi Sunarto., S.IP	Penata Muda Tk. I III/b	Kasubag Keuangan
8.	Asma., SE	Penata Muda Tk. I III/b	Pengelola Data
9.	Sarjono., SE	Penata Muda Tk. I III/b	Bendahara
10.	H. Tarman., SE	Penata Muda Tk. I III/b	Pengelola Sarana dan Prasarana Kantor
11.	Nurmusa., S,IP	Penata Muda Tk. I III/b	Pengelola Keamanan dan Ketertiban
12.	Hendra Sugiarto.,S.IP	Penata Muda Tk. I III/b	Pengelola Data Keamanan dan Ketertiban
13.	Hj. Ronengsih., S.IP	Penata Muda III/a	Pengadministrasi Kependudukan
14.	Junaedi	Penata Muda III/a	Petugas Keamanan
15.	Kaerohman	Penata Muda III/a	Pengelola Data
16.	Elis Sulistianingsih	Pengatur Tk. I II/d	Pengadministrasi Umum
17.	Muhadi	Pengatur Tk. I II/d	Pranata Acara
18.	Abdul Aziz	Pengatur II/c	Pengadministrasi Pemerintahan
19.	Jaeni	Pengatur II/c	Petugas Keamanan
20.	Ahmad Yani	Pengatur II/c	Pengelola Pajak Daerah

21.	Kandi	Penata Muda III/a	Pengelola Pemberdayaan Masyarakat
-----	-------	----------------------	--------------------------------------

Sumber: Kantor Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Tabel IV

Daftar Nama Pegawai Non-PNS Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

No	Nama	Pendidikan
1	Nata	SD
2	M. Toha Syahrudin	SMA
3	Raminih	SMA
4	Selvi Widowati	S1
5	Harun Al Rasid	D3
6	M. Asyhabul Jannah	SMA
7	Suwandi	SMA
8	Hilman Bahtiar, S.HI	S1

Sumber: Kantor Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

3.5 Sarana dan Prasarana Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu memiliki sarana dan prasarana yang memadai sebagai berikut:

Tabel V
Sarana dan Prasarana Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Gedung Kecamatan	1	Buah	Baik
2	Ruang Sekertaris Camat	1	Buah	Baik
3	Ruang Rapat Kecamatan	1	Buah	Baik
4	Ruang Camat	1	Buah	Baik
5	Ruang Perpustakaan	1	Buah	Baik
6	Kamar Mandi dan Toilet	2	Buah	Baik
7	Ruang PKK	1	Buah	Baik
8	Meja Rapat	2	Buah	Baik
9	Meja Tulis	2	Buah	Baik
10	Meja Kerja	4	Buah	Baik
11	Meja ½ biro	1	Buah	Baik
12	Kursi Lipat	30	Buah	Baik
13	Kursi Putar	11	Buah	Baik
14	Kursi Besi	5	Buah	Baik
15	Kursi Kerja	10	Buah	Baik
16	Kursi Biasa	2	Buah	Baik
17	Lemari Arsip Dinamis	20	Buah	Baik
18	Lemari Besi	19	Buah	Baik
19	Rak Besi	10	Buah	Baik
20	Sofa	4	Buah	Baik
21	Personal Computer	24	Buah	Baik
22	Printer	4	Buah	Baik
23	CPU	1	Buah	Baik
24	Scanner	2	Buah	Baik
25	Alat Press Laminasi	1	Buah	Baik

26	AC Split	4	Buah	Baik
27	Kipas Angin	22	Buah	Baik
28	Sound System	4	Buah	Baik
29	Satelit	1	Buah	Baik
30	Televisi	5	Buah	Baik
31	Monitor	1	Buah	Baik
32	Microphone	3	Buah	Baik
33	Loundspeaker	4	Buah	Baik
34	Papan Nama Instansi	2	Buah	Baik
35	Papan Visual	1	Buah	Baik
36	Mesin Absensi	1	Buah	Baik
37	Alat Kantor Lain-lain	30	Buah	Baik
38	Sepeda Motor	31	Buah	Baik
39	Filling Besi/Metal	6	Buah	Baik
40	Bangku Tunggu	10	Buah	Baik
41	Laptop	6	Buah	Baik
42	Monitor	2	Buah	Baik
43	Kursi Kerja Pegawai Non Struktural	5	Buah	Baik
44	Lemari Kayu	8	Buah	Baik
45	Mesin Ketik Manual Portable (11-13)	5	Buah	Baik
46	Alat Komunikasi Radio SSB	2	Buah	Baik
47	Lambang Garuda Pancasila	1	Buah	Baik
48	Gambar Presiden dan Wakil Presiden	1	Buah	Baik
49	Peta	1	Buah	Baik
50	Meja Kayu	25	Buah	Baik
51	Alat Pembantu Pemadam Kebakaran	1	Buah	Baik
52	Hand Metal Detektor	1	Buah	Baik
53	Komputer	18	Buah	Baik
54	Mesin Antrian	1	Buah	Baik
55	CCTV Outdoor	1	Buah	Baik
56	CCTV Indoor	1	Buah	Baik
57	Running Text Indor	1	Buah	Baik

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penulis akan mendeskripsikan hasil Analisa yang diperoleh pada saat penelitian di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Penelitian ini di bagi menjadi ke dalam beberapa bagan. Pertama bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Kedua, apa saja hambatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Ketiga, upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat dua macam data yang digunakan dalam penelitian kualitatif saat ini, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan. Selanjutnya, data sekunder diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diangkat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui studi kepustakaan, wawancara dan teknik pengumpulan data dengan dokumen.

Adapun informan-informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah

Tabel VI
Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Status	Jabatan Pekerjaan
1.	Apen Supendi., SH	Informan Kunci	Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat
2.	Hj. Ronengsih., S.IP	Informan Pendukung	Pengadministrasi Kependudukan
3.	Nining	Informan Pendukung	Masyarakat
4.	Riyanto	Informan Pendukung	Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2022

Maka dari itu, penulis mengharapkan informasi dari para informan dengan menggunakan beberapa dimensi sebagai dasar menjelaskan mengenai:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?
2. Apa saja hambatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?

4.1 Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Berdasarkan hasil observasi penelitian di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu bahwasanya kualitas pelayanan publik khususnya dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah cukup baik. Namun demikian, tetap saja masih ada beberapa hal yang kurang. “Kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan”. (Kotler dalam Hardiyansyah 2018:49)

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima, dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan atau kantor. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dapat dipresepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah atau kurang dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk.

Melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab para pemberi pelayanan. Maka dari itu para pemberi pelayanan atau pegawai dianjurkan dapat melayani masyarakat serta mempelajari bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik termasuk dalam penguasaan jasa layanan yang diberikan.

Karena hal ini menunjukkan bahwa pegawai adalah seseorang yang professional dalam dunia pelayanan publik sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan .

Pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan .

Menurut Saefullah (dalam Hardiyansyah 2018:18) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Pada dasarnya setiap pelayanan publik, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan atau harapan masyarakat sebagai pengguna jasa. Akan tetapi pada kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah hal yang mudah.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah 2018:18) bahwa pemerintah atau pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan-poses-keluaran hasil atau dampak), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, realibel, responsif*, aman dan penuh empati dalam pelaksanaannya)

Sesuai dengan pendapat Zeithaml et.al (dalam Hardiyansyah 2018:63) mengenai lima dimensi yang digunakan untuk mengukur sebuah Kualitas Pelayanan, diantaranya:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

4.1.1 *Tangible* (Berwujud)

Dimana kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yaitu masyarakat atau publik. Berupa fasilitas fisik. Perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dapat dikatakan segala hal yang dapat diandalkan bagi lingkungan sekitarnya yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

4.1.1.1 Penampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat

Penampilan dari aparatur yang bertugas menjadi salah satu point penting, karena pada saat melakukan pelayanan, penampilan para petugas dapat dikatakan sebagai cover dari sebuah pemberi jasa pelayanan. Jika masyarakat melihat para petugas berpenampilan baik dan rapih maka akan mendapatkan kesan yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada hari Jumat, 22 April 2022 pukul 09.30 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, Peneliti mengamati bahwa penampilan para aparatur yang bertugas sudah berpenampilan baik sebagai Abdi Negara.

Kemudian hasil wawancara dengan CL (Catata Lapangan) 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Setiap melakukan pelayanan kami selalu menggunakan protap yang ada, yang mana kita selalu melakukan sapa, senyum dan salam itu yang kita lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. (26 April 2022 pada pukul 09.30 WIB)”

Menurut CL (Catatan Lapangan) 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat saya dan teman-teman saya selalu berusaha untuk berpenampilan yang baik dan sopan, karena sebelumnya sudah ada protap dalam melakukan sebuah pelayanan ini. Kami diharuskan untuk berpenampilan baik dan selalu melakukan sapa, senyum dan salam dalam setiap memberikan pelayanan (26 April 2022 pukul 10.00 WIB)”

Sama halnya dengan beberapa pendapat masyarakat yang memerlukan pelayanan, salah satunya CL (Catatan Lapangan) 3, berpendapat bahwa:

“Pada saat melakukan pelayanan penampilan dari pegawai sudah cukup baik, dimana mereka menggunakan baju dinas yang seharusnya, selain itu pakaian yang digunakan sopan (18 Mei 2022 pukul 10.20 WIB)”

Begitu pula yang disampaikan oleh CL (Catatan Lapangan) 4 selaku masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, berpendapat bahwa:

“ Ya begitu mbak, yang saya lihat mah yah penampilan dari karyawannya sudah baik dan sopan, mereka pakai baju dinas sesuai dengan jadwal yang ditentukan (18 Mei 2022 pukul 10.30 WIB)”

4.1.1.1.1 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 1 yaitu: *Tangible*, Penampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Setiap melakukan pelayanan kami selalu menggunakan protap yang ada, yang mana kita selalu melakukan sapa, senyum dan salam itu yang kita lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan...”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat saya dan teman-teman saya selalu berusaha untuk berpenampilan yang baik dan sopan...”

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Tangible* Penampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat yaitu:

CL 3 berpendapat bahwa:

“Pada saat melakukan pelayanan penampilan dari pegawai sudah cukup baik, dimana mereka menggunakan baju dinas yang seharusnya, selain itu pakaian yang digunakan sopan”

CL 4 berpendapat bahwa:

“ Ya begitu mbak, yang saya lihat mah yah penampilan dari karyawannya sudah baik dan sopan, mereka pakai baju dinas sesuai dengan jadwal yang ditentukan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Tangible* yaitu Penampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara.

4.1.1.1.2 Analisis Data

Menurut peneliti dari hasil catatan lapangan observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa baik dari pihak pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan, sama-sama mengutarakan pendapat bahwa untuk penampilan para petugas atau aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berpenampilan baik dan sopan, benar yang dikatakan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu bahwasannya Kecamatan Losarang sudah menggunakan protap yang ada dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat

4.1.1.2 Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Masyarakat sangat berharap pelayanan yang dibutuhkan dapat dilakukan dengan mudah dan tidak berbelit-belit. Masyarakat berpendapat bahwa proses yang berbelit-belit sangatlah menyusahakan, terutama bagi beberapa kalangan seperti lansia dan sebagainya. Namun saat ini proses pelayanan sudah semakin membaik, seiring berjalannya waktu dengan diikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat birokrasi yang adapun sedikit demi sedikit dapat diperbaharui, seperti halnya dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Masyarakat dapat dengan mudah untuk melakukan sebuah pelayanan.

Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada hari Jumat, 22 April 2022 pukul 09.30 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu bahwa masyarakat sudah dapat melakukan pelayanan jauh lebih mudah dibandingkan dahulu, akan tetapi dalam pelaksanaannya tidak menutup adanya kendala. Seperti rusaknya nomor antrean

Kemudian hasil wawancara dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Dalam proses pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) bagi yang belum sama sekali memiliki kartu keluarga (KK) maka prosesnya dari awal mengisi surat pengantar dari desa mengisi formulir F-1 07 ditanda tangani oleh kuwu, kalau yang sudah memiliki kartu keluarga (KK) langsung datang ke Kecamatan untuk membuat kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) tanda ada surat pengantar lagi (26 April 2022 pukul 09.30 WIB)”

Lain hal dengan yang disampaikan oleh CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu menyampaikan bahwa:

“Dalam proses pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) bisa dibilang bagus prosesnya 10 hari maksimal 14 hari. Meskipun demikian saat di akhir yaitu proses pengambilan ada saja kendala seperti rusaknya nomor antrean seharusnya berjalan rapih tidak menimbulkan kekacauan, memang itu kesalahan kami bisa lebih memperhatikan lagi (26 April 2022 pukul 10.00WIB)”

Selanjutnya menurut hasil wawancara kepada masyarakat yang sudah melakukan pelayanan, salah satunya ialah CL 3, menyampaikan bahwa:

“Untuk prosesnya sejauh ini mudah dan jelas, pertama kita harus bagaimana, apa saja yang harus kita bawa. Tetapi sangat di sayangkan rusaknya nomor antrean yang seharusnya saya dahulu tetapi di serobot oleh ibu-ibu yang lain (18 Mei 2022 pukul 10.20 WIB)”

Selain itu pendapat masyarakat lainnya CL 4 menyampaikan bahwa:

“Sudah lama tidak kesini dan baru kesini lagi sudah ada perubahan kearah yang lebih baik, meskipun memang ada beberapa yang menurut saya kurang, contohnya seperti rusaknya nomor antrean sedangkan untuk proses yang lainnya lancar-lancar saja (18 Mei 2022 pukul 10.30 WIB)

4.1.1.2.1 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 1 yaitu: *Tangible*, Kemudahan Pelayanan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Proses pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) bagi yang belum sama sekali memiliki kartu keluarga (KK) maka prosesnya dari awal mengisi surat pengantar dari desa mengisi formulir F-1 07 ditanda tangani oleh kuwu...”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Dalam proses pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) bisa dibilang bagus prosesnya 10 hari maksimal 14 hari. Meskipun demikian saat di akhir yaitu proses pengambilan ada saja kendala seperti rusaknya nomor antrean...”

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Tangible*, Kemudahan Pelayanan yaitu:

CL 3 berpendapat bahwa:

“Untuk prosesnya sejauh ini mudah dan jelas, pertama kita harus bagaimana, apa saja yang harus kita bawa.”

CL 4 berpendapat bahwa:

“Sudah lama tidak kesini dan baru kesini lagi sudah ada perubahan kearah yang lebih baik,.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Tangible* yaitu Kemudahan Pelayanan itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara

4.1.1.2.2 Analisis Data

Berdasarkan dari hasil catatan lapangan observasi dan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) jauh lebih mudah dan jelas dibandingkan dengan yang dahulu,

4.1.2 Reliability (Kehandalan)

Kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat. Kehandalan pegawai sangat dipertaruhkan, karena hal ini berhubungan langsung dengan harapan dan keinginan masyarakat, seperti halnya ketepatan waktu, pelayanan yang sama tanpa adanya kesalahan sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

6.1.2.1. Memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) Yang Jelas

Mengelola sebuah perusahaan atau organisasi dengan lingkup pekerjaan yang kompleks dan sumber daya manusia yang beragam tidak mudah. Semua elemen yang ada harus dapat dimaksimalkan dengan benar agar apa yang menjadi visi misi atau tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai dengan baik. Salah satu yang bisa dilakukan adalah dengan membuat Standar Operasional

Prosedur (SOP). SOP ini bukan sekedar aturan semata, tetapi keberadaan SOP di sebuah perusahaan atau organisasi akan sangat membantu sekali dalam proses perkembangan perusahaan atau organisasi. Jika SOP tidak diterapkan dengan baik, maka dampak yang terjadi ialah kepada kinerja sumber daya manusia yang pada akhirnya menyebabkan kualitas produksi atau hasil juga tidak akan baik. Untuk itu disinilah diperlukan kejelasan dalam SOP.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti hari Selasa 10 Mei 2022 pada pukul 09.00 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Petugas sudah melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan SOP yang berlaku.

Hasil wawancara dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu terkait dengan SOP yang diterapkan, menjelaskan bahwa:

“Standar operasional pelayanan sudah berbentuk alur dimana dalam alur tersebut menjelaskan bahwa apa saja yang harus di persiapkan dalam pembuatan data tersebut. (17 Mei 2022 pukul 09.00 WIB)”

Sama halnya dengan apa yang dikemukakan secara singkat oleh CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu menyampaikan bahwa:

“Iya sudah pasti sesuai SOP yang ada (17 Mei 2022 pukul 09.30 WIB)”

Pendapat di atas menurut hasil wawancara dengan pihak Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, sama halnya dengan apa yang dikatakan oleh beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Salah satunya CL 4 menyatakan bahwa:

“SOP sendiri, disini sudah benar-benar bekerja sesuai dengan SOP. Sepengetahuan dan pengelihatannya ya seperti itu..(19 Mei 2022 pukul 10.30 WIB)”

4.1.2.1.1 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 2 yaitu: *Reliability*, Memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) Yang Jelas di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Standar operasional pelayanan sudah berbentuk alur dimana dalam alur tersebut menjelaskan bahwa apa saja yang harus di persiapkan dalam pembuatan data...”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Iya sudah pasti sesuai SOP..”

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Realibility*, Memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) Yang Jelas yaitu:

CL 4 berpendapat bahwa :

“SOP sendiri, disini sudah benar-benar bekerja sesuai dengan SOP. Sepengetahuan dan pengelihatannya ya seperti itu..”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Reliability* yaitu Memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) Yang Jelas itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara

4.1.2.1.2. Analisis Data

Dari hasil catatan lapangan observasi dan wawancara dengan informan terkait seperti di atas, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah menerapkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang sesuai, sejalan dengan itu beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan berpendapat sama bahwa Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah menerapkan SOP dengan benar. Dan mereka berharap hal ini terus dipertahankan sehingga kami selaku masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4.1.2.2. Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Jika petugas atau aparatur tidak menguasai alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan, maka proses pelayanan tidak akan berjalan dengan baik. Proses pelayanan akan terganggu yang pada akhirnya akan berpengaruh pada hasil sehingga membuat masyarakat yang sedang melakukan pelayanan kecewa karena hasil yang dikeluarkan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti hari Selasa 10 Mei 2022 pada pukul 09.00 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah tidak diragukan lagi. Dengan dukungan SOP yang jelas maka pelaksanaan pelayanan harus dibarengi dengan kemampuan petugas yang mumpuni, terutama saat menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Hasil wawancara dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menyatakan bahwa:

“Sudah menguasai peralatan yang digunakan sebagai alat bantu pelayanan, masih menggunakan alat lama belum ter up to date para petugas selalu standby baik saat melakukan perekaman, pencetakan, dan melakukan verifikasi dari data tersebut. (17 Mei 2022 pukul 09.00 WIB)”

Selain itu adapun hasil wawancara dengan CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu menyampaikan bahwa:

“Sudah pasti semuanya sudah ada tugasnya masing-masing (17 Mei 2022 pukul 09.50 WIB)”

Sependapat dengan yang disampaikan oleh CL 3, menyatakan bahwa:

“Untuk kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu memang sudah tidak diragukan (18 Mei 2022 pukul 10.45 WIB)”

Berbeda halnya dengan CL 4, berikut penuturannya:

“Untuk kemampuan petugas saya kurang tau, karena saya baru pertama kesini, alhamdulillah saat saya kesini dan membuat sesuatu terutama E-KTP saya tidak pernah mengalami kesalahan (18 Mei 2022 pukul 09.15 WIB)”

4.1.2.2.1 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 2 yaitu: *Reliability*, Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Sudah menguasai peralatan yang digunakan sebagai alat bantu pelayanan, masih menggunakan alat lama belum ter up to date...”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Sudah pasti semuanya sudah ada tugasnya masing-masing”

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Realibility*, Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan yaitu:

CL 3 berpedapat bahwa:

“Untuk kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu memang sudah tidak diragukan”

CL 4 berpendapat bahwa:

“Untuk kemampuan petugas saya kurang tau, karena saya baru pertama kesini, alhamdulillah saat saya kesini dan membuat sesuatu terutama E-KTP saya tidak pernah mengalami kesalahan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Reliability* yaitu Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara

4.1.2.2.2 Analisis Data

Dari hasil catatan lapangan wawancara dan observasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah menerapkan standar operasional pelayanan (SOP), disamping memiliki standar tertentu kemampuan dari para pegawai tidak diragukan lagi.

Berdasarkan dua parameter yang ada pada dimensi *Reliability* (kehandalan) yaitu kejelasan dalam standar operasional pelayanan dan kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa saat ini Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah melakukan pelayanan sesuai standar operasional pelayanan yang berlaku.

Standar operasional pelayanan pasti diimbangi dengan kemampuan yang baik para petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Karena SOP sendiri di terapkan dengan fungsi mengatur kinerja sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalamnya agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.

4.1.3 Responsiviness (Ketanggapan)

Suatu kebijakan instansi untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat, dengan jaminan informasi yang jelas. Selain cepat dan tepat, kecermatan harus diperhatikan.

4.1.3.1 Petugas Memberi Pelayanan Dengan Cepat, Cermat dan Tepat Waktu

Harapan yang diinginkan oleh masyarakat adalah mendapatkan pelayanan yang mudah, tidak berbelit-belit, dan yang membuang banyak waktu. Masyarakat berharap pelayanan dilakukan dengan cepat, cermat dan tepat waktu. Pelayanan yang diberikan oleh petugas atau aparatur sudah dilakukan dengan cepat dan tepat waktu akan tetapi untuk kecermatan sendiri masih sering terjadi kesalahan yang disebabkan oleh ketidak telitian petugas atau aparatur dalam penginputan data masyarakat yang membuat kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti hari Selasa 10 Mei 2022 pada pukul 09.00 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu.

Hasil wawancara dengan CL 1 selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menyatakan bahwa:

“Cukup merespon keluhan masyarakat, biasanya permasalahan yang timbul itu di tampung terlebih dahulu lalu dibicarakan kembali dengan pegawai yang lain. Contoh permasalahan yaitu, alat pencetakan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) yang sering mengalami kerusakan, kamera untuk memfoto juga sering

mengalami gangguan. Untuk pembuatan sendiri diatur 14 hari, kitaajukan menjadi 10 hari untuk blanko dari Disdukcapil (17 Mei 2022 pukul 09.30 WIB)”

Dikemukakan secara singkat oleh CL 2 selaku Pengadministrasi Kependudukan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu menyampaikan bahwa:

“Ditampung keluhan dari masyarakat dan tepat waktu (17 Mei 2022 pukul 09.57 WIB)”

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh CL 3 selaku masyarakat, menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah kebetulan saya baru dapat E-KTP, sejauh ini cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi tidak tau dengan yang lain apakah sama hasilnya dengan saya atau tidak (18 Mei 2022 pukul 10.30 WIB)”

Sedangkan menurut CL 4 yang sedang melakukan pelayanan menyampaikan bahwa:

“Kan kita tau ya selain cepat dan tepat waktu, bisa dibilang cermat itu teliti dan seksama dan selama ini sudah benar (18 Mei 2022 pukul 10.45 WIB)”

4.1.3.1.1 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 3 yaitu: *Responsiviness*, Petugas Memberi Pelayanan Dengan Cepat, Cermat dan Tepat Waktu di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Cukup merespon keluhan masyarakat, biasanya permasalahan yang timbul itu di tampung terlebih dahulu lalu dibicarakan kembali dengan pegawai yang lain..”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Ditampung keluhan dari masyarakat dan tepat waktu”

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Responsiviness*, Petugas Memberi Pelayanan Dengan Cepat, Cermat, dan Tepat Waktu yaitu:

CL 3 berpendapat bahwa:

“Alhamdulillah kebetulan saya baru dapat E-KTP, sejauh ini cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi tidak tau dengan yang lain apakah sama hasilnya dengan saya atau tidak”

CL 4 berpendapat bahwa:

“Kan kita tau ya selain cepat dan tepat waktu, bisa dibilang cermat itu teliti dan seksama....”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Responsiveness* yaitu Petugas Memberi Pelayanan Dengan Cepat, Cermat, dan Tepat Waktu itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara

4.1.3.1.2 Analisis Data

Berdasarkan dari hasil catatan lapangan wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa petugaas atau aparatur dari Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah berusaha semampu mereka untuk memberi pelayanan dengan cepat, dan tepat waktu. Dimana ketelitian sangat diperlukan terutama bagian petugas menginput data untuk pembuatan E-KTP.

4.1.3.2 Memberikan Respon Yang Baik Terhadap Penerima Pelayanan

Petugas atau aparatur berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Sudah tugas dan tanggung jawabnya dalam mengurus keinginan masyarakat dalam pemberian pelayanan,, tentunya dengan respon yang baik agar masyarakat merasa bahwa mereka sebagai pemohon mendapatkan perhatian dalam bentuk pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti hari Selasa, 10 Mei 2022 pada pukul 09.00 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, dalam memberikan pelayanan kepada pelayanan masyarakat petugas atau aparatur sudah cukup memberikan respon yang baik.

Hasil wawancara dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sebagai informan kunci, menyatakan bahwa:

“Kami disini selaku pemberi pelayanan sudah memberikan pelayanan dengan cukup merespon yang baik, karena memang itu sudah tugas dan tanggung jawab kami kepada masyarakat (17 Mei 2022 pukul 09.18 WIB)”

Begitu pula hasil wawancara dengan CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu menyampaikan bahwa:

“Kami pihak Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah merespon dengan baik terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan (17 Mei 2022 pukul 09.55 WIB)”

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan CL 3 sebagai salah satu masyarakat yang sedang melakukan pelayanan beliau menuturkan bahwa:

“Untuk respon sendiri sudah cukup baik, ketika saya tidak mengetahui prosedur dan persyaratan pembuatan E-KTP, para pegawai memberi tahu dan menjelaskan apa saja yang harus dibawa (18 Mei 2022 pukul 09.15 WIB)”

Sesependapat dengan CL 3, mereka merupakan masyarakat yang bersedia peneliti wawancarai. CL 4 menyampaikan bahwa:

“Alhamdulillah responnya cukup baik apa yang saya tanyakan mereka menjawab dengan gamblang sehingga saya mudah memahami apa maksudnya. Selain itu saat saya menyampaikan keluhan mereka mau untuk mendengarkan dan menerimanya. Ya kalau tidak merespon dengan baik bisa-bisa masyarakat tidak akan ada yang datang kesini (18 Mei 2022 puku 09.45 WIB)”

4.1.3.2.1 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 3 yaitu: *Responsiviness*, Memberikan Respon Yang Baik Terhadap Penerima Pelayanan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Kami disini selaku pemberi pelayanan sudah memberikan pelayanan dengan cukup merespon yang baik, karena memang itu sudah tugas dan tanggung jawab kami kepada masyarakat”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Kami pihak Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah merespon dengan baik terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan”

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Responsiviness*, Memberikan Respon Yang Baik Terhadap Penerima Pelayanan yaitu:

CL 3 berpendapat bahwa:

“Untuk respon sendiri sudah cukup baik, ketika saya tidak mengetahui prosedur dan persyaratan pembuatan E-KTP, para pegawai memberi tahu dan menjelaskan apa saja yang harus dibawa”

CL 4 berpendapat bahwa:

“Alhamdulillah responnya cukup baik apa yang saya tanyakan mereka menjawab dengan gamblang sehingga saya mudah memahami apa maksudnya. Selain itu saat saya menyampaikan keluhan mereka mau untuk mendengarkan dan menerimanya..”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Responsiviness* yaitu Memberikan Respon Yang Baik Terhadap Penerima Pelayanan itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara

4.1.3.2.2 Analisis Data

Dari hasil catatan lapangan wawancara dan observasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa para pegawai yang memberikan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat waktu kepada masyarakat di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah optimal.

Menurut dua parameter yang merupakan bagian dari dimensi *responsiviness* (Ketanggapan) dapat ditarik kesimpulan yaitu berusaha agar dapat

memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Berbagai usaha telah dilakukan baik itu memberikan respon yang baik.

4.1.4 Assurance (Jaminan)

Kemampuan petugas atau aparatur dalam menimbulkan kepercayaan dari keyakinan kepada pelanggan melalui jaminan tepat waktu pelayanan, biaya dalam pelayanan dan kepastian biaya dalam pelayanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

4.1.4.1 Petugas Memberikan Jaminan Ketepatan Waktu

Pemberian pelayanan berusaha untuk menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat, karena setiap pelayanan itu membutuhkan kepastian akan pelayanan yang diberikan, bentuk dan kepastian tersebut ialah jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada penerima pelayanan. Salah satu jaminan tersebut adalah jaminan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika jaminan tersebut dapat ditepati dan terpenuhi tentu masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan kualitas pelayanan dapat dikatakan sudah baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti hari Selasa 10 Mei 2022 pada pukul 09.00 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, bahwa untuk waktu yang dijanjikan kepada masyarakat sudah ditepati atau sudah sesuai dengan apa yang dijanjikan. Pihak Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah sepenuhnya memberikan jaminan ketepatan waktu terhadap masyarakat atas apa yang di peroses dalam pelayanan tersebut.

Hasil wawancara dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menyatakan bahwa:

“Ya jadi kita apa namanya dengan SOP yang kita miliki kita bisa mengetahui berapa si yang bisa kita cetak, misalkan mereka melakukan perekaman jika blanko tersedia maka secepatnya diproses bisa di ambil 10 hari paling lama 14 hari. Kita selalu memberikan janji kepan selesainya maka hasilnya tepat pada waktu yang di janjikan (17 Mei 2022 pukul 09.10 WIB)”

Begitupun hasil wawancara dengan CL 2 selaku pengadministrasi kependudukan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, mengatakan bahwa:

“Alat pencetak E-KTP terkadang mengalami kerusakan, inshaallah 10 hari sudah bisa diambil (17 Mei 2022 pukul 10.00 WIB)”

Sependapat dengan pihak Kecamatan, CL 3 selaku masyarakat yang sedang melakukan pelayanan menyampaikan bahwa:

“Alhamdulillah apa yang dijanjikan sama pihak pegawai bisa ditepatin, kalau tidak ada halangan pasti jadinya akan cepat dan sesuai waktu yang dijanjikan (18 Mei 2022 pukul 09.00 WIB)”

Sama halnya dengan yang dituturkan oleh CL 4, berikut penuturannya :

“Untuk pelayanan sejauh ini sudah tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak Kecamatan, saya yakin kalau misalkan tidak ada gangguan apa-apa pasti bisa tepat waktu (18 Mei 2022 pukul 10.00 WIB)”

4.1.4.1.1 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 4 yaitu: *Assurance*, Petugas Memberikan Jaminan Ketepatan

Waktu Terhadap Penerima Pelayanan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Ya jadi kita apa namanya dengan SOP yang kita miliki kita bisa mengetahui berapa si yang bisa kita cetak, misalkan mereka melakukan perekaman jika blanko tersedia maka secepatnya diproses bisa di ambil 10 hari paling lama 14 hari. Kita selalu memberikan janji kepan selesainya maka hasilnya tepat pada waktu yang di janjikan”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Alat pencetak E-KTP terkadang mengalami kerusakan, inshaallah 10 hari sudah bisa diambil”

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Assurance*, Petugas Memberikan Jaminan Ketepatan Waktu yaitu:

CL 3 berpendapat bahwa:

“Alhamdulillah apa yang dijanjikan sama pihak pegawai bisa ditepatin, kalau tidak ada halangan pasti jadinya akan cepat dan sesuai waktu yang dijanjikan”

CL 4 berpendapat bahwa:

“Untuk pelayanan sejauh ini sudah tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak Kecamatan, saya yakin kalau misalkan tidak ada gangguan apa-apa pasti bisa tepat waktu”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Assurance* yaitu Petugas Memberikan Jaminan Ketepatan Waktu itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara.

4.1.4.1.2 Analisis Data

Dari hasil catatan lapangan observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa mengenai jaminan ketepatan waktu belum dilakukan dengan baik oleh aparaturnya atau petugas Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, dimana waktu yang dijanjikan mengenai hasil dari pelayanan yang dilakukan sudah ditepati.

4.1.4.2 Petugas Memberikan Jaminan Biaya Yang Jelas

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk), E-KTP berlaku seumur hidup dan pengurusannya tidak dipungut biaya alias gratis. Semua anggaran akan dibiayai oleh pemerintah pusat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti hari Selasa 10 Mei 2022 pada pukul 09.00 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu,

untuk pelayanan pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya sepeserpun. Jadi tidak ada biaya yang harus dibayar oleh masyarakat khususnya dalam pembuatan E-KTP.

Sejalan dengan hasil dengan hasil wawancara dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menyatakan bahwa:

“Untuk pembuatan E-KTP itu tidak di pungut biaya sama sekali, sesuai dengan peraturan yang berlaku, Mendagri menjelaskan pembebasan biaya Administrasi kependudukan merupakan hasil dari revisi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan atau biasa disingkat Adminduk, yang isinya adalah kepengurusan dalam pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya alias gratis. Namun kadang ada saja masyarakat yang suka mengasih seikhlasnya sama petugas. (17 Mei 2022 pukul 09.20 WIB)”

Begitu pula hasil wawancara singkat dengan CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu menyampaikan bahwa:

“Iya, memiliki biaya dengan jelas yatu gratis (17 Mei 2022 pukul 10.00 WIB)”

Sama halnya dengan apa yang dikatakan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, salah satunya ialah CL 3, mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah untuk biaya pembuatan gratis, jadi tidak memberatkan kepada masyarakat (18 Mei 2022 pukul 09.14 WIB)”

4.1.4.2.1 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 4 yaitu: *Assurance*, Petugas Memberikan Jaminan Biaya Yang Jelas di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Untuk pembuatan E-KTP itu tidak di pungut biaya sama sekali, sesuai dengan peraturan yang berlaku..”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Iya, memiliki biaya dengan jelas yaitu gratis”

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Assurance*, Petugas Memberikan Jaminan Biaya Yang Jelas yaitu:

CL 3 berpendapat bahwa:

“Alhamdulillah untuk biaya pembuatan gratis, jadi tidak memberatkan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Assurance* yaitu Petugas Memberikan Jaminan Biaya Yang

Jelas itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara

4.1.4.2.2 Analisis Data

Berdasarkan dari hasil catatan lapangan observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas atau aparatur sudah memberikan jaminan biaya yang jelas dalam pelayanan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk) sekarang dirubah menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang berisi bahwa dalam pembuatan E-KTP tidak di pungut biaya sepeserpun alias gratis karena semua biaya tersebut sudah ditanggung oleh Pemerintah Pusat.

Berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) dengan beberapa parameter di dalamnya yaitu petugas atau aparatur memberikan jaminan ketepatan waktu dan memberikan jaminan biaya yang jelas dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah memberikan pelayanan dan sudah memberikan jaminan ketepatan waktu dan biaya,

4.1.5 Empathy (Empati)

Ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, lebih jelasnya ialah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada masyarakat yaitu dengan berupaya memahami keinginan dari masyarakat. Dimana suatu perusahaan atau organisasi terutama dalam bidang pelayanan, diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan terhadap

masyarakat, memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat secara spesifik serta memiliki waktu pelaksanaan yang nyaman bagi masyarakat.

4.1.5.1 Petugas Mendahulukan Kepentingan Pemohon Dari Pada Kepentingan Pribadi

Sudah seharusnya petugas atau aparatur mendahulukan kepentingan umum (masyarakat yang membutuhkan pelayanan) dari pada kepentingan pribadinya. Hal itu bisa dilihat saat petugas atau aparatur pada saat melayani masyarakat, petugas atau aparatur sangat memperhatikan kepentingan masyarakat dibandingkan dengan kepentingan pribadinya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada hari Selasa 10 Mei 2022 pada pukul 09.00 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, dalam pelaksanaan tugas yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas atau aparatur selalu berusaha untuk mementingkan kepentingan umum terlebih dahulu.

Menurut hasil wawancara dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menyatakan bahwa:

“Kalau untuk kepentingan pribadi kita disini tidak mementingkan kepentingan pribadi, kita disini mementingkan kepentingan umum dan melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan (17 Mei 2022 pukul 09.01 WIB)”

Sedangkan hasil wawancara singkat dengan CL 2 selaku pengadministrasi kependudukan, berpendapat bahwa:

“Intinya pegawai disini tidak mementingkan kepentingan pribadi (17 Mei 2022 pukul 09.55 WIB)”

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, yaitu CL 4, menyatakan bahwa:

“Saat saya melakukan pelayanan para pegawai selalu ada di meja pelayanan baik itu saat pendaftaran dan pengumpulan berkas, hingga pada saat pengambilan pegawai ada di tempat tidak kemana-mana (18 Mei 2022 pukul 09.00 WIB)”

Tidak berbeda dengan pendapat CL 4, masyarakat lainnyapun memiliki pendapat yang sama, dimana pada saat mereka melakukan pelayanan, petugas atau aparatur selalu ada dan siap untuk melayani masyarakat yang datang

4.1.5.1.1 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 5 yaitu: *Empathy*, Petugas Mendahulukan Kepentingan Pemohon Dari Pada Kepentingan Pribadi di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Kalau untuk kepentingan pribadi kita disini tidak mementingkan kepentingan pribadi, kita disini mementingkan kepentingan umum dan melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Intinya pegawai disini tidak mementingkan kepentingan pribadi

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Empathy*, Petugas Mendahulukan Kepentingan Pemohon Dari Pada Kepentingan Pribadi yaitu:

CL 4 berpendapat bahwa:

“Saat saya melakukan pelayanan para pegawai selalu ada di meja pelayanan baik itu saat pendaftaran dan pengumpulan berkas, hingga pada saat pengambilan pegawai ada di tempat tidak kemana-mana”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Empathy* yaitu Petugas Mendahulukan Kepentingan Pemohon Dari Pada Kepentingan Pribadi itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara

4.1.5.1.2 Analisis Data

Dari hasil catatan lapangan observasi dan wawancara yaitu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, petugas atau aparatur yang bertugas langsung melayani masyarakat selalu ada dan siap melayani masyarakat kapanpun, petugas atau aparatur selalu berusaha untuk mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi.

4.1.5.2 Petugas Melayani Dengan Ramah, Sopan Dan Santun

Sudah menjadi kewajiban para pemberi pelayanan bersikap ramah, sopan dan santun kepada penerima pelayanan (masyarakat). Pentingnya pelayanan ini tidak lepas dari kesan atau persepsi ketika penerima pelayanan (masyarakat) berhubungan langsung dengan pemberi pelayanan (pegawai atau aparatur). Salah satu yang dapat ditangkap oleh masyarakat adalah etika dalam memberikan pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas atau aparatur yang bertugas.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada hari Selasa 10 Mei 2022 pada pukul 09.00 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, terlihat beberapa petugas atau aparatur melayani masyarakat dengan cukup ramah, cenderung diam dan serius .

Hasil wawancara dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menyatakan bahwa:

“Sudah cukup ramah sudah sesuai dengan SOP (17 Mei 2022 pukul 09.00 WIB)”

Sedangkan hasil wawancara dengan CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan, beliau mengatakan bahwa:

“Sudah ramah (17 Mei 2022 pukul 09.30 WIB)”

Berbeda halnya dengan apa yang dikatakan oleh beberapa masyarakat terkait dengan keramahan para petugas atau aparatur, salah satunya menurut CL 4 , mengatakan bahwa:

“Untuk pelayanan sendiri dari segi keramahan sudah ramah (19 Mei 2022 pukul 09.00 WIB)”

Sependapat CL 4, CL 3 mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah pegawai disini ramah-ramah kalau sopan santun ya jelas, terutama saat melayani masyarakat (18 Mei 2022 pukul 09.07 WIB)”

4.1.5.2.1 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 5 yaitu: *Empathy*, Petugas Melayani Dengan Ramah, Sopan dan Santun di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Sudah cukup ramah sudah sesuai dengan SOP”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Sudah ramah”

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Empathy*, Petugas Melayani Dengan Ramah, Sopan dan Santun yaitu:

CL 4 berpendapat bahwa:

“Untuk pelayanan sendiri dari segi keramahan sudah ramah”

CL 3 berpendapat bahwa:

“Alhamdulillah pegawai disini ramah-ramah kalau sopan santun ya jelas, terutama saat melayani masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Empathy* yaitu Petugas Melayani Dengan Ramah, Sopan dan Santun itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara

4.1.5.2 Analisis Data

Dari hasil catatan lapangan observasi dan wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas atau aparatur yang melayani masyarakat sudah ramah, sopan dan santun terlihat dari tutur kata petugas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi menurut penuturan beberapa masyarakat yang diwawancarai keramahan petugas sendiri kurang ramah, saat memberikan pelayanan tidak ada senyum yang terlontar, sebaliknya yang ada raut muka serius. Sedangkan apa yang disampaikan oleh pihak Kecamatan sendiri hanya berpendapat singkat.

4.1.5.3 Petugas Tidak Diskriminatif Dalam Memberikan Pelayanan Dan Menghargai Setiap Pemohon

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya para pemberi pelayanan berlaku adil terhadap penerima pelayanan. Tidak bersikap

membeda-bedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat yang lainnya, siapapun yang memerlukan pelayanan, maka petugas atau aparratur dapat melayaninya dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada hari Selasa 10 Mei 2022 pada pukul 09.00 WIB di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, terlihat pelayanan yang adil dan tidak membeda-bedakan pelayanan dan berlaku sama dengan yang lainnya.

Menurut hasil wawancara dengan CL 1 Selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menyatakan bahwa:

“Tidak ada pembedaan, jadi kita semuanya sama tidak ada pilih kasih dalam pelayanan (17 Mei 2022 pukul 09.00 WIB)”

Sama halnya hasil wawancara dengan CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan, beliau mengatakan bahwa:

“Tidak pernah kita membeda-bedakan, selalu berusaha menerapkan SOP yang ada dengan sebaik-baiknya (17 Mei 2022 pukul 09.30 WIB)”

Wawancara di atas adalah dengan pihak Kecamatan, sedangkan menurut penuturan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, diantaranya adalah CL 3, menyatakan bahwa:

“Saya lihat pegawai tidak bersikap membeda-bedakan, semua mendapatkan pelayanan yang sama, (18 Mei 2022 pukul 09.32 WIB)”

4.1.5.3.2 Keabsahan Data

Berdasarkan hasil catatan lapangan observasi dan wawancara peneliti mengenai Dimensi ke 5 yaitu: *Empathy*, Petugas Tidak Diskriminatif Dalam Memberikan Pelayanan Dan Menghargai Setiap Pemohon di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

Kemudian hasil catatan lapangan wawancara peneliti dengan CL 1 Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menjelaskan bahwa:

“Tidak ada perbedaan, jadi kita semuanya sama tidak ada pilih kasih dalam pelayanan”

Menurut CL 2 Selaku Pengadministrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

“Tidak pernah kita membeda-bedakan, selalu berusaha menerapkan SOP yang ada dengan sebaik-baiknya”

Masyarakat menyampaikan pendapatnya mengenai Dimensi *Empathy*, Petugas Tidak Diskriminatif Dalam Memberikan Pelayanan Dan Menghargai Setiap Pemohon yaitu:

CL 3 berpendapat bahwa:

“Saya lihat pegawai tidak bersikap membeda-bedakan, semua mendapatkan pelayanan yang sama”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut setelah dilakukan triangulasi (*check, recheck* dan *cross check*) diperoleh data bahwa pelaksanaan Dimensi *Empathy* yaitu Petugas Tidak Diskriminatif Dalam Memberikan Pelayanan Dan Menghargai Setiap Pemohon itu sudah optimal. Hasil observasi juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara.

4.1.5.3.2 Analisis Data

Dari hasil catatan lapangan observasi dan wawancara dengan beberapa informan yaitu pihak Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu serta dengan beberapa masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan dapat disimpulkan bahwa terkait dengan petugas tidak diskriminatif dalam pelayanan dan menghargai setiap pemohon

Dapat disimpulkan bahwa dari beberapa parameter yang ada di dalam dimensi *empathy* (empati) yaitu petugas mendahulukan kepentingan pemohon dari pada kepentingan pribadi, petugas melayani masyarakat dengan ramah, sopan dan santun, serta petugas tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan dan menghargai setiap pemohon. Petugas atau aparatur Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah berusaha sebaik mungkin dan memeberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Selain mengedepankan kepentingan pemohon diatas kepentingan pribadi, etika dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan. Etika pelayanan berupa ramah, sopan dan santun.

4.2 Hambatan Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu tidak semuanya berjalan dengan lancar tanpa hambatan, pasti ada saja hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan tersebut yang perlu kita ketahui bersama agar dapat kita cari upaya yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu dapat dikatakan belum maksimal, karena masih ditemukan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Seperti yang dikemukakan oleh Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat selaku informasi kunci dalam penelitian ini yaitu CL 1 menuturkan bahwa:

“Pertama terjadi eror pada alat pencetak E-KTP, kamera untuk memfoto pemohon, rusaknya alat nomor antrean, semua itu menjadi faktor penghambat kami karena menyebabkan menumpuknya berkas-berkas yang tidak dikerjakan oleh pegawai, (17 Mei 2022 pukul 09.55 WIB)”

Dan menurut hasil wawancara dengan Pengadministrasi Kependudukan, CL 2 menyatakan bahwa:

“Alat sering rusak memang itu hambatan terbesar kita, itu saja masyarakat banyak yang marah (17 Mei 2022 pukul 10.00 WIB)”

Dari hasil wawancara di atas dengan pihak Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yang menjadi hambatan utama adalah pada saat terjadi error pada alat pencetakan E-KTP dan kamera, sehingga menghambat proses pembuatan E-KTP.

Penulis menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu menemukan beberapa hambatan adalah Keterbatasan sarana dan prasarana adanya keterbatasan sarana dan prasarana akan menghambat proses pelayanan, salah satunya ialah pada erornya alat pencetak E-KTP dan kamera, sehingga menyebabkan kerugian terhadap waktu yang ada,

4.3 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik pembuatan E-KTP tentunya perlu dilakukan agar pelaksanaan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik sebagaimana mestinya. Maka dari itu, penulis melakukan wawancara kepada informan kunci dan beberapa informan pendukung agar mengetahui upaya apa saja yang dapat dilakukan atau yang telah dilakukan oleh pihak Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada dalam pelayanan publik terutama pembuatan E-KTP.

Berasarkan wawancara dengan CL 1 selaku Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, menuturkan sebagai berikut:

“Untuk alat-alat yang mengalami gangguan teknis seperti alat pencetak E-KTP dan kamera salah satu upaya yang kami lakukan dengan menstop terlebih dahulu mencetak E-KTP sekali mencetak sebanyak 30 dan untuk kamera biasanya di istirahatkan terlebih dahulu. Dan untuk menjelaskan

kepada masyarakat kami sangat terbuka dan gamblang untuk memberitahu kepada masyarakat, kalau ada yang mau mengambil E-KTP yang sudah tepat waktunya tetapi alat pencetak E-KTP sedang mengalami error jadi biasanya kita bilang ke masyarakat besoknya bisa diambil (17 Mei 2022 pukul 09.45 WIB)”

Berdasarkan hasil wawancara, maka penulis menyimpulkan bahwa dalam melihat hambatan-hambatan dalam pelayanan publik pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, telah dilakukan beberapa upaya adalah Melakukan pengadaan sarana prasarana sesuai dengan kebutuhan guna menunjang pelayanan publik menuju kualitas pelayanan yang prima, yang artinya dapat melakukan pembenahan terhadap sarana dan fasilitas yang dimiliki oleh Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Contohnya dapat memperbaiki atau membeli alat-alat baru sehingga mempercepat pelayanan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan penulis pada bab sebelumnya sebagai keseluruhan temuan dari hasil penelitian, maka dari itu dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, adalah sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Kepala Kecamatan beserta pegawai di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah berusaha dengan baik terkait dengan aspek-aspek dalam pemberian pelayanan, salah satunya fasilitas fisik yang memang dapat terlihat langsung oleh masyarakat selaku pemohon. Seperti halnya penampilan petugas atau aparatur dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan atau aturan yang ada, selain itu masyarakat dapat menerima informasi dengan jelas sehingga memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan, serta sarana dan prasarana yang ada sejauh ini sudah cukup memadai, hanya saja ada beberapa kekurangan seperti halnya sering terjadi gangguan teknis pada alat pemcetak E-KTP, kamera untuk memfoto pemohon E-KTP. Hal tersebut dapat menghambat proses pelayanan.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah melaksanakan sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) yang berlaku, sehingga menuntut pegawainya untuk dapat memiliki kemampuan yang mumpuni khususnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Petugas Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu memberikan respon yang cukup baik terhadap penerima pelayanan serta memberi pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan tepat waktu.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu memberikan jaminan tepat waktu terhadap pelayanan dan adanya biaya yang jelas yaitu gratis dalam proses pelayanan.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Petugas Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan selalu mendahulukan kepentingan pemohon dari pada kepentingan pribadi, petugas sudah berusaha melayani masyarakat dengan ramah, sopan dan santun

1. Hambatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

a. Keterbatasan sarana dan prasarana

Adanya keterbatasan sarana dan prasarana akan menghambat proses pelayanan, salah satunya sering terjadinya gangguan teknis dalam alat pencetakan E-KTP dan kamera untuk memfoto pemohon, serta keterbatasan blanko E-KTP yang menjadi hambatan utama dalam proses pembuatan E-KTP.

2. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu yaitu:

- a. Melakukan pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan guna menunjang pelayanan publik menuju kualitas pelayanan yang prima. Artinya dapat melakukan pembenahan terhadap sarana dan fasilitas yang dimiliki oleh Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, contohnya membenahi atau mengupdate alat pencetak E-KTP dan kamera, sehingga dapat mempercepat proses pelayanan

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dari kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan saran antara lain:

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, harus lebih memperhatikan lagi apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat agar masyarakat merasa lebih puas dan terlayani dengan baik sehingga dapat menghasilkan output berupa pelayanan yang diharapkan dan dirasakan masyarakat yang kemudian hal tersebut pula point tambahan untuk tingkat kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu terutama dalam pelayanan pembuatan E-KTP.
- b. Dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi seharusnya Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu segera membenahi kekurangan-kekurangan sarana dan prasarana, agar pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP tersebut dapat berjalan dengan lebih maksimal dan dapat meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Hardiyansyah, 2018 **Kuaitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi**. Yogyakarta:Gava Media
- Nurdin, Ismail, 2019 **Kualitas Pelayanan Publik** Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222
- Mulyadi, Deddy 2015. **Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik**. Bandung:Alfabeta
- Moleong, Lexy J. 2016. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Mursyidah Lailul, 2020. **Manajemen Pelayanan Publik**. Sidoarjo:Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
- Nasution,M.N. 2005. **Reformasi Birokrasi:Peningkatan Mutu Pelayanan Publik**. Semarang:Universitas Diponogoro
- Sinambela, Lijan Poltak. **Reformasi Pelayanan Publik** , PT Bumi Aksara, Jakarta, 2008
- Sugiyono, 2018. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta

B. Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang **Informasi dan Transaksi Elektronik**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang **administrasi kependudukan**
- Peraturan Bupati Indramayu Nomor 84 Tahun 2020 **Tentang Perubahan Organisasi Tata Kerja Kecamatan Dan kelurahan Di Lingkungan Pemerintah kabupaten Indramayu**

C. Sumber Lain

Wikipedia.2019. Undang-Undang Pelayanan Publik.

https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik

Eprints UNY. 2018. Pelaksanaan Pelayanan Publik.

<https://eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB96202420-/52005402244038.pdf>

Lampiran I

PEDOMAN WAWANCARA

INFORMAN KUNCI

1. Apakah Bapak atau Ibu berpenampilan baik dan sopan pada saat melakukan Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?
2. Bagaimana sarana dan prasana di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu terutama untuk ruangan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ?
3. Bagaimana proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ?
4. Apakah Bapak atau Ibu sudah memberi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan ?
5. Apakah Bapak atau Ibu menguasai alat bantu yang digunakan untuk melayani dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ?
6. Apakah Bapak atau Ibu selalu memberikan respon kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan apakah masyarakat dapat menerima respon tersebut dengan cepat dari Bapak atau Ibu pada saat melakukan proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ?
7. Apakah Bapak atau Ibu selalu berusaha menampung keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan respon baik ?
8. Apakah pelayanan yang diberikan Bapak atau Ibu selalu tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan ?
9. Apakah pelayanan yang diberikan Bapak atau Ibu memiliki biaya yang jelas ?
10. Apakah Bapak atau Ibu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah, sopan dan santun ?
11. Apakah Bapak atau Ibu mendahulukan pelayanan kepada masyarakat dari pada kepentingan pribadi ?
12. Dalam melakukan pelayanan, apakah Bapak atau Ibu pernah melakukan perbedaan pelayanan kepada masyarakat satu dengan lainnya ?

Lampiran II





PEDOMAN WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG

1. Bagaimana pendapat Bapak atau Ibu tentang penampilan petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?
2. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?
3. Bagaimana prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?
4. Apakah petugas pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sudah melayani sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) ?
5. Apakah petugas pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) menguasai alat bantu yang digunakan untuk melayani pelayanan dalam pembuatan E-KTP ?
6. Apakah petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu selalu memberikan respon yang baik dan tanggap kepada setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ?
7. Apakah petugas selalu menerima keluhan masyarakat dengan respon baik ?
8. Apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) selalu tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan ?
9. Apakah pelayanan yang diberikan Bapak atau Ibu memilih biaya yang jelas ?
10. Apakah pelayanan yang diberikan petugas pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ramah, sopan dan santun ?
11. Apakah petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu selalu mendahulukan pelayanan kepada masyarakat dari pada kepentingan pribadinya ?
12. Seperti apa perhatian yang diberikan petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?
13. Dalam melakukan pelayanan, apakah Bapak atau Ibu merasa masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lainnya ?

Lampiran III

SURAT-SURAT

	UGJ UNIVERSITAS SWADAYA GUNUNG JATI <small>* Performance • Integrity • Networking • Trust • Relationship • Achievement • Satisfaction • Progress P . I . N . T . A . R</small>	 Jl. Terusan Pemuda No. 01 Kota Cirebon  (0231) 488926  Kode Pos 45132	@ fisibugj@gmail.com ● www://fisip.ugj.ac.id ● https://ugj.ac.id
---	--	---	--

Nomor : 538/K/FS.1/IV/2022 Cirebon, 20 April 2022.
 Lampiran : -
 Perihal : *Permohonan Ijin Penelitian.*

Kepada Yth.: *Camat Losarang Kabupaten Indramayu*

di -
Tempat.



Dengan Hormat,
 Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa :

Nama : **LUCIANA MATAHATI**
 NPM : 118090157
 Tingkat / Prodi : IV/ Administrasi Publik
 Fakultas : FISB UGJ Cirebon
 Tahun Akademik : 2021/2022
 Pembimbing : **Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M.Si**
Dr. Moh. Taufik Hidayat, Drs., M. Si.

Bermaksud melaksanakan penelitian skripsi dengan Judul :
Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kiranya Bapak/Ibu tidak keberatan untuk dapat memberikan ijin penelitian dalam penyusunan skripsi di ***Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu***, sebagaimana proposal terlampir. Adapun waktu penelitian tanggal 19 April 2022 sampai dengan tanggal 19 Juli 2022.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M. Si.
 NIK: 01660193



**UGJ UNIVERSITAS
GUNUNG
JATI**
P. I. N. T. A. R.



Jl. Terusan Pemuda No. 01 Kota Cirebon
(0231) 488926
Kode Pos 45132

fisbugj@gmail.com
www://fisip.ugj.ac.id
https://ugj.ac.id

Nomor : 543/K/FS.1/IV/2022
Lampiran : -
Perihal : *Permohonan Ijin Penelitian.*

Cirebon, 20 April 2022.

Kepada Yth. : *Kepala Kesbangpol Kabupaten Indramayu*

di -
Tempat.

Dengan Hormat,
Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa :

Nama : **LUCIANA MATAHATI**
NPM : 118090157
Tingkat / Prodi : IV/ Administrasi Publik
Fakultas : FISB UGJ Cirebon
Tahun Akademik : 2021/2022
Pembimbing : **Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M.Si**
Dr. Moh. Taufik Hidayat, Drs., M. Si.

Bermaksud melaksanakan penelitian skripsi dengan Judul :
***Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk
Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu***

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kiranya Bapak/Ibu tidak keberatan untuk dapat memberikan ijin penelitian dalam penyusunan skripsi di ***Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu***, sebagaimana proposal terlampir. Adapun waktu penelitian tanggal 19 April 2022 sampai dengan tanggal 19 Juli 2022.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

DEKAN,

Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M. Si.
NIP. 41650193



**UGJ UNIVERSITAS
GUNUNG
JATI**
P. I. N. T. A. R



Jl. Terusan Pemuda No. 01 Kota Cirebon
(0221) 466626
Kode Pos 45132

✉ fispugj@gmail.com
🌐 www.fispugj.ac.id
🌐 https://ugj.ac.id

Nomor : 1137 /K/PS.1/VI/2022 Cirebon, 2 Juni 2022
Lampiran : -
Perihal : *Permohonan Ijin Penelitian*

Kepada Yth : *Kepala BP4D Kabupaten Indramayu*
Di
Tempat

Dengan Hormat

Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa :

Nama : **LUCIANA MATAHATI**
NPM : 118090157
Tingkat / Prodi : IV/ Administrasi Publik
Fakultas : FISB UGJ Cirebon
Tahun Akademik : 2021/2022
HP : 082315701067
Pembimbing : **1. Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M.Si.,**
2. Dr. Moh. Taufik Hidayat, S. Sos., M. Si.

Bermaksud melaksanakan penelitian skripsi dengan judul :
***Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di
Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu.***

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kiranya Bapak/Ibu tidak keberatan
untuk dapat memberikan ijin penelitian dalam penyusunan skripsi di ***Kantor
Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu***, sebagaimana proposal terlampir.
Adapun waktu penelitian tanggal 2 Juni 2022 sampai dengan tanggal 2 September
2022.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan
terima kasih.

REKAN,

Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M. Si.
NIK : 41650193



**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU
KECAMATAN LOSARANG**

Jl. Raya Jangga No. 11 Telp. (0234) 505011 Kode Pos 45253 Indramayu

Losarang, 22 April 2022

Nomor : 070/213 - Sekr
Lampiran : -
Perihal : **Pemberian Ijin Penelitian**

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Budaya Universitas Swadaya
Gunung Jati
Di-

CIREBON

Sehubungan surat dari Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Tanggal 20 April 2022 Nomor : 538/K/FS.I/IV/2022 Perihal permohonan ijin penelitian dikantor kami, untuk itu kami tidak keberatan saudara LUCIANA MATAHATI NPM : 118090157 bermaksud melakukan penelitian skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu dari tanggal 19 April 2022 sampai dengan 19 Juli 2022.

Demikian agar menjadi maklum.





PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH

Jl. Let. Jend. S. Parman No. 15 Indramayu Kode Pos 45212, Jawa Barat
 Telp. Fax. (0234) 271711 Website : <http://bapeda.indramayukab.go.id>

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070/ 806 /Litbang


1. Yang bertandatangan : Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPEDA-LITBANG) Kabupaten Indramayu.
 dibawah ini
 Berdasarkan Surat dari : Universitas Swadaya Gunung Jati : 711/K/FS.1/IV/2022 Tanggal 20 April 2022
 Permohonan ijin Penelitian.

Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada:

a. Nama	:	Luciana Matahati/ NIM : 118090157
b. No Tlp/Email	:	082315701067/mthab764@gmail.com
c. Pekerjaan	:	Mahasiswa Universitas Swadaya Gunung Jati
d. Maksud	:	Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang
e. Judul	:	Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu
f. Lokasi	:	Kabupaten Indramayu
g. Lembaga yang di tuju	:	1. Kecamatan Losarang 2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu

2. Sehubungan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan/fasilitas yang diperlukan.
 3. Setelah selesai melaksanakan kegiatan penelitian agar menyerahkan dokumen hasil penelitian baik berupa salinan cetak atau salinan digital kepada Bappeda-Litbang Kabupaten Indramayu.
 4. Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Indramayu, 7 Juni 2022

	Ditandatangani Secara Elektronik Oleh : Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Indramayu
	Dra. CH. IIN ENDRAYATI, M.Si. Pembina Utama Muda NIP. 19650427 198803 2 001

Catatan :

- ✓ UU/19/ No. 11 Tahun 2008 Pasal 9 ayat 2
- ✓ "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen yang ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSN.





PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU
KECAMATAN LOSARANG

Jl. Raya Jangga No. 11 Telp. (0234) 505011 Kode Pos 45253 Indramayu

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 311 / Sekre

Yang bertanda tangan dibawah ini, Camat Losarang Kabupaten Indramayu menerangkan bahwa :

Nama : LUCIANA MATAHATI
 NPM : 118090157
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Budaya (FSIB)
 Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon

Adalah benar nama tersebut diatas telah melakukan penelitian guna penyusunan Skripsi mulai tanggal 19 April 2022 sampai dengan 19 Juli 2022 dengan judul "*Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu*"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.



BOY BILLY PRIMA, S.STP
 Penata TK I
 NIP. 19840911 200312 1 002

Lampiran IV

DOKUMENTASI



Gambar I. Wawancara dengan informan kunci CL 1 (Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu)



Gambar II. Wawancara dengan Informan Pendukung CL 2 (Pengadministrasi Kependudukan)



Gambar III. Wawancara dengan Informasi Pendukung CL 3 (Masyarakat)



Gambar IV. Wawancara dengan Informasi Pendukung CL 4 (Masyarakat)



Gambar V. Alur Pelayanan Di Kantor Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu



Gambar VI. Bagan Alur Pengurusan (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu



PRESIDEN
REPUBLIC INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 11 TAHUN 2008

TENTANG
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa pembangunan nasional adalah suatu proses yang berkelanjutan yang harus senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat;
 - b. bahwa globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya pengaturan mengenai pengelolaan Informasi dan Transaksi Elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan Teknologi Informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa;
 - c. bahwa perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah memengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru;
 - d. bahwa penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan nasional berdasarkan Peraturan Perundang-undangan demi kepentingan nasional;
 - e. bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat;
 - f. bahwa pemerintah perlu mendukung pengembangan Teknologi Informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia;
 - g. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, dan huruf f, perlu membentuk Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

Mengingat . . .



PRESIDEN
REPUBLIC INDONESIA

- 2 -

Ingat : Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 20 Undang-Undang Dasar Negara Republik
Indonesia Tahun 1945;

Dengan Persetujuan Bersama DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

dan

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
MEMUTUSKAN:

Menetapkan: UNDANG-UNDANG TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI
ELEKTRONIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange (EDI)*, surat elektronik (*electronic mail*), telegram, telex, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
2. Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.
3. Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.
4. Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

5. Sistem . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

5. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.
6. Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat.
7. Jaringan Sistem Elektronik adalah terhubungnya dua Sistem Elektronik atau lebih, yang bersifat tertutup ataupun terbuka.
8. Agen Elektronik adalah perangkat dari suatu Sistem Elektronik yang dibuat untuk melakukan suatu tindakan terhadap suatu Informasi Elektronik tertentu secara otomatis yang diselenggarakan oleh Orang.
9. Sertifikat Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
10. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.
11. Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah lembaga independen yang dibentuk oleh profesional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh Pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan sertifikat keandalan dalam Transaksi Elektronik.
12. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.
13. Penanda Tangan adalah subjek hukum yang terasosiasikan atau terkait dengan Tanda Tangan Elektronik.
14. Komputer adalah alat untuk memproses data elektronik, magnetik, optik, atau sistem yang melaksanakan fungsi logika, aritmatika, dan penyimpanan.
15. Akses adalah kegiatan melakukan interaksi dengan Sistem Elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan.
16. Kode Akses adalah angka, huruf, simbol, karakter lainnya atau kombinasi di antaranya, yang merupakan kunci untuk dapat mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik lainnya.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Pasal 4

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- a. mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b. mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- d. membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
- e. memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.

BAB III

INFORMASI, DOKUMEN, DAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK

Pasal 5

- (1) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
- (2) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.
- (3) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini.
- (4) Ketentuan mengenai Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku untuk:
 - a. surat yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis; dan
 - b. surat beserta dokumennya yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk akta notaris atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 23 TAHUN 2006

TENTANG

ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan;
- c. bahwa pengaturan tentang Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk Warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri;
- d. bahwa peraturan perundang-undangan mengenai Administrasi Kependudukan yang ada tidak sesuai lagi dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang tertib dan tidak diskriminatif sehingga diperlukan pengaturan secara menyeluruh untuk menjadi pegangan bagi semua penyelenggara negara yang berhubungan dengan kependudukan;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu membentuk undang-undang tentang Administrasi Kependudukan;

- 2 -

- Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (1), Pasal 20 ayat (1), ayat (2) dan ayat (4), Pasal 26, Pasal 28 B ayat (1), Pasal 28 D ayat (4), Pasal 28 E ayat (1) dan ayat (2), Pasal 28 I, Pasal 29 ayat (1), Pasal 34 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Ratifikasi Konvensi Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Wanita (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 32);
4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3474);
5. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1999 tentang Pengesahan International Convention On The Elimination Of All Forms Of Racial Discrimination 1965 (Konvensi Internasional tentang Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Rasial 1965) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3852);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 156, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3882);
7. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);

- 3 -

9. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4634);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

dan

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan :

1. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

- 4 -

2. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
3. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia.
4. Orang Asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia.
5. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri.
6. Penyelenggara adalah Pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan.
7. Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.
8. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
9. Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
10. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
11. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
12. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia.
13. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

- 5 -

14. Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
15. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.
16. Pejabat Pencatatan Sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan Peristiwa Penting yang dialami seseorang pada Instansi Pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
17. Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.
18. Izin Tinggal Terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang Asing untuk tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
19. Izin Tinggal Tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang Asing untuk tinggal menetap di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
20. Petugas Registrasi adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting serta pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan di desa/kelurahan.
21. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.
22. Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 23 TAHUN 2014
TENTANG
PEMERINTAHAN DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang:
- a. bahwa sesuai dengan Pasal 18 ayat (7) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam Undang-Undang;
 - b. bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - c. bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antara Pemerintah Pusat dengan daerah dan antardaerah, potensi dan keanekaragaman daerah, serta peluang dan tantangan persaingan global dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara;
 - d. bahwa Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah sehingga perlu diganti;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d perlu membentuk Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

Mengingat: Pasal 1, Pasal 4, Pasal 5 ayat (1), Pasal 17 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 18, Pasal 18A, Pasal 18B, Pasal 20, Pasal 22D ayat (2), dan Pasal 23E ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: UNDANG-UNDANG TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.
6. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
7. Asas Otonomi adalah prinsip dasar penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Otonomi Daerah.
8. Desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi.
9. Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan/atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum.
10. Instansi Vertikal adalah perangkat kementerian dan/atau lembaga pemerintah nonkementerian yang mengurus Urusan Pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka Dekonsentrasi.
11. Tugas Pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

12. Daerah Otonom yang selanjutnya disebut Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
13. Wilayah Administratif adalah wilayah kerja perangkat Pemerintah Pusat termasuk gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat di Daerah dan wilayah kerja gubernur dan bupati/wali kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum di Daerah.
14. Urusan Pemerintahan Wajib adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah.
15. Urusan Pemerintahan Pilihan adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki Daerah.
16. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.
17. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.
18. Forum Koordinasi Pimpinan di Daerah yang selanjutnya disebut Forkopimda adalah forum yang digunakan untuk membahas penyelenggaraan urusan pemerintahan umum.
19. Daerah Provinsi yang Berciri Kepulauan adalah Daerah provinsi yang memiliki karakteristik secara geografis dengan wilayah lautan lebih luas dari daratan yang di dalamnya terdapat pulau-pulau yang membentuk gugusan pulau sehingga menjadi satu kesatuan geografis dan sosial budaya.
20. Pembentukan Daerah adalah penetapan status Daerah pada wilayah tertentu.
21. Daerah Persiapan adalah bagian dari satu atau lebih Daerah yang bersanding yang dipersiapkan untuk dibentuk menjadi Daerah baru.

Undang-Undang Pelayanan Publik

Add languages ▾

Daftar isi [hide]

Awal

Pengertian

Asas dan tujuan

Pembina dan penanggung jawab

Ruang Lingkup

Organisasi

Lihat pula

Referensi

Pranala luar

Halaman Pembicaraan

Baca Sunting Sunting sumber Lihat riwayat

Dari Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**) adalah *undang-undang* yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri, pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta tenwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.^[1] Undang-undang KIP dan segala aturan bagi LSM Lembaga perlindungan Konsumen harus juga memiliki kepastian Hukum

Undang-Undang Pelayanan Publik





Nama panjang	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Disahkan oleh	Susilo Bambang Yudhoyono
Tanggal mulai berlaku	18 Juli 2009

Wikisource memiliki naskah asli yang berkaitan dengan artikel ini:
[Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009](#)




KEGIATAN KONSULTASI JUDUL SKRIPSI

(Diisi dan ditandatangani oleh Ketua/Sekretaris Program Studi)

TANGGAL	URAIAN KEGIATAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
25/2022 /03	Bimbingan judul dan acc judul dengan Dosen Pembimbing I	
25/2022 /03	Bimbingan judul dan acc judul dengan Dosen Pembimbing II	




KEGIATAN BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

(Diisi dan ditandatangani oleh Pembimbing Skripsi)

TANGGAL	URAIAN KEGIATAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
29 / 2022 / 03	Bimbingan Proposal dengan dosen Pembimbing II	
31 / 2022 / 03	Revisi Proposal dan ACC Proposal dengan dosen Pembimbing II	
06 / 2022 / 04	Bimbingan proposal dan ACC Proposal dengan Pembimbing I	



KEGIATAN BIMBINGAN DRAFT SKRIPSI

(Dilisi dan ditandatangani oleh Pembimbing Skripsi)

TANGGAL	URAIAN KEGIATAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
02 / 2022 /06	Bimbingan draft skripsi dengan Dosen Pembimbing II	
15 / 2022 /06	Revisi dari ACC draft skripsi dengan Dosen Pembimbing II	
17 / 2022 /06	Bimbingan draft skripsi dan Revisi dengan Dosen Pembimbing I	

KEGIATAN BIMBINGAN SKRIPSI FINAL/PRASIDANG

(Diisi dan ditandatangani oleh Pembimbing Skripsi)

TANGGAL	URAIAN KEGIATAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
28/07 2022	Bimbingan serta Acc Skripsi bab 1 - bab 5 (Pembimbing II)	
30/07 2022	Bimbingan serta revisi tabel operasionalisasi konsep Penelitian (Pembimbing I)	
31/07 2022	Bimbingan serta Acc Skripsi akhir (Pembimbing I)	