

**KUALITAS PELAYANAN DALAM SISTEM PENERBITAN e-KTP  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MAROS**

**TESIS**

**IRHAM FAROUQ ACHYAR**

**NIM: MAN4515001**



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Magister**


**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

**2017**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM SISTEM PENERBITAN e-KTP  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MAROS**

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai Gelar Magister

  
**PROGRAM STUDI  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**UNIVERSITAS**

Disusun dan diajukan oleh

**BOSOWA**

**IRHAM FAROUQ ACHYAR**

**MAN4515001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM SISTEM PENERBITAN e-KTP**

**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KABUPATEN MAROS**

Disusun dan diajukan oleh

**IRHAM FAROUQ ACHYAR**

**Nomor Induk MAN4515001**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis  
pada tanggal **20 Januari 2018**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si.**

**Dr. Dra. Nurkaidah, M.M.**

Mengetahui:

Direktur PPs Universitas Bosowa

Ketua Program Studi

Administrasi Negara

**Dr. Muhlis Ruslan, S.E., M.Si.**

**Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si.**

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari / tanggal : **Sabtu, 20 Januari 2018**

Tesis : **Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP  
Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Maros**

Nama : **IRHAM FAROUQ ACHYAR**

Nim : **MAN4515001**

Telah Diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Magister pada Program Studi **Administrasi Publik**

### PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : **Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si** (.....)  
(Pembimbing I)

Sekretaris : **Dr. Dra. Nurkaidah, M.M** (.....)  
(Pembimbing II)

Anggota Penguji : **1. Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, MS** (.....)  
**2. Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si** (.....)

Makassar, 20 Januari 2018

Direktur,

**Dr. Muhlis Ruslan, SE., M.Si**

NIDN. 09 31 08 65 01

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Alhamdulillah Rabbil Alaamiin, puja dan puji syukur atas kehadiran Allah Yang Maha Kuasa karena berkat rahmat, hidayah dan karuniaNya sehingga tesis ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros”**, dapat dirampungkan sebagai persyaratan penyelesaian Studi pada Program Pascasarjana Program studi Magister Administrasi Publik Universitas Bosowa Makassar.

Shalawat serta salam atas junjungan Nabi Besar kita Muhammad SAW, para keluarga dan sahabatnya, sebagai pembawa risalah hidup dan kehidupan menuju kemuliaan manusia disisi Allah SWT, yang telah mengantarkan umatnya dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang, menginspirasi peneliti dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penelitian dapat dirampungkan berkat dan motivasi, dukungan, bimbingan, bantuan, petunjuk, serta kebijakan dari berbagai pihak hingga laporan penelitian selesai pada waktu yang ditargetkan. Peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga seraya memanjatkan doa semoga Allah SWT memberikan pahala berlipat ganda kepada masing-masing pihak yang bersangkutan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada para pihak:

1. Dr. Muhlis Ruslan, SE., M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar;
2. Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Bosowa Makassar;
3. Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si. dan Dr. Dra. Nurkaidah, M.M selaku pembimbing yang telah membantu dengan baik dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan kepada

penulis, menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran demi mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tesis ini;

4. Para Dosen Program Magister Administrasi Publik Universitas Bosowa Makassar, terima kasih kepada Bapak/Ibu yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis belajar di Program Magister Administrasi Publik Universitas Bosowa Makassar;

5. Para staf Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar, terima kasih yang telah membantu penulis dalam proses pengelolaan Administrasi sampai penyelesaian Tesis ini;

6. Orang tuaku tercinta Drs. H. Muh. Achyar, M.Si, ibu saya Hj. Fahrawati, Kakak saya Syamsul Alam Achyar, S.Ip., M.Si, ipar Saya Sri Wahyuni Amd.FT, terima kasih atas segala support yang telah diberikan dan semua pencapaian saya selama ini akan saya persembahkan untuk kalian;

7. Sahabat-sahabat se-angkatan Program Magister Administrasi Publik Universitas Bosowa, terima kasih atas solidaritasnya, kerjasamanya, selama menjalani proses studi, semoga ilmu yang kita peroleh dapat di manfaatkan dan bermanfaat untuk kepentingan publik;

8. Semua pihak yang terlibat tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuannya yang tidak ternilai.

Atas bantuan yang diberikan kepada penulis semoga mendapatkan pahala dari Allah SWT dan senantiasa di limpahkan rahmat, taufiq dan Hidayah kepada kita semua. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua, AMIN.

Makassar, 20 September 2017

Penulis

**Irham Farouq Achyar**

## ABSTRAK

Irham Farouq Achyar .NIM.MAN4515001.”**Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros**”Dibawah Bimbingan Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si Sebagai Pembimbing I dan Dr.Dra. Nurkaidah, M.M Sebagai Pembimbing II.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali fakta, dalam penelitian ini Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk, Operator KTP, KK, dan mutasi penduduk, Kasi sistem informasi administrasi kepegawaian pada bidang pengelolaan informasi kependudukan, operator komputer serta masyarakat sebagai informan kunci. Teknik pengumpulan datanya melalui wawancara,observasi dan dokumentasi. Analisa data yang digunakan adalah analisa interaktif yang meliputi, reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pegawai negeri sipil terhadap masyarakat belum sepenuhnya berjalan maksimal sesuai dengan kode etik profesi. Adapun kualitas pelayanan sebagai acuan bertindak dalam penyelesaian masalah. Syarat penerbitan sebagai pedoman dalam mengerjakan tugas. Peningkatan pelayanan dan tanggung jawab akan tugas selalu dibenahi agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam hal ini kualitas kerja memiliki pengaruh yang besar untuk membangun pelayanan prima yang maksimal.

**Kata Kunci** : Kualitas, Pelayanan, sarana prasarana

## ABSTRACT

Irham Farouq Achyar .NIM.MAN4515001. **"Quality of Service in e-KTP Publishing System at the Department of Population and Civil Registration of Maros Regency"**  
Under the Guidance of Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si As Advisor I and Dr.Dra. Nurkaidah, M.M  
As Advisor II.

The purpose of this study to determine the Quality of Service In E-ID Issuance System On Population and Civil Registration Office of Maros Regency

This research is descriptive research with qualitative approach aimed to explore facts, in this research Head of field of registration of resident, Operator of KTP, KK, and population mutation, Head of personnel administration information system in the field of information demography management, computer operator and society as informant key. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data analysis used is interactive analysis which include, data reduction, data presentation, conclusion.

The results showed that the results showed that civil servant service to the community has not fully run maximally in accordance with professional code of ethics. The quality of service as a reference act in solving the problem. Terms of publishing as a guide in doing the task. Improved service and responsibility for the task is always fixed in order to provide maximum service. In this case the quality of work has a great influence to build maximum service excellence.

**Keywords:** Quality, Service, infrastructure



## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	11
2.1.2 Asas Pelayanan Publik .....	13
2.1.3 Unsur–unsur Pelayanan Publik.....	15
2.1.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	16

2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	19
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.2 Kepuasan Masyarakat .....	23
2.2.3 Faktor-faktor Kepuasan .....	24
2.2.4 Mengukur Kepuasan Masyarakat .....	25
2.3 Jenis Pelayanan Publik.....	31
2.5 Pengertian Sistem .....	35
2.4.1 Berbagai Penggunaan Istilah Sistem .....	36
2.4.2 Definisi Sistem.....	39
2.5 Pengertian e-KTP .....	40
2.5.1 Dasar Hukum e-KTP.....	41
2.5.2 Tujuan e-KTP .....	41
2.5.3 Perbedaan e-KTP Dengan KTP Manual .....	43
2.6 Prosedur Dan Tata Cara Penerbitan e-KTP .....	44
2.6.1 Proses Di Kelurahan.....	44
2.6.2 Proses Di Kecamatan .....	45
2.6.3 Proses Di Disdukcapil.....	46
2.7 Cara Penerbitan e-KTP.....	47
2.7.1 Syarat, Proses, Dan Batas Waktu Pembuatan KTP.....	48
2.7.2 Ketentuan Penerbitan KTP .....	48
2.7.3 Syarat Penerbitan KTP Baru.....	49
2.7.4 Syarat Penerbitan KTP Baru Bagi Orang Asing Yang Memiliki Izin Tinggal Tetap.....	50
2.7.5 Penerbitan KTP Pengganti Karena Hilang Atau Rusak Bagi WNI Atau Orang Asing Yang Memiliki Izin Tinggal Tetap.....	50

2.7.6 Syarat Penerbitan KTP Karena Perpanjangan, Perubahan Data/Pembetulan Bagi Penduduk WNI Atau Orang Asing .....	51
2.8 Kerangka Konseptual.....	53
2.8.1 Definisi Operasional .....	54
2.8.2 Faktor Yang Mempengaruhi .....	55
2.9 Peneliti Terdahulu.....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	59
3.1.1 Lokasi Penelitian .....	59
3.1.2 Waktu Penelitian.....	59
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	59
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	60
3.3.1 Jenis Data .....	60
3.3.2 Sumber Data .....	60
3.3.2.1 Data Primer .....	61
3.3.2.2 Data Sekunder .....	61
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.4.1 Wawancara .....	62
3.4.1.1 Tahapan Persiapan Penelitian.....	62
3.4.1.2 Daftar Pertanyaan Informan .....	63
3.4.1.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	63
3.4.2 Observasi .....	64
3.4.3 Dokumentasi.....	65
3.5 Metode Dan Teknik Analisa Data.....	65
3.5.1 Reduksi Data.....	66
3.5.2 Sajian Data .....	67

3.5.3 Penyimpulan Data .....	67
------------------------------	----

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

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	69
4.1.1 Sejarah Kabupaten Maros .....	69
4.1.2 Keadaan Geografis.....	78
4.1.3 Kependudukan .....	79
4.2 Visi Dan Misi Kabupaten Maros .....	80
4.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Maros .....	83
4.4 Profil Informan .....	84
4.5 Analisis Hasil Penelitian .....	88
4.5.1 Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Disdukcapil Kabupaten Maros.....	88
4.5.2 Faktor Pendukung Dan Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Disdukcapil Kabupaten Maros.....	106
4.5.2.1 Sarana Dan Prasarana.....	106
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	109

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	118
B. Saran .....	119

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>
----------------------------	------------

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
2.1	: Kerangka Konseptual.....53
3.5.3	: Bagan Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman .....68



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial manusia saling membutuhkan satu sama lainnya pada kehidupan sehari-sehari, saling berinteraksi dan saling memberi baik itu materi maupun jasa. Pada proses dan praktek pelayanan yang harus diketahui adalah etika. Etika yaitu perilaku yang layak diterima oleh seseorang, sopan dan saling menghargai. Menyangkut masalah pelayanan pada masyarakat dalam hal ini merupakan Pelayanan Pegawai dalam memberikan pelayanan.

Sesuai Peraturan Perundang-undangan No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan setiap warga Negara atas barang/jasa pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Bangsa Indonesia saat ini akan dihadapkan pada perkembangan dan perubahan tata cara kehidupan yang mendasar. Hal ini berdampak besar pada tugas pemerintah yang semakin kompleks. Akibat dari semakin kritisnya masyarakat dan besarnya tuntutan kebutuhan masyarakat, maka semakin besarnya pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

Aparatur negara dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berfungsi untuk melayani masyarakat dengan profesional, berdaya guna, transparan, produktif serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Secara keseluruhan aparatur negara dituntut untuk melaksanakan tugas pemerintah dengan sangat baik dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Maka peningkatan kinerja aparatur negara di bidang pelayanan publik perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh (Puspitowati, 2011).

Pelayanan Publik yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakatnya merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kinerja pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayan publik (*public servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Setiap aparat pemerintah harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat seseorang yang harus dilayani. Oleh karena itu aparat pemerintah harus bekerjasama satu sama lain demi menciptakan pelayanan yang baik (Lembaga Administrasi Negara, 2008).

Peningkatan kualitas pelayanan publik sampai saat ini terus menerus dilakukan oleh pemerintah dengan berbagai kebijakan dalam bidang pelayanan. Pemerintah akan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas di segala bidang. Karena pada saat ini pengelolaan pelayanan publik masih mendapat penilaian negatif dalam kinerja pelayanannya dan belum sesuai

dengan harapan masyarakat. Menghadapi hal tersebut pemerintah memberikan pelatihan kepada aparat pemerintah khususnya kantor/instansi yang menyediakan pelayanan publik agar kualitas pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekedar konsep tetapi dapat segera terealisasi (Lembaga Administrasi Negara, 2008).

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 berkewajiban untuk memberi perlindungan dan pengakuan status pribadi dan status hukum pada peristiwa kependudukan dan peristiwa penting penduduk yang berada dalam ataupun diluar wilayah NKRI. Peristiwa kependudukan, yaitu perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, dan perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Peristiwa penting, yaitu kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan dan perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan,

ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang adalah kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data dan identitas atau surat keterangan kependudukan. Maka, peristiwa kependudukan dan peristiwa penting harus memiliki bukti yang sah untuk pelaksanaan administrasi sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku (Saputra, 2011).

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, pemerintah memenuhi standar IT, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam mencapai standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan hal tersebut, maka pada tanggal 24 Desember 2013 telah ditetapkan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros atau biasa disebut dengan Disduk Capil Kabupaten Maros adalah kantor/instansi pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Produk pelayanan yang diberikan oleh Disduk Capil Kabupaten Maros adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta Pengangkatan Anak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros terletak di jalan jendral sudirman Kompleks Kantor Bupati Kabupaten Maros.

Dengan Visi “Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas Tahun 2015”, Misi yaitu (1) Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan



mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan; (2) Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik serta pembangunan; (3) Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan dan peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk; (4) Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan

dan perumusan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk, dan Motto “Tiada Hari Tanpa Peningkatan Mutu Pelayanan”.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. Karena Disduk Capil merupakan pusat pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Maros. Selain itu dengan berlakunya sistem Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), pelayanan publik pada Disduk Capil sedang ramai ramainya. Dimulai dari bulan September 2014 E-KTP yang sebelumnya adalah wewenang Ditjen Adminduk saat ini di serahkan kepada Kabupaten dan Kota untuk pencetakan E-KTP yang saat ini berubah nama menjadi KTP-el berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan undang-undang tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Adapun perubahan lainnya seperti pembuatan akta capil yang semula berdasarkan asas peristiwa saat ini berubah menjadi asas domisili (tempat tinggal). UU No. 24 Tahun 2013 akan diterapkan di Indonesia pada tahun 2014, UU yang berisi tentang peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan merupakan kegiatan sekelompok orang dengan landasan material melalui sistem, prosedur, dan memenuhi kebutuhan orang lain. Kualitas pelayanan

atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk.

Buruknya kinerja pelayanan public disebabkan karena belum terlaksananya sistem pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan public. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum memiliki aplikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya

Adanya pengaduan maupun keluhan dari masyarakat pada media massa dan internet menyangkut kinerja pegawai, yaitu pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar. Misalnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP terkadang antrian yang cukup padat secara tiba-tiba ada satu atau dua orang yang mendapat pelayanan terlebih dahulu tanpa melalui prosedur antri, ini menandakan adanya pengecualian oleh pihak tertentu.

Kebijakan Pemerintah tentang program e-KTP adalah agar terciptanya tertib administrasi dan mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat. Diketahui bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan cara baru yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan *system biometric* yang ada didalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung kedalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegawai, maksudnya sejauh mana publik berharap pelayanan yang diterima sesuai dengan aturan yang telah diberlakukan. Sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan semestinya. Dengan memberikan pelayanan atau fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas dan hubungan sosial antara stakeholder dengan masyarakat dapat tercipta dengan baik. Dari penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ **Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi pemerintahan yang menangani masalah kependudukan dan peranannya memberikan pelayanan, fokus penelitian dalam pembahasan ini yaitu Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan e-KTP dan tanggapan masyarakat Kabupaten Maros.

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros ?
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat terhadap Kualitas pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Maros.
2. Untuk mengkaji faktor-faktor pendukung dan penghambat terhadap Kualitas pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan pada tujuan penelitian di atas, maka adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Menambah wawasan tentang betapa pentingnya data e-KTP yang dimiliki oleh masyarakat.
2. Sebagai bahan masukan bagi pihak pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan agar memberikan pelayanan sesuai dengan yang diterapkan.
3. Bagi Program Studi Magister Administrasi Publik dapat melengkapi penelitian sebagai bahan referensi dalam penyelesaian studi

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua akan membahas dan mengkaji masalah pada penelitian ini, penulis membutuhkan landasan teori yang kuat dan referensi buku-buku dalam proses penulisan ini. Teori dan konsep digunakan sebagai alat analisis terhadap permasalahan yang diangkat. Adapun isi bab ini meliputi; Pengertian pelayanan publik, kriteria pelayanan yang baik serta faktor lingkungan dan sarana dan prasarana.

#### 2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah pusat (Pempus) maupun Pemda, permasalahan pelayanan publik antara lain, terkait prinsip-prinsip *good governance* masih lemah seperti terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas perencanaan. Pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan Keputusan MenPAN No.63 Tahun 2004. Pelayanan Merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Gronroos maka, dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan disediakan oleh instansi/lembaga penyelenggara pelayanan menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan. Pelayanan publik (*public service*) birokrasi publik dimaksudkan mensejahterakan (*welfare state*).

Menurut Moenir (2009: 26-27) mengartikan pelayanan adalah kegiatan sekelompok orang dengan landasan material melalui sistem, prosedur, dan memenuhi kebutuhan orang lain.

Sekelompok orang yang memberikan pelayanan tersebut adalah aparat birokrasi pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004, pelayanan merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan instansi Pempus, Pemda dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/D). dan kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik.

### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir A (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Daryanto (1998:363) pelayanan adalah cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan jasa. Pelayanan adalah memberikan layanan jasa atau memberikan bantuan kepada orang yang membutuhkan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada tulisan Haryatmoko halaman 13, B. Libois jua mendefinisikan pelayanan publik ialah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesalingtergantungan sosial, dan pada hakikatnya, pewujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan ikatan sosial, mengikis egoisme yang tidak rasional untuk menjamin pemenuhan kebutuhan sosial dalam rangka pencapaian tujuan kolektif.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang di kemukakan oleh agus Dwiyanto (2006;136) mendefinisikan pelayanan publik adalah;

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang di maksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah, Izin Usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), Izin mengambil Air Tanah, Berlangganan Air Minum, Listrik dan sebagainya.”

### **2.1.2 Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasikan berbagai kepentingan masyarakat. sehingga

pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang di harapkan masyarakat. pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan mewujudkan asas pelayanan yaitu :

- a. **Transparan:** Aktivitas pelayanan diharapkan bersifat terbuka. Mudah diakses semua pihak yang bersifat transparan sehingga institusi diharapkan menetapkan jaringan informasi memungkinkan membuat keputusan rasional dan meminimalkan resiko.
- a. **Akuntabilitas:** Prosedur pelayanan ditetapkan, dipertanggung jawabkan dengan ketentuan UU, dan Norma sosial.
- b. **Kepastian Hukum** adalah adanya peraturan UU yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- c. **Partisipatif** yaitu untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. **Kepentingan umum**, yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- e. **Profesional** adalah penyelenggara pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. **Kesamaan hak**, bahwa pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- g. **Efisiensi** bahwa menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang



sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai UU.

- h. Efektifitas adalah orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan UU yang berlaku.
- i. Imparsial, menjelaskan tentang adanya pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non disk kepentingan.

### **2.1.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8) 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. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

### **2.1.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan

publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

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

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

“Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.”

Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi :

1) Prosedur pelayanan

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

2) Waktu penyelesaian

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

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Asas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut di atas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2008) inti dari manajemen kualitas adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan atas sesuatu pelayanan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan atau diterima oleh pelanggan tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) oleh pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (*customer expectation*). Kesesuaian antara *perceived service* dan *customer expectation on the service* tersebut akan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan. Jika *perceived service* dan *customer expectation on the service*, maka pelanggan merasa puas. Dan jika *perceived service* lebih rendah dari *customer expectation on the service*, maka pelanggan akan merasa kecewa.

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan

pasar pelanggan dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar pelanggan tersebut (Kotler, 2009).

Menurut Tjiptono (2006) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Tjiptono,2006).

Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Lembaga Administrasi Negara, 2008).

Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan dari petugas pelayanan publik untuk memberikan rasa puas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sangat baik sehingga dapat memberikan persepsi yang baik oleh masyarakat itu sendiri.

### **2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Pengukuran kualitas layanan dalam model SERVQUAL Menurut Irawan (2005) didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta *gap* diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati). Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi, yaitu :

#### **1. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa dirabah, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap

pelayanan misalnya : gedung, tersedianya lapangan parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, dan penampilan karyawan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dibandingkan dengan 4 dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*, dimensi ini sering dipersepsikan paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.

## 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

## 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

## 5. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2006) didalam kualitas pelayanan terdapat dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana

komunikasi; (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; dan (5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Maka seperti yang telah disebutkan pada uraian di atas bahwa kualitas pelayanan memiliki dimensi sebagai alat ukur kualitas pelayanan yang terdiri dari (1) bukti fisik (*tangibles*) fasilitas fisik penyedia layanan seperti bangunan, peralatan, serta sarana prasarana; (2) keandalan (*reliability*) kemampuan untuk melayani masyarakat dengan baik serta dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan menepati janji yang telah disepakati; (3) daya tanggap (*responsiveness*) kemampuan untuk melayani masyarakat dengan sigap dan tanggap sehingga memberikan kesan yang baik pada masyarakat; (4) jaminan (*assurance*) memberikan rasa aman dan nyaman pada masyarakat yang menggunakan jasa layanan; (5) empati (*emphaty*) melayani dengan ramah tanpa mengurangi kesopanan dan memberikan perhatian kepada masyarakat yang melakukan pelayanan agar merasa nyaman.

### **2.2.2 Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. waktu (Tjiptono, 2006).

Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009).

Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

### **2.2.3 Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat**

Menurut Barnes (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu :

1. Produk atau Jasa Inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh perusahaan.
2. Sistem dan Layanan Pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.
3. Performa Teknis, intinya berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan.
4. Elemen-elemen Interaksi dengan Pelanggan, Level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.
5. Elemen Emosional - Dimensi efektif Pelayanan Inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Kelima level pemicu kepuasan pelanggan tersebut adalah sebagai berikut : (1) Perasaan dan emosi yang dikomunikasikan: Pada intinya perasaan apa yang kita timbulkan dalam diri mereka. (2) Tingkat pelayanan pribadi, perhatian, kecepatan



pelayanan, kualitas umum dari kontak; bagaimana orang diperlakukan dan dilayani. (3) Mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan jasa. (4). Sistem penghantaran, rekening, penetapan harga, jaminan, jadwal penanganan keluhan dan keistimewaan lain yang meningkatkan dan mendukung produk atau jasa inti. (5) Produk atau jasa inti: inti dari yang kita tawarkan.

#### **2.2.4 Mengukur Kepuasan Masyarakat**

Terdapat Empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2006), yaitu :

##### **1. Sistem Keluhan dan Saran**

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

##### **2. Survei Kepuasan Pelanggan**

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

##### **3. Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan)**

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan

bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

#### 4. Analisis Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan)..

### 1. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Masyarakat.

Bukti Fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Indikator yang dapat diukur dari Bukti Fisik adalah kondisi gedung, kondisi sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. Hubungan bukti fisik dan kepuasan masyarakat memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Karena jika persepsi masyarakat terhadap bukti fisik baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Sedangkan jika persepsi masyarakat terhadap bukti fisik buruk maka kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat akan menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Indri, dkk (2013) menyebutkan bahwa Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fahmi Rezha, dkk (2013) menyebutkan bahwa Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Atas dasar uraian di atas dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

### 2. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Masyarakat.

Kinerja petugas pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat, seperti : ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan, tidak membeda-bedakan pelayanan antar masyarakat, melakukan pelayanan tanpa kesalahan, sikap yang

simpatik dan ramah, serta pemenuhan janji pada masyarakat. Hal ini dapat mencerminkan kualitas pelayanan yang baik bagi kantor pelayanan publik Indikator yang dapat di ukur dari kehandalan adalah memberikan pelayanan sesuai janji, memberikan pelayanan tepat waktu dan memberikan informasi kepada pelanggan mengenai kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan. Hubungan kehandalan dan kepuasan masyarakat memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Karena jika persepsi masyarakat terhadap kehandalan baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Sedangkan jika persepsi masyarakat terhadap kehandalan buruk maka kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat akan menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Indri, dkk (2013) menyebutkan bahwa Variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fahmi Rezha, dkk (2013) menyebutkan bahwa Variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

### **3. Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Masyarakat.**

Daya tanggap dalam kantor pelayanan masih memiliki banyak nilai minus, karena petugas pelayanan yang tidak tanggap untuk melayani dan memberikan informasi pada masyarakat yang membutuhkan. Seperti hal nya saat masyarakat mencari informasi tetapi petugas hanya melempar-lempar dari petugas satu kepetugas lainnya. Daya tanggap yang diberikan oleh petugas pelayanan dengan baik akan menghasilkan kepuasan masyarakat. Indikator daya tanggap adalah memberikan pelayanan yang tepat, keinginan dan keikhlasan untuk membantu / menolong masyarakat dan petugas pelayanan cepat tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hubungan daya tanggap dan kepuasan masyarakat memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Karena jika persepsi masyarakat terhadap daya tanggap baik maka kepuasan masyarakat akan

meningkat. Sedangkan jika persepsi masyarakat terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat akan menurun. Penelitian yang dilakukan Kadek Indri, dkk (2013) menyebutkan bahwa Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fahmi Rezha, dkk (2013) menyebutkan bahwa Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### **4. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Masyarakat.**

Jaminan (*assurance*) mencakup tentang pengetahuan dan ketrampilan petugas pelayanan dalam melayani kebutuhan masyarakat, etika para petugas dan jaminan mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas untuk masyarakat yang melakukan pelayanan. Kesopanan dan keramahan para petugas akan membuat masyarakat merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi. Hubungan jaminan dan kepuasan masyarakat memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Karena jika persepsi masyarakat terhadap jaminan baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Sedangkan jika persepsi masyarakat terhadap jaminan buruk maka kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat akan menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Indri, dkk (2013) menyebutkan bahwa Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fahmi Rezha, dkk (2013) menyebutkan bahwa Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### **5. Hubungan Empati dengan Kepuasan Masyarakat.**

Empati yaitu perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari petugas pelayanan atas masyarakat yang melakukan pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat, karena masyarakat akan merasa diperhatikan oleh instansi

melalui tanggapan yang baik atas apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya. Indikator yang dapat diukur dari empati adalah petugas pelayanan memahami keperluan yang khusus dari masyarakat, petugas pelayanan memahami keperluan yang khusus dari masyarakat dan petugas pelayanan memberi perhatian penuh pada saat melakukan transaksi dengan masyarakat. Hubungan empati dan kepuasan masyarakat memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Karena jika persepsi masyarakat terhadap empati baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Sedangkan jika persepsi masyarakat terhadap empati buruk maka kepuasan masyarakat terhadap kepuasa masyarakat akan menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Indri, dkk (2013) menyebutkan bahwa Variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fahmi Rezha, dkk (2013) menyebutkan bahwa Variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

### **2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003

kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

#### **a. Pelayanan administratif**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM),

Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (2001: 101) Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen- elemen kualitas yaitu :

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000 : 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceivedservice*.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (1995:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (1995:205) antara lain :

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu- waktu
- e. dapat dirubah apabila perlu.
- f. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- g. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- h. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang
- i. lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi

konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

Menurut Parasuraman dkk ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang unik, perhatian individu, memahami kebutuhan para pelanggan

## **2.4 Pengertian Sistem**

Istilah sistem paling sering digunakan untuk menunjuk pengertian metode atau cara dan sesuatu himpunan unsur atau komponen yang saling berhubungan satu sama lain menjadi satu kesatuan yang utuh. Sebagai suatu himpunan, system pun didefinisikan bermacam-macam pula.

### **2.4.1 Berbagai penggunaan istilah sistem**

Istilah *sistem* berasal dari bahasa Yunani “systema” yang mempunyai pengertian demikian :

1. Suatu keseluruhan yang tersusun dari sekian banyak bagian (*whole compounded of several parts*—Shrode dan Voich, 1974 : 115).



2. Hubungan yang berlangsung diantara satuan-satuan atau komponen secara teratur (*an organized, functioning relationship among units or components* – Awad, 1979 : 4)

Jadi, dengan kata lain *systema* itu mengandung arti sehimpunan bagian atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan satu keseluruhan (*a whole*).

Penggunaan istilah sistem itu diantaranya :

1. Sistem yang digunakan untuk menunjuk suatu kumpulan atau himpunan benda-benda yang disatukan atau dipadukan oleh suatu bentuk saling hubungan atau saling ketergantungan yang teratur dan yang tergabungkan secara alamiah maupun oleh budi daya manusia sehingga menjadi suatu kesatuan yang bulat dan terpadu ; suatu yang berfungsi, bekerja atau bergerak serentak bersama-sama mengikuti suatu kontrol tertentu. Contohnya sistem tata surya dan ekosistem.
2. Sistem yang menyangkut alat-alat atau organ tubuh secara keseluruhan yang secara khusus memberikan sumbangan terhadap berfungsinya fungsi tubuh tertentu yang rumit tetapi amat vital.  
Misalnya sistem syaraf.
3. Sistem yang menunjuk sehimpunan gagasan, prinsip, doktrin, hukum dan sebagainya yang membentuk suatu kesatuan yang logik dan dikenal sebagai isi buah pikiran filsafat tertentu, agama atau bentuk pemerintahan tertentu.

Contohnya : Sistem Teologis Agustinus, sistem pemerintahan demokratis dan sistem masyarakat islam.

4. Sistem yang digunakan untuk menunjuk suatu teori atau hipotesis (yang dilawankan dengan praktek).

Misalnya pendidikan sistematis.

5. Sistem yang digunakan dalam arti metode atau tata cara.

Misalnya sistem mengetik sepuluh jari, sistem modul dalam pengajaran, pembinaan pengusaha ekonomi lemah dan sistem anak angkat.

6. Sistem yang digunakan untuk menunjuk metode pengaturan organisasi atau susunan sesuatu, atau mode tata cara dan dalam pengertian metode pengelompokkan, pengkodifikasian dan sebagainya.

7. Misalnya sistem pengelompokkan bahan pustaka menurut *Dewey*.

Jika diperhatikan dengan seksama, pemakaian sistem dapat digolongkan secara garis besar pemakaian sistem itu digolongkan menjadi 2, yaitu :

1. Sistem sebagai suatu wujud (*entitas*)

Suatu sistem bisa dianggap suatu himpunan bagian yang saling berkaitan membentuk satu keseluruhan yang rumit atau kompleks. Sistem sebagai suatu wujud, suatu *entitas*, sebagai suatu benda, pada dasarnya bersifat *deskriptif*, bersifat menggambarkan. Pola seperti ini berguna sekali, yakni dalam hal memberikan kemungkinan untuk menggambarkan dan membedakan antara benda yang satu dengan yang berlainan guna kepentingan penganalisaan dan untuk mempermudah pemecahan masalah.

2. Sistem sebagai suatu metode

Kata-kata sistem mempunyai makna metodologik, Sistem yang dipergunakan menunjuk tata cara (prosedur), jadi bersifat preskriptif bukan deskriptif. Sistem dalam arti wujud (*entitas*) bersifat deskriptif.

Contoh Deskriptif (ini program investasi) dan Preskriptif (Ini program investasi yang akan meningkatkan deviden) Contoh-contoh tersebut masing-masing menunjukkan wujud barang (deskriptif) sedangkan (preskriptif) yaitu suatu metode atau cara untuk mencapai sesuatu.

Konsep sistem sebagai metode ini dikenal dalam pengertian umum sabagai *Pendekatan sistem*. Pendekatan tersebut merupakan penerapan metode ilmiah di dalam usaha memecahkan masalah. Mempergunakan pendekatan sistem menuntu

pemahaman bahwa setiap sistem itu berada dari sistem yang lebih besar atau lebih luas sehingga semua benda dengan sesuatu cara saling berkaitan.

#### **2.4.2 Definisi-definisi sistem**

Kebanyakan definisi sistem lebih menunjuk sebagai suatu wujud benda jarang yang mengenai sistem sebagai metode. Karena itu definisi yang dikutip di sini umumnya menunjuk wujud benda. Definisi yang paling sederhana di kemukakan oleh Johnson, Kast dan Rosenzweig sebagai berikut "Suatu sistem adalah suatu kebulatan/keseluruhan yang kompleks atau terorganisir, suatu himpunan atau perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan/keseluruhan yang kompleks/utuh".

Definisi yang lebih lengkap menunjukkan adanya tujuan sesuatu sistem. Misalnya menurut Campbell (1979 : 3), "Sistem merupakan himpunan komponen yang saling berkaitan yang bersama-sama berfungsi untuk mencapai sesuatu tujuan". Sedangkan menurut Awad, "sistem merupakan sehimpunan komponen yang terorganisasikan dan berkaitan sesuai rencana untuk mencapai tujuan tertentu".

Definisi tersebut nampak terlampau rumit. Untuk memperjelasnya beberapa contoh diberikan Murdick dan Ross sebagai berikut :

1. *Sistem Pabrik.* Sekelompok orang, mesin dan fasilitas (sehimpunan unsur) melakukan kegiatan atau bekerja untuk menghasilkan produk tertentu (mencapai tujuan bersama) dengan mendayagunakan persyaratan produk, jadwal, bahan mentah dan daya listrik yang diubah menjadi daya mekanik (mengolah data, bahan dan energi) guna menghasilkan hasil karya/produk dan informasi yang telah direncanakan atau diterapkan pada para langganan (guna menghasilkan barang pada saat yang telah ditetapkan).
2. *Sistem Informasi Manajemen.* Sekumpulan orang, seperangkat pedoman dan alat perlengkapan pegolah data (sekumpulan unsur) memilih, menyimpan, mengolah dan memanggil kembali data (mengolah data dan bahan) untuk

mengurangi ketidakpastian di dalam pembuatan keputusan (mencapai tujuan bersama) dengan menghasilkan informasi bagi pimpinan.

3. *Sistem Organisasi Usaha*. Sekumpulan orang (sehimpunan unsur) mencari dan mengolah sumber-sumber material dan informasi (membuat kegiatan) untuk mencapai berbagai macam tujuan bersama.

## **2.5 Pengertian e-KTP**

Pengertian e-KTP sendiri berasal dari electronic-KTP, yakni Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Berdasarkan situs resmi dari e-KTP sendiri dimana KTP elektronik sendiri merupakan dokumen kependudukan di dalamnya memuat sistem pengendalian atau keamanan baik melalui sisi teknologi informasi ataupun administrasi yang berbasis berdasarkan basis data dari kependudukan nasional. e-KTP sendiri dilatarbelakangi berdasarkan sistem pembuatan dari KTP nasional atau konvensional di Indonesia dimana memungkinkan seseorang yang bisa mempunyai lebih dari 1 KTP. Adapun program dari e-KTP sendiri diluncurkan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia sejak bulan Februari tahun 2011. Pelaksanaannya sendiri dibagi menjadi 2 tahap, diantaranya tahap pertama sejak tahun 2011 berakhir di tanggal 30 April 2012 mencakup sebanyak 67 juta penduduk. Sementara tahap kedua sendiri mencakup sebanyak 105 juta dari penduduk.

### **2.5.1 Dasar Hukum dari e-KTP**

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 23 pada tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan, yang menjelaskan bahwa "Setiap penduduk hanya diperkenankan mempunyai 1 KTP sesuai yang tercantum pada Nomor Induk Kependudukan atau NIK. NIK sendiri adalah identitas tunggal para penduduk yang berlaku selama seumur hidup. Adapun nomor NIK di e-KTP sendiri nantinya dijadikan sebagai dasar pada penerbitan SIM Paspor, NPWP, Sertifikat Atas Hak Tanah, Polis Asuransi serta penerbitan dokumen yang menawarkan identitas

lainnya. Peraturan Presiden berdasarkan nomor 26 pada tahun 2009 mengenai penerapan KTP yang berbasis dari Nomor Induk Kependudukan.

### 2.5.2 Tujuan e-KTP

Teknologi informasi kini telah diterapkan di berbagai bidang sehingga banyak bermunculan istilah-istilah yang ditambah embel-embel “e” (*electronic*, dibaca dengan lafal “i”) didepannya, contoh: *e-commerce*, *e-book*, *e-voting*, dan lain-lain. Dalam hal ini, Departemen Dalam Negeri sebagai pihak yang bertugas mengurus sistem kependudukan Indonesia tidak ketinggalan melakukan inovasi. Salah satunya adalah dengan mencanangkan pembuatan e-KTP yang saat ini sedang dalam tahap pengujian (disebut uji petik) di beberapa wilayah Indonesia.

Proyek e-KTP dilatar belakang oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Beberapa diantaranya digunakan untuk hal-hal berikut:

- a. Menghindari pajak
- b. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat di seluruh kota
- c. Mengamankan korupsi
- d. Menyembunyikan identitas (misalnya oleh para teroris)

Untuk mengatasi duplikasi tersebut sekaligus menciptakan kartu identitas multifungsi, digagaslah e-KTP yang menggunakan pengamanan berbasis biometrik. Autentikasi menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (*fingerprint*), retina mata, DNA,

bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada e-KTP, yang digunakan adalah sidik jari.

Tujuan penggunaan biometrik pada e-KTP adalah sebagai berikut:

1. Mencegah adanya pemalsuan

Dengan biometrik, autentikasi dilakukan dua tahap, yakni:

- *what you have* (apa yang kamu punya) melalui fisik kartu e-KTP
- *what you are* (seperti apa kamu) melalui identifikasi biometrik

Jika terjadi kehilangan kartu, maka orang yang menemukan kartu e-KTP milik orang lain tidak akan dapat menggunakannya karena akan dicek kesamaan biometriknya.

2. Mencegah adanya penggandaan

Dengan e-KTP, seluruh rekaman sidik jari penduduk akan disimpan di AFIS (*Automated Fingerprint Identification System*) yang berada di pusat data di Jakarta.

### 2.5.3 Perbedaan KTP Elektronik dengan KTP Manual

Selain perbedaan-perbedaan itu, secara teknis e-KTP memiliki perbedaan signifikan dengan KTP konvensional. Situs <http://www.e-ktp.com> menyebutkan, e-KTP dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti relief text, microtext, filter image, invisible ink dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta anti copy design.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) Manual yaitu;

- a. KTP lama masih ada tanda tangan Kepala Kelurahan
- b. KTP lama ada stempel kelurahan
- c. KTP lama tidak ada kolom kewarganegaraan
- d. KTP lama tidak ada hologram

## Kartu Tanda Penduduk (KTP) Eletronik

- a. e-KTP sudah tidak ada lagi tanda tangan sang pejabat itu.
- b. e-KTP sudah tidak ada stempel kelurahan
- c. e-KTP tersedia keterangan kewarganegaraan.
- d. e-KTP tanda hologram amat jelas.

### **2.6 Prosedur dan tata cara penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

Prosedur dan tata cara penerbitan KTP melalui beberapa tahapan sejak dari tingkat kelurahan sampai dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Urutan proses secara lengkap sebagai berikut:

#### **2.6.1 Proses di Kelurahan:**

- Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW kemudian menyampaikan Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan yang dibutuhkan
- Pemohon mengisi formulir permohonan KTP, setelah itu petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan
- Petugas di Desa/Kelurahan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
- Lurah menandatangani formulir permohonan KTP
- Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan menyerahkan formulir yang telah diisi dan dilampiri persyaratan ke Kecamatan

#### **2.6.2 Proses di Kecamatan:**

- Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan kemudian mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)

- Petugas pendaftaran penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan KTP
- Camat menandatangani formulir permohonan KTP
- Petugas Kecamatan yang diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan KTP kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan yang memuat daftar nama pemohon KTP
- Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi KTP, kemudian diparaf oleh pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana
- KTP yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana, selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon

Penyelesaian penerbitan dan penandatanganan KTP adalah paling lambat selama 14 hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan

### **2.6.3 Proses di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil:**

- Petugas melakukan perekaman data ke dalam data base kependudukan
- Dinas menerbitkan dan menandatangani KTP
- Penerbitan KTP Bagi Orang Asing Tinggal Tetap
- Persyaratan KTP Bagi Orang Asing Tinggal Tetap sebagai berikut:
  - a. Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
  - b. Fotocopy KK
  - c. Fotocopy Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun
  - d. Fotocopy Akta Kelahiran
  - e. Fotocopy Paspur dan Izin Tinggal Tetap



- f. Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- Mekanisme Penerbitan KTP bagi Orang Asing Tinggal Tetap sebagai berikut:
    - a. Orang asing tinggal tetap melapor kepada Dinas dengan membawa persyaratan, mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP
    - b. Petugas melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan KTP
    - c. Petugas menandatangani formulir permohonan KTP
    - d. Petugas melakukan perekaman data dalam database kependudukan
    - e. Dinas menerbitkan dan menandatangani KTP

Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, maka:

1. Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya
2. KTP Non Elektronik tetap berlaku bagi penduduk yang belum mendapatkan KTP Elektronik sampai dengan 31 Desember 2014
3. Denda keterlambatan masih tetap berlaku.

## **2.7 Cara Penerbitan e-KTP**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan dokumen identitas bukti diri resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disduk Capil) dan berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Selain sebagai dokumen identitas diri, KTP juga sangat diperlukan untuk registrasi ke beberapa tempat resmi yang membutuhkan identitas asli setempat. Contohnya saja jika ingin membuat atau mendaftar atau mengurus administrasi tabungan, asuransi, KPR, deposito, dsb.

### **2.7.1 Syarat, Proses, dan Batas Waktu Pembuatan KTP**

Bagi warga negara yang sudah memenuhi syarat, maka pembuatan KTP dilakukan selambat-lambatnya 14 hari sejak:

- Tanggal berusia 17 tahun
- Tanggal perkawinan jika kawin di bawah usia 17 tahun
- Tanggal diterbitkannya Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang datang dari luar daerah atau luar negeri
- Tanggal pelaporan perubahan status kependudukan dari penduduk sementara Orang Asing menjadi penduduk

### **2.7.2 Ketentuan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

- KTP berlaku secara nasional diseluruh wilayah Republik Indonesia dan sebagai tanda pengenal serta keterangan domisili yang sah
- Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum berusia 17 tahun tetapi sudah kawin atau pernah kawin berhak mendapatkan KTP
- Setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP dengan masa berlaku 5 tahun (KTP Lama)
- Bagi penduduk WNI yang berusia 60 tahun ke atas diberikan KTP berlaku seumur hidup (KTP Lama), untuk E-KTP berlaku seumur hidup sejak diterbitkan

### **2.7.3 Syarat Penerbitan KTP Baru**

Penerbitan KTP Baru bagi Penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
- b. Surat Pengantar RT/RW dan Kepala Desa/Lurah

- c. Foto Copy KK
- d. Foto Copy Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun
- e. Foto Copy Akta Kelahiran
- f. Surat Keterangan Pindah yang diterbitkan oleh pemerintah Kabupaten/Kota dari daerah asal, bagi penduduk pendatang dari luar Kabupaten/Kota
- g. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi WNI yang datang dari Luar Negeri karena pindah
- h. Datang langsung untuk di foto (E-KTP) atau melampirkan pas foto terbaru ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar (KTP Lama)

#### **2.7.4 Syarat Penerbitan KTP Baru bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap**

Penerbitan KTP Baru bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
2. Foto Copy KK
3. Foto Copy Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun
4. Foto Copy Akta Kelahiran
5. Paspor dan Izin Tinggal Tetap
6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian

#### **2.7.5 Penerbitan KTP Pengganti karena hilang atau rusak bagi WNI atau Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap**

Penerbitan KTP Pengganti karena hilang atau rusak bagi WNI atau Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Surat Pengantar RT/RW
- b. Foto Copy KK
- c. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian setempat (bagi yang kehilangan) atau KTP lama yang rusak (bagi yang KTP rusak)
- d. Foto Copy KK
- e. Paspor dan Izin Tinggal Tetap bagi orang asing
- f. Datang langsung untuk di foto (E-KTP) atau melampirkan pas foto terbaru ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar (KTP Lama)

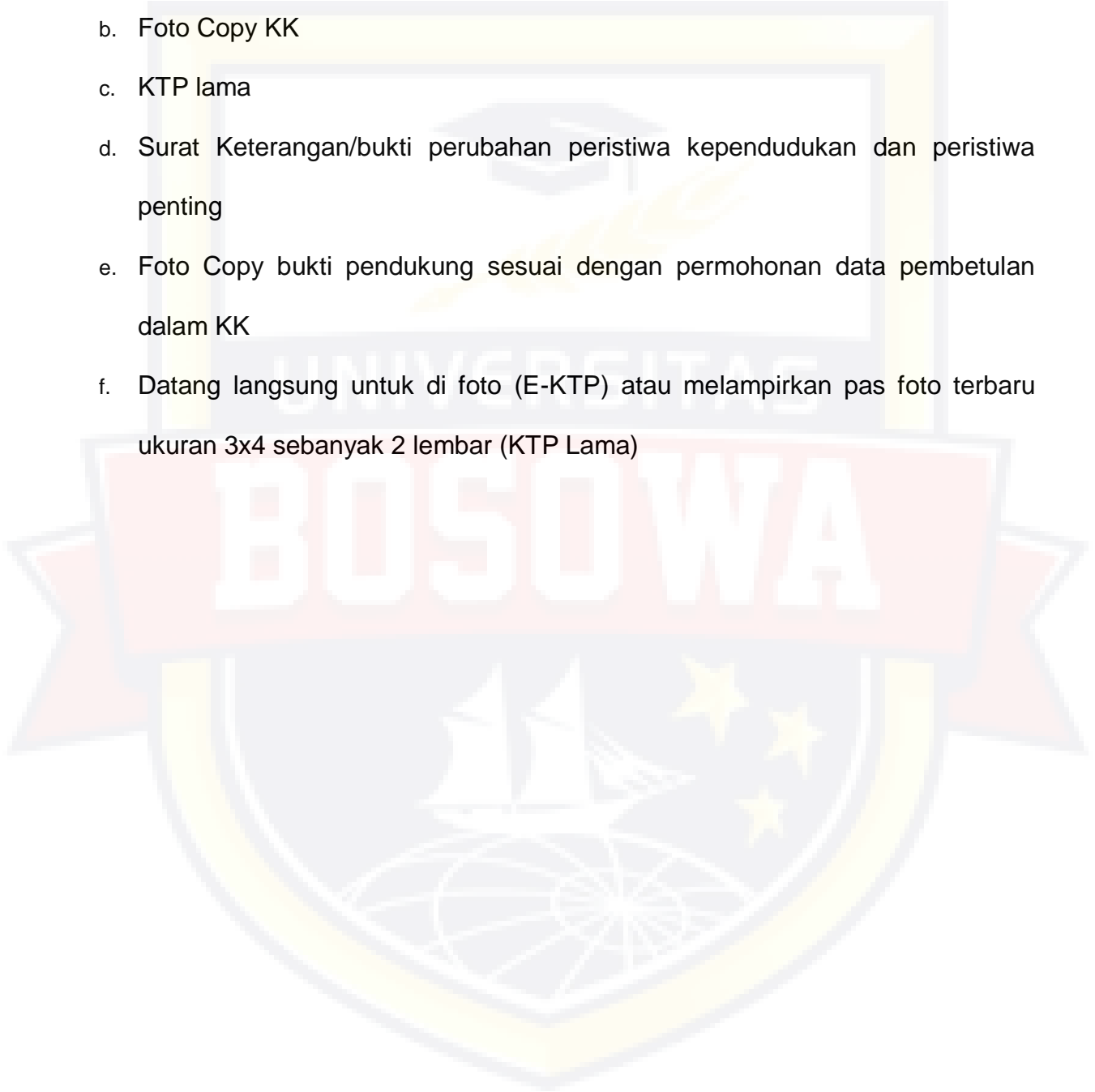
#### **2.7.6 Syarat Penerbitan KTP karena Perpanjangan, Perubahan Data/Pembetulan bagi Penduduk WNI atau Orang Asing**

Penerbitan KTP karena Perpanjangan bagi Penduduk WNI atau Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Surat pengantar RT/RW
2. Foto Copy KK
3. Menyerahkan KTP Lama
4. Fotokopi Paspor, Izin Tinggal Tetap, dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap
5. Datang langsung untuk di foto (E-KTP) atau melampirkan pas foto terbaru ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar (KTP Lama)

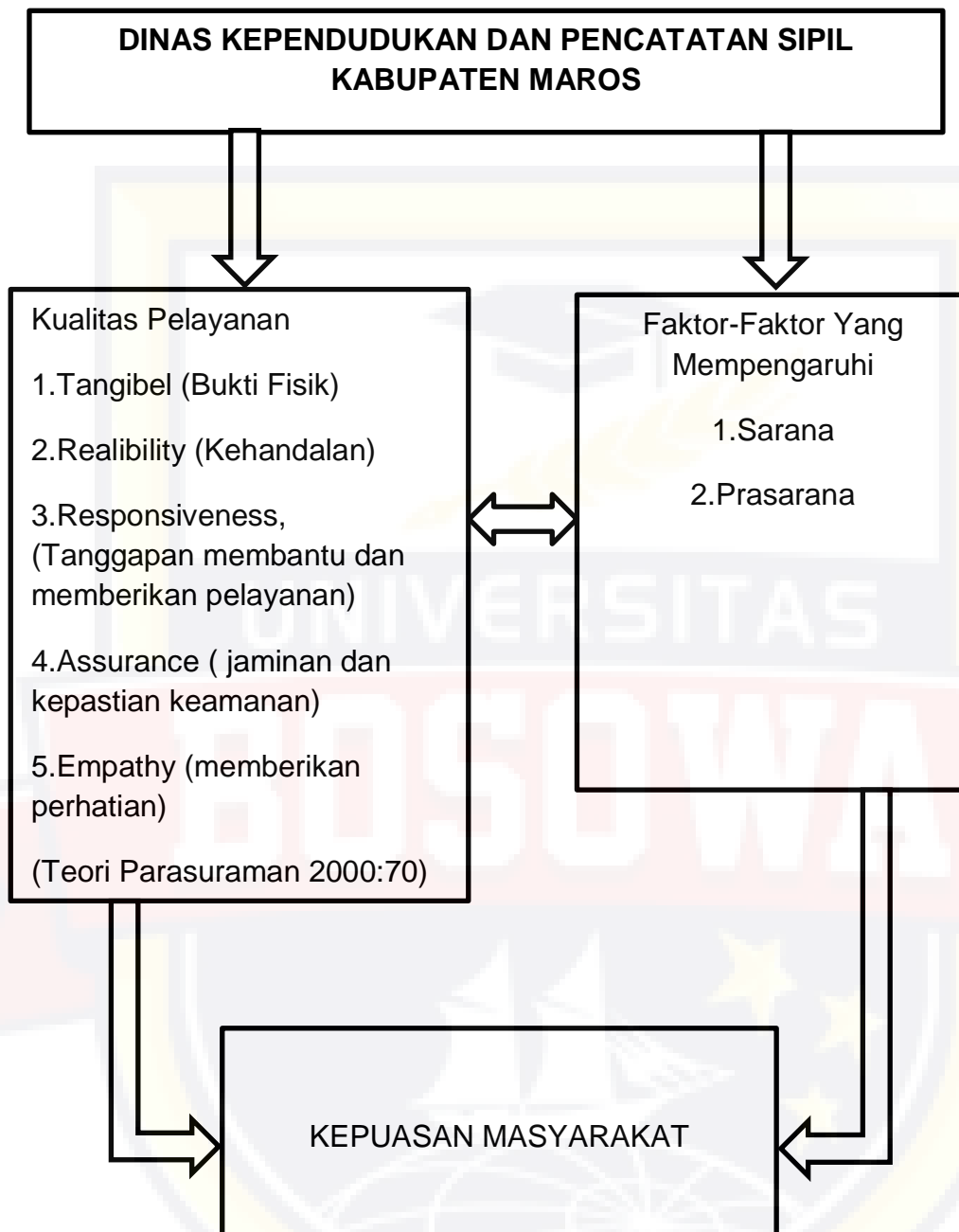
Penerbitan KTP karena Adanya Perubahan Data/Pembetulan bagi Penduduk WNI atau Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Pengantar RT/RW
- b. Foto Copy KK
- c. KTP lama
- d. Surat Keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
- e. Foto Copy bukti pendukung sesuai dengan permohonan data pembetulan dalam KK
- f. Datang langsung untuk di foto (E-KTP) atau melampirkan pas foto terbaru ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar (KTP Lama)



**BOSOWA**

## 2.8 Kerangka Konseptual



Gambar : 2.1 Kerangka Konseptual

### 2.8.1 Defenisi Operasional

Pelayanan public merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. karena ini dituntut dari meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Indikator dalam penelitian ini

akan menjelaskan melalui analisis menggunakan teori efektifitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman (2000;70) seperti berikut:

- a. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi,
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.
- d. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen yang unik, perhatian individu, memahami kebutuhan para pelanggan

### **2.8.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi**

- a. Lingkungan, yang termasuk dalam faktor ini adalah faktor lingkungan, baik lingkungan lingkungan kerja, lingkungan keluarga maupun lingkungan masyarakat.
- b. Sarana dan Prasarana, Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan e-KTP dalam hal ini yaitu produktivitas kerja adalah faktor fasilitas pelayanan. Fasilitas yang tidak memadai (dalam kondisi rusak) menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Dalam bekerja Staf Pegawai Disdukcapil

Kabupaten Maros dapat membangun lingkungan kerja yang nyaman dengan menggunakan alat (teknologi) agar ia bekerja efektif, efisien, dan produktif.

## **2.9 Penelitian terdahulu**

Dengan berbagai macam teoritis sebagai bahan masukan dan rujukan dalam penelitian ini, maka saya membuat ringkasan study empiris penelitian-penelitian sebelumnya yang variabelnya berhubungan dengan penelitian yang diambil dari berbagai penelitian dan jurnal yang terpublikasikan baik internasional maupun nasional.

Proses analisis data dilakukan dengan melalui jawaban responden dalam questioner terstruktur yang beredar dengan diberi skor berdasarkan skala likter. Berdasarkan hasil penelitian bahwa indikator kejelasan tujuan yang hendak dicapai mendapatkan nilai tertinggi dengan jumlah nilai rata-rata sebesar 3,94 dengan tingkat efektivitas pelayanan efektif.

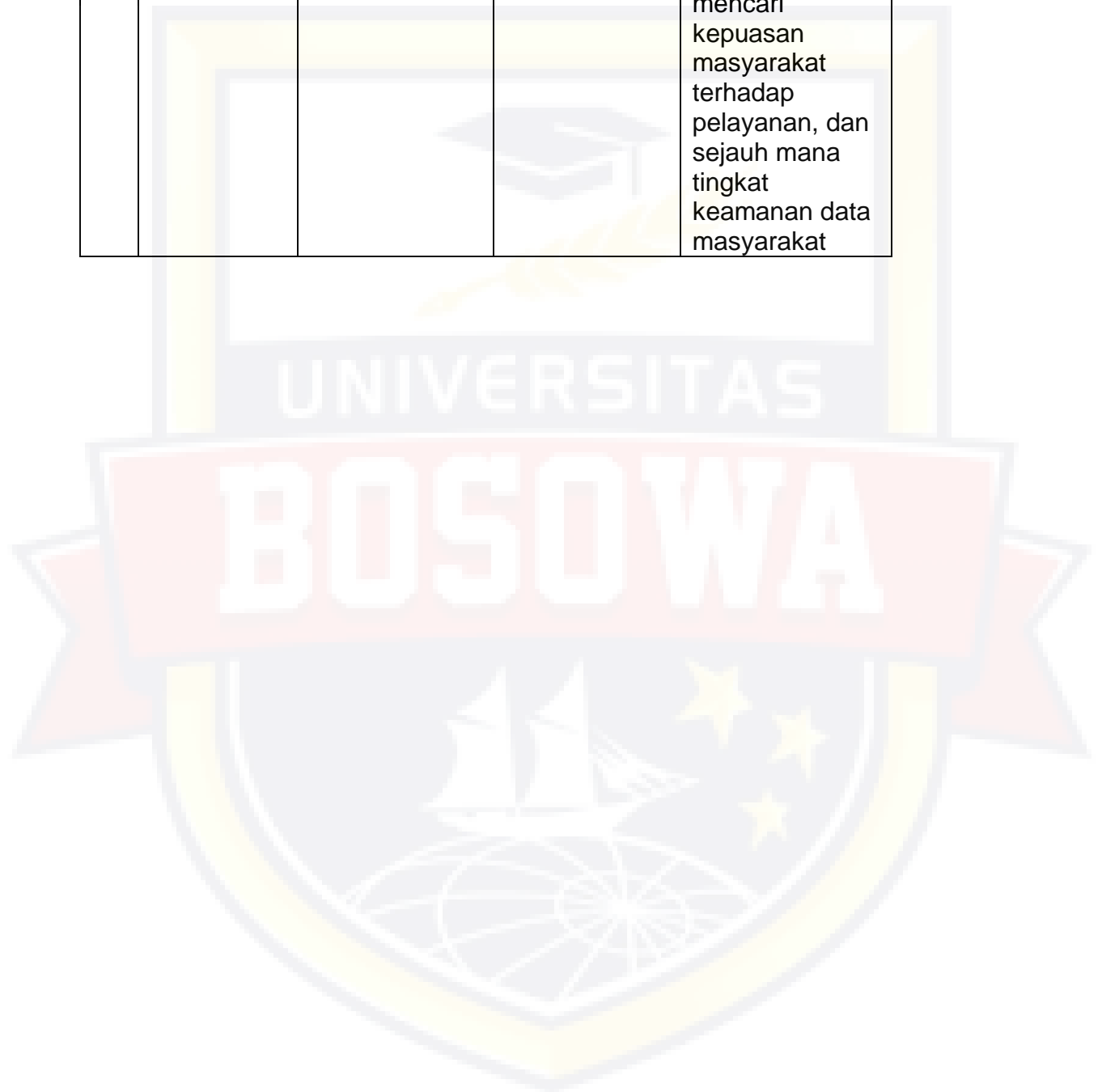
Penelitian yang dilakukan berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros Tujuan penelitian ini adalah :

(1) menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepada masyarakat, (2) mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Maros, (3) mengetahui kesesuaian kinerja pelayanan Disdukcapil Kabupaten Maros. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Maros dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan Disdukcapil Kabupaten Maros mengalami peningkatan sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa juga meningkat, hal tersebut didukung dengan pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang bagus atau baik.



No	Nama Pengarang (Tahun)	Judul	Objek Penelitian	Perbedaan
1	Rentri Putrika R (2009)	Analisis Kualitas Pelayanan RSUD M. Yunus Bengkulu	Konsumen RSUD M. Yunus Bengkulu	<ol style="list-style-type: none"> <li>Objek penelitian berbeda</li> <li>Dimensi yang digunakan berbeda (narasumber)</li> </ol>
2	Hanzaee, Kambiz H., Mirvaisi, Majid (2011)	Determining the Dimensiones of Service Quality in Banking Industry: Examining the Gronroos' s Model in Iran	Konsumen di Bank Pasargad Nothwest Iran	<ol style="list-style-type: none"> <li>Objek penelitian berbeda</li> <li>Jenis penelitian berbeda (mengan pengaruh dan uji hipotesis)</li> </ol>
3	Kang, Gi-Du., & James Jeffrey (2004)	Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos' s Service Quality Model	Para pengguna handphone di Korea	<ol style="list-style-type: none"> <li>Objek penelitian berbeda</li> <li>Jenis penelitian berbeda (mengan pengaruh dan uji hipotesis)</li> <li>Menggunakan sistem perbandingan antara 2 perusahaan sedangkan penelitian analisis</li> </ol>

4	Peneliti	Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros	Kelebihan dan sekaligus menjadi pembeda antara penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah mencari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, dan sejauh mana tingkat keamanan data masyarakat
---	----------	--	---	--



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas lima aspek, sebagai berikut : Lokasi dan waktu penelitian, jenis dan Pendekatan Penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik Pengumpulan Data, metode dan teknik analisa data. Kelima aspek tersebut akan diuraikan lebih lanjut.

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Lokasi Penelitian**

Berdasarkan topik maka, lokasi penelitian dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Maros yang bertempat di jalan Jendral sudirman kompleks Kantor Bupati Kabupaten Maros. Terfokus Pada Staf Pegawai bagian Pelayanan Sistem Penerbitan e-KTP Pada Disdukcapil Kabupaten Maros. Dalam penentuan lokasi penelitian, ada beberapa faktor di pertimbangkan peneliti, terutama dengan substansi tempat untuk mempermudah penelitian

##### **3.1.2 Waktu Penelitian**

Waktu Penelitian ini berlangsung 2 (dua) bulan (sebelum proposal dengan melakukan tahap pra-penelitian dan penelitian). Penelitian dilakukan antara bulan September sampai dengan Oktober 2017. Namun apabila masih ada data yang kurang penelitian tetap bisa meminta data menyangkut masalah penelitian pada informan dan instansi yang terkait.

#### **3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Kerlinger (2000) Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah melalui pendekatan kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan angka-angka melainkan data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita sesungguhnya dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode

deskriptif Kualitatif. tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, factual dan akurat tentang Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Menurut Sugiyono (2008:76) penelitian ini menggunakan, jenis dan sumber data dikumpulkan. Agar penelitian ini mendapatkan hasil yang maksimal, maka jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan.

#### **3.3.2 Sumber Data**

Berdasarkan jenis data maka sumber yang digunakan dalam penelitian sebagaimana menurut Sugiyono (2008) yaitu data primer dan data sekunder.

##### **3.3.2.1 Data Primer**

Data Primer Yaitu data yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel variabel minat untuk tujuan spesifik studi.sumber data primer adalah responden individu, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

##### **3.3.2.2 Data Sekunder**

Data Sekunder Yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya data ini dikumpulkan melalui atau studi pustaka dari berbagai arsip penelitian, dalam bentuk dokumentasi atau bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Sugiyono 2011:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **3.4.1 Wawancara**

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topic tertentu. Teknik ini dipergunakan untuk mendapatkan data dan informasi dengan jalan bertanya langsung kepada informan. Pada teknik ini peneliti mengadakan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Maros.

#### **3.4.1.1 Tahap Persiapan Penelitian**

Pertama peneliti membuat pedoman wawancara yang disusun berdasarkan permasalahan yang dihadapi subjek. pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara. Pedoman wawancara yang telah disusun, dikonsultasikan kepada yang lebih ahli dalam hal ini adalah pembimbing penelitian untuk mendapatkan masukan mengenai isi pedoman wawancara. tahap persiapan selanjutnya adalah peneliti membuat pedoman observasi terhadap perilaku subjek selama wawancara dan observasi terhadap lingkungan, serta pengaruhnya terhadap perilaku subjek dan pencatatan langsung yang dilakukan pada saat peneliti melakukan observasi. Namun apabila tidak memungkinkan maka peneliti sesegara mungkin mencatatnya setelah wawancara selesai dan sebelum wawancara dilaksanakan peneliti bertanya kepada subjek tentang kesiapan untuk diwawancarai. setelah subjek bersedia untuk diwawancarai, peneliti membuat kesepakatan dengan subjek tersebut.

#### **3.4.1.2 Daftar Pertanyaan Informan**

Untuk memperoleh data yang akurat penulis mempersiapkan daftar pertanyaan sebagai berikut;

1. Menurut bapak atau ibu bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP?

- A. Dari Dimensi Tangibel (Berwujud).....
- B. Dari Dimensi Realibility (kehandalan).....
- C. Dari Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan).....
- D. Dari Dimensi Assurance ( Jaminan).....
- E. Dari Dimensi Emphaty (Empati).....

2. Menurut bapak atau ibu Apakah faktor-faktor penghambat dan pendukung?

- A. Dari Faktor Sarana.....
- B. Dari Faktor Prasarana.....

### **3.4.1.3 Tahap Pelaksanaan Penelitian**

Peneliti membuat kesepakatan dengan subjek mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat.pertanyaan-pertanyaan dalam proses wawancara mengenai kualitas pelayanan dalam sistem penerbitan e-KTP dari segi, berwujud, kehandalan, respon/ketanggapan, jaminan, dan empaty, dan yang terakhir faktor sarana dan prasarana dalam mendukung kepuasan masyarakat serta pelayanan yang baik.berdasarkan wawancara dalam bentuk tertulis adapun informan yang penulis wawancarai adalah:

1. SM (Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk)
2. FH (Operator KTP, KK, dan Mutasi Penduduk)
3. RD (Kasi Sistem informasi administrasi kepegawaian pada bidang pengelolaan informasi kependudukan ).
4. FI (Operator Komputer)
5. AH ( Masyarakat Pemohon e-KTP)
6. IL ( Masyarakat Pemohon e-KTP)
7. ES ( Masyarakat Pemohon e-KTP)
8. SW ( Masyarakat Pemohon e-KTP)

### **3.4.2 Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung, locus dan obyek penelitian Observasi dilakukan untuk memperoleh berbagai informasi dan data yang factual serta memahami situasi dan kondisi dinamis obyek penelitian. dan Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan dan informasi data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi jawaban responden dan informan dengan kenyataan yang ada. Observasi ini dilakukan untuk mengecek data yang diperoleh dari hasil wawancara, sehingga metode ini dilakukan dengan mengamati pelaksanaan penerbitan e-KTP Pada Disdukcapil Kabupaten Maros

### **3.4.3 Dokumentasi**

Dokumentasi mengenai berbagai informasi dan hal yang berkaitan dengan fokus penelitian merupakan sumber data yang penting dalam penelitian. Dokumen yang dimaksud dapat berupa dokumentasi tertulis, gambar atau foto. Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data-data yang diperoleh melalui wawancara dengan cara mencatat data secara langsung dari dokumen-dokumen terkait Sistem Penerbitan e-KTP Pada Disdukcapil Kabupaten Maros

### **3.5 Metode dan Teknik Analisa Data**

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Teknik analisa data kualitatif digunakan untuk mendapatkan penjelasan mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP dari hasil wawancara yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan, analisa data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. analisa daya dalam penelitian kualitatif dilakukan mulai sejak awal sampai sepanjang proses penelitian berlangsung. data yang diperoleh kemudian dianalisis secara bersamaan dengan proses pengumpulan data, proses analisis yang dilakukan merupakan

suatu proses yang cukup panjang dan melibatkan beberapa komponen yaitu, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

### **3.5.1 Reduksi Data**

Reduksi data dalam analisis data penelitian kualitatif, Menurut Miles dan Huberman (1992:16) sebagaimana ditulis diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data "Kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. secara sistematis untuk mempermudah penelitian di dalam mencari kembali data yang diperoleh apabila diperlukan.

Pada tahap ini dilakukan proses pengumpulan data mentah, dengan menggunakan alat-alat yang perlu seperti rekaman, field note serta observasi yang dilakukan penulis selama berada di lokasi penelitian. pada tahap selanjutnya setelah memperoleh data hasil wawancara, catatan lapangan dan pengamatan lainnya. peneliti melakukan mengubah data hasil wawancara, catatan lapangan dalam bentuk tulisan yang lebih teratur dan sistematis. setelah seluruh data telah diubah dalam bentuk tertulis, peneliti membaca seluruh data tersebut dan mencari hal-hal yang perlu dicatat untuk proses selanjutnya yakni pengkategorisasian data agar dapat diperoleh lebih sederhana sesuai dengan kebutuhan penelitian. sampai disini diperoleh kesimpulan sementara berdasarkan data-data yang telah ada. pada tahap selanjutnya penulis melakukan triangulasi yakni check and recheck antara satu sumber data dengan sumber data yang lainnya apakah sumber data yang satu sesuai dengan data yang lainnya. hal ini dilakukan untuk meningkatkan validitas data.

### **3.5.2 Sajian Data**

Sajian data adalah suatu informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. dengan melihat sajian data penulis dapat lebih memahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan untuk mengerjakan sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahaman tersebut. sajian data diperoleh dari hasil interpretasi, usaha memahami dan analisis data secara mendalam terhadap data yang telah direduksi,

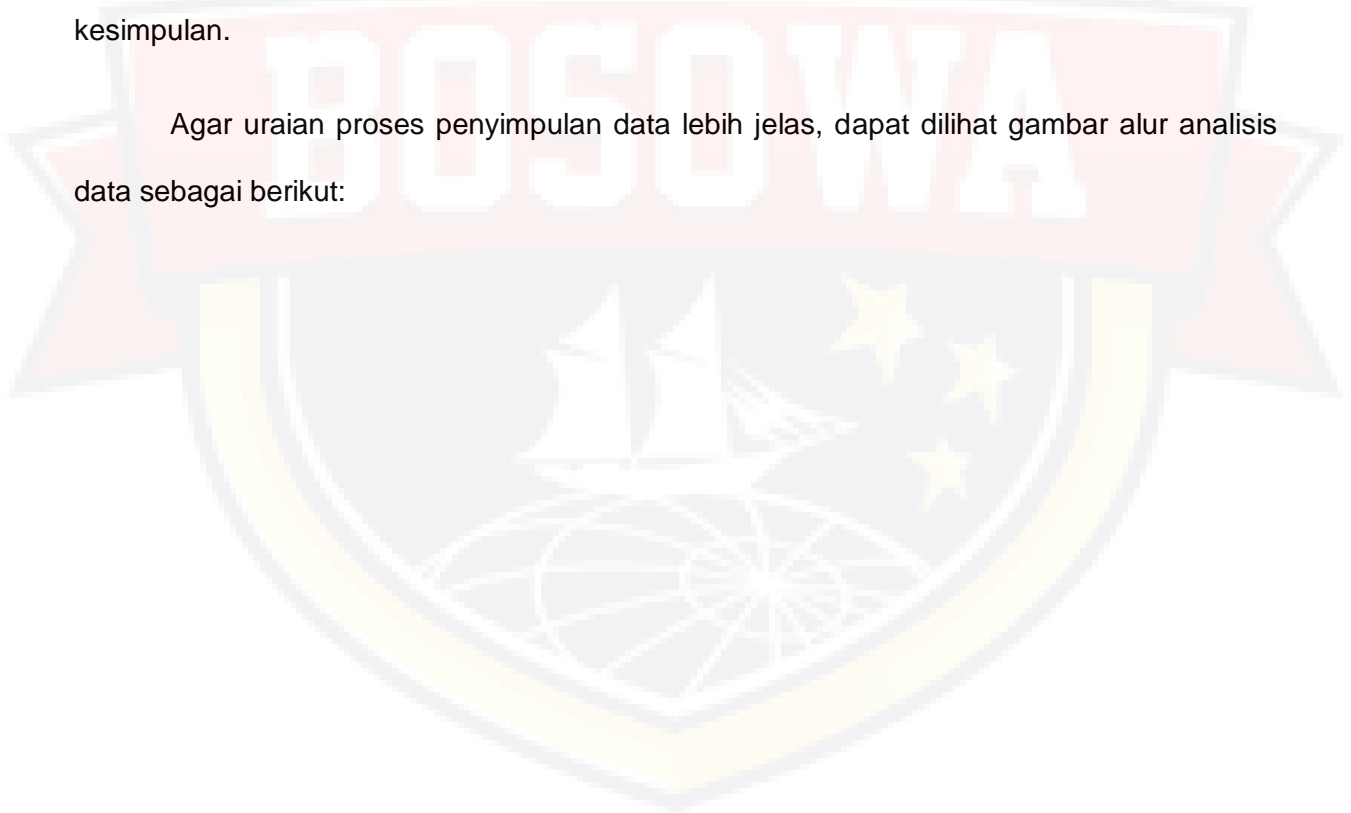


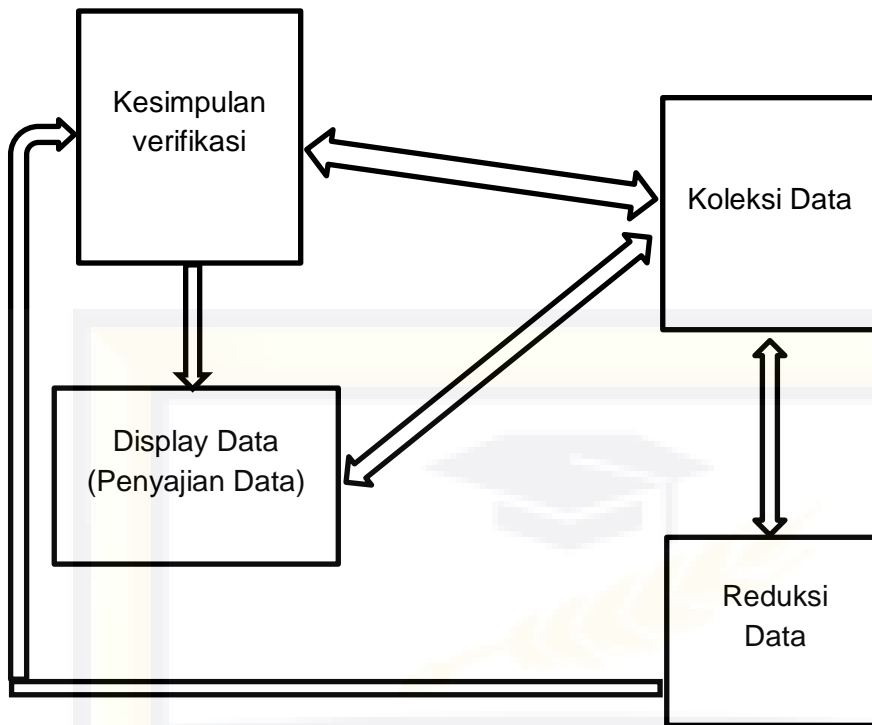
dikategorikan, dan check and recheck antara satu sumber data dengan sumber yang lainnya. sajian data dapat meliputi deskriptif, matriks dan table. sajian data yang baik dan jelas sistematikanya akan mudah memahami dan mengerti.

### **3.5.3 Penyimpulan Data**

Dari hasil koleksi data yang telah diperoleh peneliti menemukan berbagai hal-hal penting yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. selanjutnya penulis melakukan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. selanjutnya melakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat. hubungan antar kategori ini dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi, mengumpulkan data yang diperoleh di lapangan baik berupa catatan, gambar, dokumen lain-lain diperiksa kembali, diatur kemudian diurutkan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang di pahami kemudian menarik kesimpulan.

Agar uraian proses penyimpulan data lebih jelas, dapat dilihat gambar alur analisis data sebagai berikut:





**Bagan 3.5.3.** Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman.

**Sumber:** Prof. Dr. Sugiyono 2005

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang meliputi: Gambaran umum lokasi penelitian, visi dan misi Kabupaten Maros, Struktur organisasi Disdukcapil Kabupaten Maros, profil informan, kualitas pelayanan penerbitan e- KTP di Disdukcapil Kabupaten Maros. Beberapa aspek tersebut akan diuraikan lebih lanjut.

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

##### **4.1.1 Sejarah Kabupaten Maros**

Kabupaten Maros Sulawesi Selatan dahulunya merupakan wilayah sebuah kerajaan yg cukup besar bernama Kerajaan Marusu dengan batas batas meliputi: bagian selatan berbatasan dengan kerajaan Gowa/Tallo, bagian utara berbatasan dengan Binanga Sangkara' (batas kerajaan Siang), bagian timur berbatsan dengan daerah pegunungan (Lebbo' Tangngae) dan pada bagian baratnya berbatasan dengan Tallang Battanga (Selat Makassar).

Kerajaan Marusu hidup berdampingan dengan damai dengan kerajaan tetangga seperti Gowa, Bone, Luwu dll. Keadaan berubah ketika masuknya intervensi kolonial kompeni belanda. Seiring kekalahan kerajaan Gowa/Tallo dibawah pemerintahan I mallombassi dg mattawang karaeng bonto mangngape' Sultan Hasanuddin oleh kompeni belanda dibawah pimpinan Admiral Speelman. Atas kekalahannya tersebut maka Raja Gowa, Sultan Hasanuddin terpaksa menandatangani suatu perjanjian perdamaian pada tanggal 18 november 1667 yang dinamakan "Cappaya Ri Bungaya" atau "perjanjian bungaya". yang terdiri atas beberapa pasal, dan salah satunya mengatakan "bahwa semua negeri yang telah ditaklukan oleh kompeni dan sekutunya, harus menjadi tanah milik kompeni sebagai hak penaklukan".

Oleh karena itu, kerajaan marusu yang merupakan sekutu kerajaan Gowa yang berhasil ditaklukan oleh kerajaan bone di bawah pimpinan Arung Bakke,

Arung Appanang dan Arung Bila atas nama Arung Palakka yang merupakan sekutu dari kompeni, secara otomatis ikut pula dikuasai oleh kompeni belanda. Penguasaan itu terjadi pada awal tahun 1700, tepatnya pada masa pemerintahan Kare Yunusu Sultan Muhammad Yunus Karaeng Marusu VII. Saat itu kerajaan Marusu tidak lagi menjadi suatu kerajaan independen telah menjadi daerah jajahan kompeni Belanda dalam bentuk "regentschap" dimana raja Marusu hanyalah merupakan raja tanpa mahkota (onttrondevorsteen).

Pengangkatan raja harus mendapat persetujuan dari pihak belanda. Selain itu, wilayah kerajaan Marusu yang cukup luas terpecah menjadi beberapa kerajaan kecil, seperti : kerajaan Bontoa, Tanralili, Turikale, Simbang, Raya dan Lau'. Melihat keadaan yg demikian, maka Kare Yunusu lalu menyerahkan tahta kepada La mamma dg marewa diwettae mattinroe ri samanggi yg merupakan keturunan dari I maemuna dala marusu adik kandung dari karaengta barasa sultan muhammad ali raja marusu VI ayahanda beliau yang diperisterikan oleh La patau matanna tikka sultan alimuddin idris raja bone mattinroe ri nagauleng.

Di masa pemerintahan La mamma dg marewa ini, semua raja kerajaan tetangga yang baru berdiri itu membentuk suatu wadah persatuan guna mengantisipasi segala macam gangguan/intervensi dari pihak pihak lain terutama dari pihak belanda. Pada awalnya, ajakan dari La mamma dg marewa ini, ditolak karena menganggap rencana La mamma hanya untuk menguasai kembali wilayah kerajaan Marusu yang sudah terpecah pecah itu. Namun, berkat diplomasi yang baik akhirnya terbentuklah suatu wadah persatuan yg bernama "TODDO LIMAYYA RI MARUSU" (persatuan adat lima kerajaan). terdiri atas; Marusu, Simbang, Bontoa, Tanralili, Turikale, dan Raya.

Kerajaan marusu Berdiri pada sekitar abad ke 15 oleh seorang raja yang diyakini sebagai seorang Tumanurung bergelar "Karaeng Loe Ri Pakere".

Berdasarkan lontara patturioloanna tu marusuka, beliau ini tidak mempunyai keturunan dan nama isterinya juga tidak diketahui, namun dalam lontara tersebut menyebutkan, bahwa beliau mempunyai seorang putri angkat yang juga merupakan seorang tumanurung bergelar tumanurunga ri pasandang. yang lalu dikawinkan dengan seorang tumanurung dari daerah luwu bergelar "Tumanurung Ri Asa'ang dan melahirkan seorang putra yg bernama I Sangaji Ga'dong yang setelah dewasa naik tahta menjadi karaeng Marusu II menggantikan karaeng loe ri pakere

ketika karaeng tumapa'risika kallonna raja gowa IX yang memerintah sekitar tahun 1510-1546 melakukan ekspansi perluasan wilayah menyerang dan menguasai negeri sekitarnya, kerajaan marusu pun tak luput dari serangan tersebut. Dalam serangan pertama berhasil di bendung oleh laskar kerajaan Marusu sehingga Gowa harus pulang dgn tangan hampa. Kerajaan Marusu kewalahan ketika terjadi serbuan kedua yang mana pada akhirnya terjadi traktat persahabatan antara karaeng Loe Ri Pakere raja Marusu I dgn karaeng Tumapa'risi Kallonna raja Gowa IX. Masa pemerintahan I Mappasomba Dg Nguraga Karaeng Patanna Langkana Tumenanga Ribuluduayya raja Marusu IV, Kerajaan marusu mengangkat senjata melawan kerajaan gowa. Perang ini disebabkan karena berpihaknya mereka di pihak kerajaan Tallo. Peperangan ini berakhir dengan damai dan melahirkan suatu sumpah yaitu "iya iyanamo ampasiewai gowa na tallo iyamo ricalla dewata" artinya "barang siapa yg memperselisihkan Gowa dan Tallo maka akan dikutuk oleh yg maha pencipta"

#### 1. Kerajaan Tanralili

Tanralili berasal dari kata "Tenri dan Lili" yang berarti tidak dapat ditundukkan, dikatakan demikian karena daerah ini terkenal akan wataknya yang keras dan pemberani. Didirikan pertama kali oleh bangsawan bone bernama la mappaware dg ngirate batara tanralili bulu' ara'na bulu yang merupakan keturunan dari la patau matanna tikka sultan alimuddin idris mattinroe ri naga uleng raja bone xvi. pada sekitar tahun 1700.

## 2. Kerajaan Turikale

Berdiri pada sekitar tahun 1700 oleh I Mappiare Dg Mangngiri putra raja Gowa/Tallo, I Mappau'rangi Karaeng Boddia Sultan Sirajuddin. Dikatakan Turikale (orang dekat/kerabat dekat) sebab, bangswan yg pertama kali membuka daerah ini adalah putra raja Gowa sendiri. Namun pendapat kedua mengatakan bahwa penamaan Turikale karena raja yang memerintah di Turikale menjalin hubungan yang dekat dengan pihak Belanda. Banyak pendapat yang menentang sejarah ini

## 3. Kerajaan Simbang

Dikatakan Simbang (batas) sebab terletak antara kerajaan Gowa dan Bone. Menurut A Fachri Makkasau dlm bukunya berjudul "Kerajaan-Kerajaan di Maros dalam lintasan sejarah" mengatakan bahwa "Simbang" berasal dari kata "sembang" yg artinya "menggantungkan di bahu". Hal ini berdasarkan dari riwayat Karaeng Ammallia Butta yang pertama kali datang membuka daerah ini, beliau menggantungkan regelia/kalompoang yang dibawanya dari Gowa di bahunya sehingga rakyat setempat memberinya gelar Karaeng Sembang yang lalu berubah bunyi menjadi "Simbang" Kerajaan ini berdiri pada sekitar awal tahun 1700 oleh La Pajonjongi Petta Sanrimana Belo Karaeng Ammallia Butta Ri Marusu yang merupakan bangsawan Gowa Bone putra dari La Pareppa Tosappewali Sultan Ismail Tumenanga Ri Somba Opu

## 4. Kerajaan Bontoa

Berdiri pada tahun 1700 oleh I Mannyarrang seorang bangsawan dari daerah Bangkala putra dari I Pasairi dg Mangngasi Karaeng Labbua Tali Bannangna dari isterinya I Daeng Takammu Karaeng Bili' Tangngayya putri dari I Monriwagau Daeng Bonto Karaeng lakiung Tunipallangga ulaweng Raja Gowa X (1546-1565) Muh Aspar dalam artikelnya berjudul "Riwayat Gallarang Bontoa" menulis bahwa, daerah ini sebelumnya merupakan wilayah yang dikuasai oleh Karaeng Marusu, sebagaimana yang diceritakan oleh J.A.B. Van DeBroor tentang Randji silsilah

regent Van bontoa ( 1928 ). Dirwayatkan I manyarrang sebagai utusan dari raja Gowa untuk memperluas wilayah kekuasaan kerajaan Gowa sehingga, karaeng Marusu mempersilahkan I manyarrang membuka daerah baru yang mnjadi kekuasaan Gowa. namun, dalam lontara sejarah karaeng Loe Ri Pakere yang di tulis Andi Syahban Masikki, (1889) oleh W. Cumming Reppaading the histoies of Maros choronicle, tidak menempatkan Bontoa sebagai wilayah yang dikuasai Marusu

#### 5. Kerajaan Lau'

Berdiri pada sekitar tahun 1800 oleh La abdul wahab pagelipue dg mamangung mattinroe ri laleng tedong putra dari La mauraga dg malliungang datu mario ri wawo, cucu dari WE tenri leleang sultanah aisyah datu tanete pajung luwu XXVI mangattinroe ri soreang. Diperisterikan oleh La malliungang datu limattinroe ru sapirie.

Wilayah kerajaan yang dikenal itu merupakan cikal bakal dari Kerajaan Marusu yang kemudian bernama Kabupaten Maros sampai saat ini. Selain nama Maros, masih terdapat nama lain daerah ini, yakni Marusu dan atau Buttasalewangan. Ketiga nama tersebut oleh sebagian masyarakat Kabupaten Maros sangat melekat dan menjadikan sebagai lambang kebanggaan tersendiri dalam mengisi pembangunan daerah. Berdasarkan data-data yang diperoleh, terutama salah satu putra daerah, yakni Andi Fahry Makkasau dari bukunya berjudul "Kerajaan-Kerajaan di Maros Dalam Lintasan Sejarah", memuat sejarah Kabupaten Maros. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa Kabupaten Maros pada awalnya adalah sebuah wilayah kerajaan yang dipengaruhi oleh dua kerajaan besar di Sulawesi Selatan, yakni Kerajaan Bone dan Kerajaan Gowa, yang mana pada waktu itu, Maros memiliki nilai strategis yang sangat potensial. Kabupaten Maros dari dulu hingga saat ini dihuni oleh dua suku, yakni Suku Bugis dan Suku Makassar

Pada masa kemerdekaan, yakni tujuh tahun setelah Proklamasi Kemerdekaan RI tanggal 17 Agustus 1945 oleh pemerintah Republik Indonesia dikeluarkan peraturan No. 34 1952 juncto PP. No. 2/1952 tentang pembentukan Afdelling Makassar yang di dalamnya tercakup Maros sebagai sebuah Onderafdeling dengan 16 buah distrik, masing-masing.

Secara umum, wilayah Kabupaten Maros memiliki peranan yang sangat besar terhadap pembangunan regional dan nasional melalui peranannya dalam berbagai aspek, yakni:

1. Pusat pelayanan transportasi udara internasional, yakni Bandar Udara Sultan Hasanuddin. Bandar udara ini terletak di Kecamatan Mandai yang merupakan wilayah perbatasan dengan Kota Makassar. Pertumbuhan pelayanan bandar udara Hasanuddin yang begitu pesatnya, sehingga dilakukan pengembangan bandar udara baru dengan luas lahan pengembangan 554,6 Ha. Bandar udara Hasanuddin merupakan wilayah pintu gerbang Sulawesi Selatan dan KTI yang mengindikasikan bahwa Kabupaten Maros adalah gerbang utama pembangunan regional dan nasional
2. Pusat Penelitian Pertanian, yakni dengan adanya pengembangan Balai Penelitian Tanaman Sereal dan Tanaman Pangan yang berlokasi di Kecamatan Turikale. Balai penelitian ini melakukan serangkaian penelitian untuk menghasilkan inovasi teknologi pertanian sekaligus mendiseminasikan secara terarah guna mendukung upaya peningkatan produksi pertanian sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh Provinsi Sulawesi Selatan
3. Pusat Penelitian Kelautan dan Perikanan, yakni dengan adanya kawasan riset tentang potensi kelautan dan perikanan. Hal ini sangat mendasar karena wilayah Kabupaten Maros sebagai daerah pesisir dengan kontribusi pada sektor perikanan di Sulawesi Selatan cukup besar, terutama dalam memenuhi kebutuhan wilayah Kota Makassar sebagai ibukota provinsi Sulawesi Selatan.



Disamping itu, kegiatan perikanan yang diusahakan dan dikembangkan oleh masyarakat Kabupaten Maros adalah perikanan budidaya air payau yang mencapai luas tambak 9.461,53 Ha

4. Militer, yaitu wilayah Kabupaten Maros merupakan wilayah yang dijadikan sebagai Pusat Pelatihan dan Pendidikan TNI-AD, yaitu dengan adanya kawasan pelatihan dan pendidikan Kostrad TNIAD. Lokasi kegiatan ini berlokasi pada dua kecamatan, yakni Sambueja Kecamatan Bantimurung dan Kariango Kecamatan Tanralili. Disamping itu, Kecamatan Mandai juga di jadikan sebagai pangkalan udara TNI Angkatan Udara yang berlokasi di Bandar Udara Sultan Hasanuddin.
5. Pusat Kegiatan Keagamaan, yakni suatu kegiatan yang dilakukan oleh jamaah Halwatiah Sammang. Pada setiap hari besar Maulid Nabi Muhammad SAW, jamaah Halwatiah Sammang bersatu melakukan sikir akbar yang berlokasi di Patte'ne Kecamatan Marusu. Asal jamaah Halwatiah Sammang tersebut telah tersebar diseluruh nusantara, bahkan ada yang berasal dari Malaysia.
6. Bagian Wilayah Pengembangan Kawasan Metropolitan Mamminasata, yaitu suatu kebijakan pengembangan wilayah yang pertama di KTI, dimana sebagian wilayah Kabupaten Maros masuk dalam Kawasan Perkotaan Metropolitan tersebut. Wilayah Kecamatan yang masuk dalam pengembangan ini adalah Kecamatan Mandai, Moncongloe, Tompobulu, Bantimurung, Marusu, Turikale, Tanralili, Lau, Maros Baru, Simbang, Bantimurung, dan Bontoa. Dari luas wilayah pengembangan Kawasan Mamminasata sebesar 2.462 Km<sup>2</sup>, wilayah Kabupaten Maros yang menjadi bagian kawasan pengembangan tersebut adalah 1.039 Km<sup>2</sup> atau 42,20%. Hal ini tentunya sangat memberi manfaat bagi wilayah Kabupaten Maros

ditinjau dari segi penyediaan dan pembangunan infrastruktur, penyediaan lapangan kerja, penyerapan tenaga kerja, PAD dan lain sebagainya

#### **4.1.2 Keadaan Geografis**

Luas Wilayah kabupaten Maros 1619,11 KM<sup>2</sup> yang terdiri dari 14 (empat belas) kecamatan yang membawahi 103 Desa/kelurahan. Secara geografis, kabupaten Maros terdiri dari 10% (10 Desa) merupakan daerah pantai, 5% (5 Desa) adalah kawasan lembab, 27% (28 desa) adalah leseng bukit, dan 58% (60 Desa) merupakan daerah dataran. Berdasarkan topografinya sebanyak 70 desa (68%) adalah daerah datar dan 33 desa (32%) merupakan daerah yang kondisinya berbukit bukit, serta memiliki garis pantai sepanjang kurang lebih 31 km.

Kabupaten Maros merupakan wilayah yang berbatasan langsung dengan ibukota provinsi Sulawesi Selatan, dalam hal ini adalah Kota Makassar dengan jarak kedua kota tersebut berkisar 30 km dan sekaligus terintegrasi dalam pengembangan Kawasan Metropolitan Mamminasata. Dalam kedudukannya, Kabupaten Maros memegang peranan penting terhadap pembangunan Kota Makassar karena sebagai daerah perlintasan yang sekaligus sebagai pintu gerbang Kawasan Mamminasata bagian utara yang dengan sendirinya memberikan peluang yang sangat besar terhadap pembangunan di Kabupaten Maros dengan luas wilayah 1.619,12 km<sup>2</sup> dan terbagi dalam 14 wilayah kecamatan. Kabupaten Maros secara administrasi wilayah berbatasan dengan:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pangkep
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Bone
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Kota Makassar
- Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar

Demikian pula sarana transportasi udara terbesar di kawasan timur Indonesia berada di Kabupaten Maros sehingga Kabupaten ini menjadi tempat masuk dan keluar dari dan ke Sulawesi Selatan. Tentu saja kondisi ini sangat menguntungkan

perekonomian Maros secara keseluruhan dan tentunya menjadi salah satu sumber pendapatan daerah.

#### **4.1.3 Kependudukan**

Penduduk Kabupaten Maros berdasarkan Sensus Penduduk Tahun 2013 berjumlah 325.401 jiwa, yang tersebar di 14 Kecamatan, Dengan jumlah penduduk terbesar yakni 42.390 jiwa yang mendiami Kecamatan Turikale. Secara umum, keterbandingan antara penduduk laki-laki dengan perempuan (sex ratio), perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki dengan perbandingan 96 laki-laki dibanding dengan 100 perempuan. Namun di Kecamatan Tanralili, rasio jenis kelamin Laki-laki lebih besar dari 100, hal ini menunjukkan jumlah penduduk laki-laki di kecamatan tersebut lebih besar dari penduduk perempuan. Tingkat kepadatan penduduk tertinggi ditemukan di Kecamatan Turikale, 1.416 jiwa/km<sup>2</sup>. Sedangkan yang terendah di Kecamatan Mallawa, 46 jiwa/km<sup>2</sup>.

#### **4.2 Visi Misi Kabupaten Maros**

Pemerintah Kabupaten Maros dalam menghadapi permasalahan, tantangan dan keterbatasan yang dihadapi serta dengan memperhatikan hasil analisis dinamika lingkungan strategis dan aspirasi masyarakat, maka Pemerintah Kabupaten Maros sendiri mengusung visi dan misi untuk menanggapi persoalan tersebut.

##### **Visi:**

*Mewujudkan masyarakat maros yang sejahtera dan beriman melalui pemerintahan yang bersih dan profesional.*

Visi tersebut mengandung makna dan pengertian yang luas karena memiliki muatan dan nilai-nilai yang mengakomodir aspirasi dan ekspresi masyarakat Kabupaten Maros sebagai berikut :

1. Visi mewujudkan Kabupaten Maros yang maju adalah mengupayakan pertumbuhan pembangunan untuk mencapai kemajuan di segala bidang dan segala aspek kehidupan baik ekonomi maupun sosial budaya. Maju berarti

mewujudkan keadaan dalam waktu sekarang lebih baik dari waktu masa lalu, dan keadaan masa depan akan lebih baik dibandingkan keadaan pada waktu sekarang.

2. Visi mewujudkan masyarakat Maros yang harmoni ditandai dengan terselenggaranya proses pembangunan dan kehidupan masyarakat dalam keadaan aman, damai, tertib, dan tentram. Tetapi memiliki semangat kreatifitas yang tinggi untuk mencapai kemajuan masa depan. Terciptanya harmoni dalam proses pembangunan dan kehidupan masyarakat yang stabilitas dan mantap serta perkembangan lingkungan yang strategis dan dinamis merupakan persyaratan agar proses pertumbuhan pembangunan dapat berlangsung secara berkelanjutan.
3. Visi mewujudkan masyarakat yang sejahtera ditandai dengan peningkatan kualitas kehidupan yang layak dan bermartabat setara tercukupinya kebutuhan dasar, yaitu sandang, pangan, papan, kesehatan, pendidikan, dan lapangan kerja. Dapat pula dikatakan bahwa masyarakat yang sejahtera mengandung makna, yaitu terjaminnya hak setiap warga Negara Indonesia untuk hidup sejahtera lahir dan batin dalam rangka meningkatkan kualitas hidup dan berperan aktif dalam upaya mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam arti sempit, pembangunan kesejahteraan masyarakat adalah untuk mengangkat harkat derajat dan martabat penduduk miskin.
4. Pendekatan kemandirian lokal merupakan pendekatan yang digunakan dalam pembangunan daerah Kabupaten Maros (1) untuk mendorong peningkatan kemandirian daerah otonom dan kelompok masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan, (2) merupakan pendekatan pembangunan yang bersendikan nilai-nilai budaya lokal, (3) mengedepankan prinsip interkoneksi untuk meningkatkan pembangunan daerah secara lebih efektif

dan efisien serta menciptakan peluang-peluang pembangunan baru. Kemandirian lokal diartikan sebagai semangat pembangunan yang tidak menggantungkan sepenuhnya pada bantuan luar daerah. Tidak menggantungkan sepenuhnya pada bantuan luar dikonotasikan dengan semangat pembangunan berbasis pada kekuatan sendiri atau berdiri diatas kaki sendiri. Untuk mencapai kemandirian lokal tersebut dibutuhkan kerja keras, pemberdayaan, kemitraan, dan partisipasi seluruh komponen masyarakat pelaku pembangunan secara nyata dan bertanggung jawab.

5. Bernafaskan imam dan taqwa dimaksudkan bahwa dalam melaksanakan pembangunan dan menjalani kehidupan masyarakat yang sejahtera secara spritual diperlukan imam dan taqwa merupakan landasan kehidupan. Keimanan merupakan mengakui adanya Tuhan Yang Maha Kuasa walaupun tidak mampu melihatnya dan taqwa merupakan faktor utama pembentuk kepribadian dan nilai seseorang. Dengan imam dan taqwa diharapkan kehidupan masyarakat akan menjadi harmonis, maka pemerintah daerah berkewajiban untuk mendorong terbentuknya nilai-nilai keimanana dan ketaqwaan dalam mewujudkan pembangunan masyarakat yang rukun dan harmonis.

**Misi :**

1. Meningkatkan pertumbuhan perekonomian rakyat dengan mendorong secara sungguh-sungguh simpul-simpul perekonomian;
2. Mengoptimalkan sumber-sumber pendanaan dan investasi melalui penciptaan iklim usaha yang kondusif;
3. Penataan birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan;
5. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan perbaikan gizi masyarakat;
6. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan;

7. Meningkatkan pembinaan keagamaan;
8. Meningkatkan Pemberdayaan Perempuan;
9. Meningkatkan Pembinaan Pemuda, Olahraga, Seni dan Budaya;
10. Meningkatkan daya dukung Lingkungan hidup.

### **4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros**

Pedoman susunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros mempunyai struktur organisasi yang tercantum dalam susunan perangkat dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris Dinas
  - a. Sub Bagian Keuangan
  - b. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
  - c. Sub Bagian Umum, Aset, dan Kepegawaian
3. Kelompok Jabatan Pelaksana dan Fungsional
4. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
  - a. Seksi Identitas Penduduk
  - b. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk
5. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
  - a. Seksi Kelahiran dan Pencatatan Sipil
  - b. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan
6. Kepala Bidang Pengolaan Informasi Administrasi Kependudukan
  - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

- b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
- 7. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
  - a. Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan
  - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- 8. UPT

#### **4.4 Profil Informan**

##### **1. Informan SM**

Merupakan perempuan pegawai kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk, berumur 46 tahun bertempat tinggal di jl. azalea maros dengan golongan IV/a ciri-ciri postur tubuh agak kecil dan memiliki kulit putih. Pada saat peneliti memperkenalkan diri dan menyampaikan maksud dari penelitian yang akan dilakukan, beliau merespon dengan ramah dan senyum khasnya dan dengan bahasa dialek bugis maros jawaban yang di ucapkan kadang terpotong karena sedang sibuk mengetik

##### **2. Informan FH**

Merupakan laki-laki Sebagai operator KTP, KK dan Mutasi penduduk, yang berumur 48 tahun beralamat di maros berpendidikan terakhir S1 (strata satu) postur tubuh tinggi memiliki kulit sawo matang, Pada saat meneliti datang berkunjung beliau sedikit terburu-buru karena ingin menjemput anaknya pulang sekolah. Peneliti memperkenalkan diri dan menyampaikan maksud dari penelitian yang akan dilakukan, dan beliau menyambut dengan ramah dan hangat namun beliau mengarahkan peneliti kepada salah satu pegawai untuk di melakukan tanya jawab

##### **3. Informan RD**

Seorang perempuan berumur 45 yang bekerja di kasi sistem informasi administrasi kepegawaian pada bidang pengelolaan informasi kependudukan beralamat di jalan poros maros berpendidikan terakhir S1 (strata satu postur tubuh agak gemuk dan agak pendek memiliki kulit putih dan nada khas warga maros dengan logat bugis. Beliau kelihatanya sangat respon beliau mempersilahkan duduk dan saat itu sedang kedatangan tamu. Pada awal pembicaraan beliau hanya menyampaikan sebatas pertanyaan dan selingan dengan sedikit candaan sehingga membantu peneliti dalam mengumpulkan daya yang dibutuhkan.

#### 4. Informan FI

Merupakan seorang perempuan berumur 38 tahun yang bekerja pada operator komputer, postur tubuh tinggi dan memiliki kulit yang putih yang beralamat di jalan poros maros – makassar, pada saat peneliti akan melakukan respon beliau menganggapi setiap pertanyaan yang di berikan dan sangat ramah dan senyum sesekali beliau juga memberikan candaan sehingga peneliti tidak kesulitan dalam melakukan penelitian dan beliau berusaha memberikan jawabannya.

#### 5. Informan AH

Merupakan seorang laki-laki lajang yang berumur 22 tahun yang baru lulus masuk di salah satu perguruan tinggi negeri di kota makassar beralamat jalan poros bantimurung Km. 9, postur tubuh tinggi 170 cm dengan memiliki kulit sawo matang penampilannya saat itu memakai jaket Merek Greenlight brand Ariel Noah. pada saat peneliti berbincang mengenai penerbitan e-KTP, beliau merespon dan mengerti maksud penelitian sehingga peneliti dengan mudah mendapatkan hasil penelitian dari beliau.

#### 6. Informan IL



Merupakan laki-laki lajang yang berumur 27 tahun beralamat di jalan poros maros Km. 9, postur tubuh agak tinggi dan memiliki kulit sawo matang Profesiya seorang pengusaha. pada saat peneliti memulai percakapan mengenai penelitian, beliau lebih banyak menggunakan bahasa bugis, struktur kata yang diucapkan kadang terpotong karena tingkah laku yang lucu yang mengganggu konsentrasinya saat berbincang dengan peneliti. Namun Beliau tetap berusaha memberikan jawaban dengan pertanyaan peneliti dengan suara sedikit pelan-pelan.

#### 7. Informan ES

Merupakan Seorang Laki-laki yang sudah berkeluarga mempunyai Motor Vario merupakan masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Turikale yang berumur 36 tahun pekerjaan sebagai Pengusaha pendidikan terakhir Strata satu (S1) postur tubuh agak Tinggi dan memiliki kulit putih, pada saat peneliti akan melakukan penelitian respon beliau sangat ramah dan suka dengan di berikan pertanyaan yang berikan peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikannya dengan baik

#### 8. Informan SW

Merupakan perempuan yang berdomisili di Maros camba status sudah menikah yang berumur 24 tahun pekerjaan sebagai perawat di salah satu puskesmas di camba pendidikan terakhir D3 postur tubuh langsing dan memiliki kulit yang putih bersih, pada saat peneliti melakukan respon beliau bingung ingin menyampaikan kata-kata, tetapi beliau bisa menjawabnya dengan baik.

### 4.5 Analisis Hasil Penelitian

#### 4.5.1 Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Pada Disdukcapil Kabupaten

##### Maros

Untuk mengetahui kualitas layanan Penerbitan e-KTP Di Disdukcapil Maros saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (Parasuraman, 2000: 70), yaitu *Tangibel*

(Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Bukti langsung (*tangibles*), merupakan penampilan pegawai, tampilan dan kenyamanan dan fasilitas sarana dan prasarana pengawasan terhadap kinerja pegawai serta ketersediaan peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan. Kenyamanan yaitu suatu kondisi yang berkaitan dengan pelayanan terhadap kinerja pegawai yang tidak berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan aparatur dalam kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai.

Dimensi *Tangibel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan e-KTP Di Disdukcapil Maros dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Penampilan petugas

Pada indikator ini penampilan petugas pelayanan e-KTP Di Disdukcapil Maros berpenampilan rapi. Wawancara dengan (SM) selaku Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada

“Pakaian Dinas Merupakan identitas ASN, Untuk seragam dari Hari Senin-selasa menggunakan Keki, hari selasa-rabu Hitam-Putih, hari Kamis-jumat Menggunakan korpri dan Batik. ”

(4 September 2017)

Setiap pelayanan pegawai dalam berpenampilan seperti apa yang di ungkapkan oleh (SM) bahwa penampilan pegawai sangat menentukan keberhasilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain itu dalam standar pelayanan e-KTP

yang digunakan di Disdukcapil maros juga mengatur tentang tata cara berpenampilan bagi seluruh pegawainya. Hal-hal pokok yang diatur dalam standar penampilan petugas Rambut, Make Up wajah, Seragam Dinas, Aksesori dan Sepatu. Itu semua berlaku bagi seluruh pegawai di Disdukcapil Maros.

Selain itu (FI) membenarkan: “

“ya mengenai tata cara kita berpenampilan itu sudah diatur dalam peraturan *kemendagri dan pemerintah daerah sesuai permendagri 6 tahun 2016*”

(4 september 2017)

Ketika hal ini di tanyakan kepada masyarakat yakni Saudari (SW) beliau mengungkapkan :

“Jadi menurut saya tampilan Dari Pegawai disdukcapil sangat Kompak dan rapih dengan menggunakan seragam tersebut”.

(4 September 2017)

Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh Bapak (ES) mengungkapkan:

“Pegawai disini Bagus dan rapi terlihat dalam memakai pakaian dinas PDH Sangat Kompak”.

(4 September 2017)

## 2) Kenyamanan dalam memberikan pelayanan

Lokasi parkir yang luas pada halaman depan kantor Disdukcapil maros. Masuk kedalam disdukcapil maros tampilan yang ada didalam cukup bagus. Dimana ruang pelayanan yang luas, banyaknya tempat duduk bagi para masyarakat, ada satu hal yang tidak nyaman bagi masyarakat ketika masuk kedalam disdukcapil maros yakni ruang ruang tunggu pelayanan disdukcapil maros pada saat itu panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas. Masyarakat yang merasa kepanasan dan kegerahan, kegelisahan para

masyarakat pun bermunculan sehingga timbul pertanyaan yang seakan-akan akan menyalahi pihak penyelenggara layanan.

menurut Bapak (AH) mengungkapkan:

”saya merasakan di dalam ruangan sini cukup panas dan membuat saya gerah tetapi pegawai menyiapkan minuman dingin jadinya saya tidak terlalu Gerah”.

(4 september 2017)

Sedangkan menurut Bapak (IL) ketika ditanya mengenai ruangan beliau mengungkapkan:

“menurut saya ruangan yang tersedia dan fasilitas didalam ruangan cukup memadai, adanya tempat duduk yang banyak bagi para masyarakat yang mengantri pelayanan, nomor antrian yang diberlakukan oleh pihak penyelenggara layanan agar kiranya layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat tercapai sebagaimana mana yang telah ditentukan sebelumnya”

(4 September 2017).

### 3) Kemudahan dalam pelayanan

Kemudahan dalam memberikan pelayanan itu merupakan suatu keharusan oleh pihak layanan agar masyarakat tidak merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan terlalu berbelit-belit sehingga pemerintah harus memberlakukan pelayanan yang mudah dan cepat. Masyarakat yang sudah mengetahui persyaratan yang diminta sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan, jika ada jenis pelayanan yang baru itu terkadang masyarakat masih belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga masyarakat harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan tersebut.

Kemudahan dalam proses pelayanan yang ada di disdukcapil Maros itu terlihat dari adanya petugas yang berjaga dan selalu siap dalam memberi pengarahan kepada masyarakat.

Wawancara dengan masyarakat yakni Bapak (IL) mengungkapkan:

“persyaratan untuk meminta pelayanan disini masih berbelit-belit. Iya ini saya Cuma membawa berkas yang lengkap sesuai dengan prosedur tetapi untuk mendapatkan Blanko e-KTP dengan cepat di harapkan bersabar karena Blako e-KTP sementara ketersediaannya terbatas”.

(4 September 2017)

Sama dengan pendapat di atas (SW) mengungkapkan:

“Menurut saya pelayanan Masih Berbelit-belit, cukup menyerahkan berkas lengkap, klo kurang nanti diarahkan oleh petugas untuk melengkapinya, mengenai permasalahan biasa terdapat pada jaringan internet yang terkadang Offline”. (4 September 2017)

#### 4) Kedisiplinan petugas.

Disdukcapil maros membahas tentang kedisiplinan petugas dari kesiapan para pelayanan menunjukkan bagaimana pelayanan yang tidak terhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi masyarakat, tapi terkadang masyarakat ada juga yang tidak memahami tentang pengorbanan seorang pegawai dalam memberikan pelayanan.

Seperti (AH) pada yang Mengungkapkan:

“ya bagus ini Pak, pada saat jam istirahat masih aktif, saya bisa mengurus dan bisa keluar pada saat jam makan siang seperti ini ”

(4 september 2017)

Bapak (ES) mengungkapkan

“kalo menurut saya kedisiplinanya baik Pak, Disdukcapil Maros buka jam 7.30 sesuai dengan apa yang tercantum”.

(4 september 2017):

#### 5) Kemudahan dalam mengakses

Disdukcapil kabupaten Maros saat ini terlihat dari bentuk pelayanan yang ada *costumer service*. Memiliki pekerjaan sendiri-sendiri untuk pengurusan e-KTP. Seperti yang dikemukakan dan selaku Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada beliau menjelaskan:

“iya untuk sementara kita masih menggunakan pelayanan yang berbeda-beda dan belum bisa terpadu karena kurangnya prasarana yang menunjang keterpaduan pelayanan”.

(4 september 2017)

Masyarakat seringkali tidak dapat mengakses dengan mudah pelayanan yang mereka dapatkan, mereka hanya menunggu sampai giliran nomor antrian pelayanan. Dan ketika peneliti menanyai masyarakat bernama Ibu (SW) pada beliau mengungkapkan:

“iya ini saya mau mengurus Kartu Keluarga tapi malah salah ke loket Akta Lahir maklum Pak baru pertama ke Disdukcapil maros”.

5 september 2017)

#### 6) Penggunaan alat bantu

Segala jenis alat yang dapat membantu demi kelancaran pelayanan, dengan ini masyarakat tidak harus menunggu terlalu lama. Disdukcapil Maros saat ini adalah penggunaan komputer guna mendukung pelayanan yang diterapkan oleh pihak disdukcapil dalam sistem pelayanannya. Sistem ini berguna untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan. Dengan menggunakan sistem ini pelayanan yang dilakukan disdukcapil maros jadi lebih banyak dan mampu memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Alat yang digunakan pun tidak sembarang orang yang dapat menggunakannya, pegawai memiliki keahlian tersendiri didalam bidang masing-masing sehingga pelayanan yang mudah, cepat dan tidak berbelit-belit sangat diharapkan oleh masyarakat.

Hal itu sejalan dengan pernyataan dari (FI) selaku Operator Komputer pada :

”dengan kondisi saat ini penggunaan peralatan bantu di lingkungan kerja Disdukcapil Maros ini sangat membantu dalam mengembangkan pelayanan yang ada, tetapi diharapkan ada penambahan atau pembaharuan pada perangkat Peralatan yang ada saat ini seperti Jaringan internet”

(5 september 2017)

Namun hal itu sejalan dengan apa yang di ungkapkan beberapa masyarakat ketika ditanya terkait kecepatan pelayanan antara lain sebagaimana yang diungkapkan Ibu (SW) Mengungkapkan:

“menurut saya akses menuju ke Disdukcapil maros sangat mudah didapat karena berada di kompleks kantor bupati maros”.

(9 September 2017)

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan secara cepat dan benar jenis Kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai kepada aparatur dan berhubungan dengan kompetensi teknis. Kompetensi teknis berkaitan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan terhadap kinerja pegawai yang ditetapkan dan dapat diandalkan (*dependability*).

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di disdukcapil maros dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Kecermatan petugas

Kecermatan petuga sdalam memberikan pelayanan sangat mendukung pelayanan yang efektif, Diungkapkan oleh (FH) selaku Operator KTP, KK, dan Mutasi Penduduk:

“Alhamdulillah kecermatan petugas pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik, hanya sedikit masih perlu adanya pembenahan lagi agar kiranya dapat menjadi yang lebih baik lagi”.

(5 September 2017)

Masyarakat yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dalam memberi pelayanan kepada para masyarakat banyak dari masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sangat cepat. Antara lain ketika wawancara dengan Bapak (AH) pada beliau mengungkapkan:

“petugasnya dalam melayani masyarakat sudah lebih baik dari yang sebelumnya, sudah adanya peningkatan yang lebih baik.

(5 September 2017)

Menurut Bapak (ES)

“untuk kecermatan sendiri saya rasa baik, setiap saya meminta pelayanan mesti di minta persyaratanya dulu”.

(5 September 2017)

Terkatit Standar Pelayanan Minimal (FH) selaku Operator KTP, KK, dan Mutasi Penduduk mengungkapkan:

”Untuk standar operasinal pos menggunakan *sevices excellent* yang digunakan oleh setiap pegawai dalam bekerja”.

(5 semptember 2017)

Pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara harus sesuai dengan standar yang belaku, disdukcapil maros yakni menggunakan *Service Excellent*



dimana setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan kepada para masyarakat dengan sempurna.

Hasil wawancara oleh masyarakat disdukcapil maros banyak yang tidak mengetahui hal-hal yang sangat penting dalam pelayanan yang mereka dapatkan, bagaimana yang di ungkapkan Bapak (ES) Mengungkapkan:

“kalo mengenai itu (SPM) saya kurang tau. Gak ada informasinya yang mengenai SPM.”

(5 september 2017)

## 2) Kemampuan dan keahlian petugas

Pelayanan yang diberikan oleh masyarakat harus sesuai dengan kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di disdukcapil maros yakni petugas mampu menguasai teknologi yang ada dalam proses pelayanan publik. Kemampuan petugas penerbitan e-KTP dalam mengoperasikan alatnya itu tidaklah kesulitan. Wawancara dengan (SM) selaku Kepala pelayanan Kependudukan menambahkan:

“untuk penguasaan teknologi saya rasa tidak ada masalah pegawai telah menguasai dalam menggunakan teknologi yang ada pada Disdukcapil Kabupaten Maros, tetapi mengenai jaringan internet terkadang ada kendala seperti jaringan tiba-tiba offline,.

(5 September 2017)

Hal itu sama dengan apa yang di ungkapkan oleh (AH):

”selama ini belum ada masalah yang terlihat dari ketidakmampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi hanya terkendala saja pada bagian jaringan yang sering offline”.

(5 september 2017):

## c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu pegawai dan memberikan pelayanan agar kinerja pegawai cepat, atau tanggap, efektif dan efisien. Efisiensi pelayanan terhadap kinerja merupakan hal penting dari kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai, apalagi sumber daya manusia pelayanan terhadap kinerja pegawai pada umumnya terbatas dan efisiensi pelayanan terhadap kinerja pegawai akan memberikan perhatian optimal untuk memaksimalkan pelayanan terhadap kinerja pegawai..

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.

Mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Disdukcapil Maros khususnya dalam hal pelayanan e-KTP dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Merespon masyarakat

Hasil data observasi di Disdukcapil Maros, dalam memberikan pelayanan melakukan salam kepada setiap masyarakat seperti yang telah dicanangkan oleh disdukcapil maros dalam *service exellect*. Di katakan oleh Bapak (ES) Mengungkapkan:

“respon dari para pelayan baik Pak, setiap saya mau melakukan permintaan pelayanan mesti langsung di arahkan syarat-syaratnya untuk pelayanannya”.

(6 september 2017):

2) Pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam memberikan pelayanan sebagaimana sesuai wawancara dengan Ibu Mutmainnah masyarakat terkait indikator ini beliau mengungkapkan:

“kalo saya ke Disdukcapil, ya masih Kurang cepat pelayanannya. Tapi kalo hari-hari tertentu seperti tanggal muda itu rame dan antri panjang”.

(6 september 2017)

Hal itu di benarkan oleh pihak (SM) selaku Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk:

“iya itu emang benar Pak, itu dikarenakan loket kami yang masih terbagi-bagi Pak, sehingga dalam hari-hari tertentu ada penumpukan di satu loket”.

(6 september 2017)

### 3) Keluhan masyarakat

Keluhan masyarakat Disdukcapil Maros dengan ini setiap tempat dan bidang menyediakan sebuah kotak yang digunakan untuk memasukan kritik, keluhan maupun saran bagi Disdukcapil Maros. Kotak itu terletak di sisi kiri dari pintu masuk kedalam Disdukcapil Maros. (SM) selaku Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk menambahkan:

“keluhan yang dirasakan oleh para masyarakat sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, pengukuran kinerja pegawai ditentukan terhadap apa yang menjadi keluhan masyarakat”

(6 september 2017)

Seperti yang dikemukakan oleh masyarakat Bapak (ES) Mengungkapkan:

Iya, selama ini Blanko e-KTP memang terbatas tetapi petugas akan berusaha tepat waktu dalam penerbitan e-KTP

(6 september 2017)

### d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan atau wawasan dan kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan dan jaminan keamanan pegawai ataupun pelanggan pengguna jasa pelayanan. Kepastian pelayanan terhadap kinerja pegawai mencakup kepastian kualitas pelayanan, kejelasan informasi pelayanan terhadap kinerja pegawai dan ketepatan waktu penerbitan e-KTP. Dalam pelayanan terhadap kinerja pegawai, jaminan keamanan berarti

mengurangi resiko keterlambatan pelayanan, kerugian materi (biaya yang tinggi) dan waktu konsumen, serta tuntutan ganti rugi dan sanksi hukum oleh konsumen layanan.

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan Pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan e-KTP di Disdukcapil Maros dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

#### 1) Ketepatan waktu

Jaminan ketepatan waktu pelayanan pegawai aros memberikan jaminan 1 Minggu Hari Kerja, ini juga mempengaruhi kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara dengan (FI) selaku Operator Komputer beliau menjelaskan:

“ketepatan waktu pelayanan Penerbitan e-KTP tidak menjamin, dan biasanya di berikan waktu 4 hari kerja, tergantung dari ketersediaan Blanko e-KTP, jika Blanko tersedia Pasti langsung akan di infokan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak harus menunggu lama”.

(6 September 2017)

Sejalan dengan pendapat masyarakat, misalnya ketika wawancara dengan (IL) menyatakan:

“pelayanan yang kami dapatkan harus mempunyai kejelasan sejelas mungkin agar kiranya dapat pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik tanpa harus ada keluhan lagi dari pihak penerima layanan”.

(7 September 2017)

#### 2) Kepastian biaya

(FI) selaku Operator Komputer pada mengemukakan:

“pelayanan penerbitan e-KTP sudah di gratiskan oleh pemerintah daerah sehingga petugas pelayanan tidak berhak menentukan harga pengurusan sendiri”.

(8 september 2017)

hasil wawancara dengan Bapak (ES) pada (9 September 2017) yang mengemukakan bahwa:

“segala jenis pelayanan tidak ada lagi pungutan biaya kecuali jika pegawai tidak merasa harus mengantri maka mereka akan membayar upah pegawai yang mengerjakan pekerjaan tersebut”.

### 3) Legalitas dalam pelayanan

Jaminan legalitas pelayanan ditandai dengan penandatanganan buku besar pengeluaran e-KTP Disdukcapil oleh masyarakat Pemohon Penerbitan e-KTP. Penandatanganan ini dilakukan setiap kali masyarakat mendapatkan kertas Pengantar e-KTP dari Disdukcapil Maros. Di tambahkan oleh (FH) selaku Operator KTP, KK, dan Mutasi Penduduk pada (8 september 2017) bahwa:

“yarakat dapat mengklaim bahwa mereka mengurus surat pengantar e-KTP sebelumnya di Disdukcapil Maros tapi belum ada hasil yang mereka dapatkan”.

Di kemuakkan oleh Bapak (ES) (8 September 2017) beliau mengungkapkan:

“legalitas terjadi jika ada pihak yang dapat menjamin tentang apa yang menjadi hak dan kewajibannya”.

#### e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Empati (*emphaty*) yaitu kemauan memberikan pelayanan terhadap kinerja pegawai melalui pendekatan *personal ralation*, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara pegawai dan masyarakat dalam sistem pelayanan penerbitan e-KTP di Disdukcapil Maros . Hubungan manusia yang baik adalah menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai,

menjaga rahasia, menghormati hak aparaturnya dan memberikan perhatian serta mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif.

Hubungan antar manusia yang baik akan mempunyai andil besar dalam konseling efektif. Hubungan kurang baik antar manusia akan mengurangi kepuasan dari kompetensi teknis pelayanan terhadap kinerja pegawai. Masyarakat yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat pegawai Disdukcapil Maros

Perhatian (*Empathy*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan e-KTP di Disdukcapil Maros dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Mendahulukan kepentingan pemohon

Disdukcapil Maros merupakan pemegang dalam memberikan pelayanan, setiap yang diinginkan oleh masyarakat haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada masyarakat tersebut. (IL) (8 September 2017) “.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh (SW) (9 September 2017):

“pelayanan yang baik adalah pegawai yang memneningkan kepentingan kelompok di bandingkan kepentingan pribadinya”.

Dengan demikian menunjukkan bahwa sikap pegawai pelayanan e-KTP di Disdukcapil, sopan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada masyarakat yang diterapkan dalam pelayanan di disdukcapil Maros.

2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Disdukcapil Maros selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana seperti yang diatur dalam *service excellent* yang dicanangkan oleh Disdukcapil. Hasil wawancara dengan (SW) (9 September 2017) pun mengemukakan hal-hal yang

baik, yakni: “para pemberi pelayanan harus menunjukkan sikap yang terbaik dihadapan para penerima layanan”

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh (AH) (9 September 2017) beliau mengungkapkan:

“sikap yang lemah lembut itu lahir dan hadir dari hati bukan dibuat-buat ataupun bagaimana, sikap tersebut dapat mencerminkan diri seseorang dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya”

### 3) Menghargai masyarakat .

Isdukcapil Maros harus menunjukkan bahwa pelayanan yang mereka berikan selalu melayani dan menghargai setiap masyarakat yang meminta pelayanan. Menunjukkan bagaimana setiap masyarakat akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai. Berdasarkan hasil wawancara kepada (SW) pada (9 september 2017) beliau menjawab:

”dengan adanya sikap yang bisa saling menghargai maka pegawai dengan mudah mendapatkan hadiah”.

Bapak (IL) mengungkapkan (9 september 2017):

“penghargaan yang diberikan oleh pihak penyelenggara ataupun sebaliknya maka akan memberi motivasi kepada yang lainnya untuk bisa saling menghargai”.

## **4.5.2 Faktor-faktor pendukung dan penghambat terhadap kualitas pelayanan dalam sistem penerbitan e-KTP pada Disdukcapil Kabupaten Maros**

### **4.5.2.1 Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil pengamatan dalam penelitian bahwa sarana dan prasarana masih lengkap dan baik tapi masih perlu penambahan dan perbaikan jaringan internet.

Tanggapan (FI) selaku bagian operator komputer tentang Sarana dan Prasarana dalam penerbitan e-KTP mengenai alat perekam sudah baik dan lengkap

tetapi ada juga alatnya yang rusak perlu diganti, dan juga mengenai Permasalahan jaringan internet yang terkadang terjadi offline, mengenai blanko e-KTP juga masih kurang perlunya ada penambahan. (9 September 2017).

Hal yang sama dikatakan oleh Ibu (SM) selaku kepala pelayanan pendaftaran penduduk bahwa sarana dan prasarana sudah lengkap tapi masih perlu penambahan karena sebagian alat sudah rusak.

(9 September 2017)

Hal ini diakui oleh masyarakat khususnya di Bantimurung bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam penerbitan e-KTP pada Disdukcapil Maros masih belum baik karena masih terkendala dengan alat.

Sebagai abdi negara dan pelayanan masyarakat, pegawai negeri sipil khususnya petugas pelayanan e-KTP pada Disdukcapil Maros tidak memandang bulu dan membeda-bedakan Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan kebutuhan, dimana sebagai petugas pelayanan memberikan pelayanan prima dan maksimal kepada masyarakat Pemohon yang membuat e-KTP.

Walau kualitas petugas pelayanan Penerbitan e-KTP pada Disdukcapil Maros dapat dikatakan belum cukup baik, tidak dipungkiri bahwa masih terdapat kendala-kendala dalam pelayanan e-KTP pada Disdukcapil Maros. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan Penerbitan e-KTP pada Disdukcapil Maros, sebagai berikut:

- a. Dalam hal Petugas pelayanan, Terkadang terjadi antrian panjang yang menyebabkan pemohon pembuatan e-KTP harus lama menunggu diakibatkan kurangnya petugas pelayanan. (Hasil observasi pada tanggal 9 September 2017)
- b. Dalam hal Sarana Pelayanan, Hasil wawancara dengan (FI) selaku Operator Komputer menunjukkan bahwa,

“Alat proses pembuatan e-KTP kadang terjadi kerusakan yang menyebabkan pemohon e-KTP harus rela menunggu dan kembali ke rumah dan menunggu



informasi selanjutnya dari petugas pelayanan.” (Hasil wawancara pada tanggal (9 September 2017)”

- c. Dalam hal Pemohon pembuatan e-KTP, Hasil wawancara dengan (SW) selaku masyarakat mengatakan bahwa

”Rendahnya pendidikan pemohon pembuatan e-KTP dimana masih terdapat pemohon pembuatan e-KTP yang buta huruf (tidak bisa baca tulis). Hal ini mengakibatkan terjadi pelanggaran prosedur pelaksanaan pelayanan e-KTP dan keterlambatan pelayanan bagi pemohon pembuatan e-KTP) lainnya. (9 September 2017)”

Kendala-kendala di atas memerlukan perhatian khusus dari Kantor Disdukcapil Maros yang menjadi harapan bagi seluruh pemohon agar dalam pelayanan Penerbitan e-KTP pada Disdukcapil Maros berjalan dengan baik dan lancar.

Berdasarkan observasi di dalam Kantor Disdukcapil Maros juga ada semacam kantin yang menjual alat perlengkapan surat menyurat seperti amplop, minuman dan lain-lain. Ada satu hal yang tidak nyaman bagi masyarakat ketika masuk kedalam Kantor Disdukcapil Maros yakni ruang tunggu pelayanan e-KTP pada saat ini panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas. Hal ini senada yang disampaikan oleh AH Mahasiswa (22 tahun) kepada peneliti

“yang saya rasakan disini ruangnya cukup panas dan membuat saya gerah,dan tidak nyaman” (9 September 2017) .

Demikian juga yang di sampaikan Bapak IL masyarakat sekitar (27 tahun) bahwa “

“lokasi parkir yang disediakan sangat luas sehingga kita bisa parkir dimana saja tepi parkirnya harus rapi dan benar”

(pada tanggal 9 September 2017 ).

Kualitas pelayanan merupakan faktor pendukung bagi kelancaran pelaksanaan prosedur kerja mengenai pelayanan publik agar tercipta suasana yang aman, tenteram dan harmonis sesuai dengan wujud nilai-nilai pelayanan yang baik

dari setiap unsur pelayanan. Pekerjaan pegawai Disdukcapil Maros merupakan salah satu pekerjaan berat dan mencakup kepentingan orang banyak. pegawai harus memberikan rasa aman terhadap masalah yang ada dalam lingkungan masyarakat, misalnya masalah cepat dan tetap dalam administrasi masyarakat dalam pelayanan penerbitan e-KTP dan yang lainnya. Menjaga keamanan data dengan melakukan mobile keliling disetiap kecamatan dan sekitarnya agar masyarakat Maros terhindar dari tindakan penggandaan e-KTP, data yang tidak sinkron dan mempermudah masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Pihak pegawai Disdukcapil Maros berkewajiban memberikan pelayanan pada masyarakat secara umum dan adil.

#### **4.6 Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

##### **1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)**

Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa dirabah, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan misalnya : gedung, tersedianya lapangan parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, dan penampilan karyawan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada penelitian ini, *tangibel* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada Disdukcapil Kabupaten Maros yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat di Kabupaten Maros. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana

pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan e-KTP, kedisiplinan petugas jaga, kemudahan akses jangkauan ke lokasi Disdukcapil Maros, dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada para masyarakat.

Kualitas pelayanan publik khususnya penerbitan e-KTP di Disdukcapil Maros ada dimensi *tangibel* berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan Masih kurang baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tingabel* ini hampir semuanya Belum Maksimal. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan. Tapi pada pelayanan yang kurang yaitu karena Blanko e-KTP yang Lama di terbitkan dan ruang tunggu pelayanan yang panas, sehingga dirasa kurang nyaman bagi para masyarakat.

Pada dimensi *tangibel* ini menunjukkan hal yang Kurang Optimal. Meski bobot dari dimensi *tangibel* ini tak seberat bobot dari manusia atau aktor pemberi pelayanan. Apabila dipersiapkan dengan baik ibarat buku maka covernya langsung kelihatan cantik dan menarik, sehingga mampu membuat masyarakat datang dan menikmatinya selama transaksi terjadi. Banyak faktor yang bisa menyebabkan dimensi *tangibel* pada layanan di Disdukcapil Maros ini Masih Kurang baik. Pertama, *tangibel* itu mudah di atur dan dikondisikan dengan Keadaan sekitar, sehingga tak serumit mengatur orang atau karyawan. Kedua, tingginya komitmen Disdukcapil Maros untuk merevitalisasi semua *asset tangibel* yang mereka miliki.

## 2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Keandalan (*Reliability*) yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dibandingkan dengan 4 dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*, dimensi ini sering dipersepsikan paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.

*Realibility* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Maros. Dimensi *realibility* ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *realibility* kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Maros belum berjalan optimal. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini belum terpenuhi dengan baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam melayani masyarakat di Disdukcapil Maros ini dimana sistem pelayanan di Disdukcapil Maros sudah menggunakan teknologi, standar pelayanan menggunakan *Service Excellent*, dan kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di Disdukcapil Maros tidak diragukan lagi.

Untuk sarana dan prasara yang ada di Disdukcapil Maros Belum Semuanya Baik, sebagaimana yang diungkapkan pada dimensi *tangible*. Sedangkan untuk sumber daya manusia yang kompeten Disdukcapil Maros sudah memasukan kualifikasi.

### 3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

*Responsiiviness* merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon Penerbitan e-KTP dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan di Disdukcapil Maros. Dimensi *responsiviness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap masyarakat Kabupaten Maros dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan masyarakat.

Pegawai Disdukcapil Maros yang memberikan sapaan pada setiap masyarakat merupakan hal baik dalam sistem pelayanan publik. Sapaan itu dapat membuat para setiap masyarakat itu merasa lebih dihargai oleh petugas pelayanan. Namun dari indikator respon keluhan masyarakat itu kurang maksimal. Hal ini terlihat dari minimnya partisipasi masyarakat dalam mengkritik pelayanan yang ada di Disdukcapil Maros. Ada beberapa hal yang menyebabkan kurangnya minimnya partisipasi masyarakat antara lain; penempatan lokasi kotak kritik dan saran yang kurang strategis, kelengkapan yang mendukung partisipasi masyarakat tidak ada karena cuma ada kota tanpa ada form yang disediakan untuk para masyarakat. Selain itu saluran penyampain kritik dan saran yang masih manual, juga menjadi hal yang membuat kurangnya kritik atau saran bagi Disdukcapil Maros.

#### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jaminan (*Assurance*) yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

*Assurance* merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di Disdukcapil Maros. Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di Disdukcapil Maros.

*Assurance* dalam sistem pelayanan publik di Disdukcapil Maros itu terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Disdukcapil Maros. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat Disdukcapil Maros guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan

yang ada dalam setiap masyarakat itu pasti karena sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditentukan.

#### 5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Empati (*Empathy*) adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memegang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan.

*Empathy* yaitu perhatian yang diberikan kepada masyarakat pelayanan publik di Disdukcapil Maros. Kesiapan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan di Disdukcapil Maros, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap pemohon pelayanan di Disdukcapil Maros. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Pegawai Disdukcapil Kabupaten Maros melihat masyarakat sebagai seorang pelanggan yang mendukung dengan keberadaan Disdukcapil Kabupaten Maros dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap masyarakat yang sesuai dengan misi dari Disdukcapil Maros pada para masyarakat yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik. Sikap petugas pelayanan yang ada di depan loket pelayanan juga baik. Dimana setiap para pegawai memberi sapaan pada setiap para masyarakat dan menerima para masyarakat dengan berdiri.

Sarana dan Prasarana, merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam sistem produktivitas kerja faktor fasilitas pelayanan. Fasilitas yang tidak memadai (dalam kondisi rusak) menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Dalam bekerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Maros dapat membangun lingkungan kerja yang nyaman dengan menggunakan alat (teknologi) yang baik agar pegawai bekerja efektif, efisien, dan produktif.

Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan diketahui bahwa sarana pelayanan adalah faktor penting untuk terciptanya pelayanan yang baik, hal tersebut bahwa sarana dan prasarana pelayanan kurang baik, untuk itu perlu adanya perhatian agar perlengkapan dalam memberikan pelayanan.

Penilaian informan cenderung menilai bahwa tingkat kemampuan pelayanan menyatakan belum optimal, penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan menyatakan cukup baik. Hal tersebut berdasarkan hasil rekapitulasi dari indikator dengan penilaian kurang baik.

Sedangkan hasil pengamatan di lapangan bahwa perlengkapan pelayanan masih sangat minim, perlengkapan tersebut tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang akan dilayani. Jadi berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian.

Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros data wawancara dan pengamatan maka, sarana dan prasarana menunjang keberhasilan pelayanan karena tidak menunjukkan pelayanan yang baik, yang diinginkan adalah memberikan pelayanan yang efektif.

Menurut UU No.25 Tahun 2009 dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan UU yang berhak atas barang/jasa. Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan untuk mewujudkan pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pegawai menjadi masalah terhadap pelaksanaan program. Berdasarkan dari teori yang digunakan maka, hasil penelitian dan pembahasan penelitian ternyata Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros belum optimal.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros, dapat di kesimpulan sebagaimana adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian kualitas pelayanan dalam sistem penerbitan e-KTP pada Disdukcapil Maros, maka ditarik kesimpulan yakni kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Disdukcapil Maros *dinilai belum cukup* baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap lima aspek kualitas pelayanan yakni *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).
2. Sarana dan prasarana dipergunakan belum cukup maksimal, oleh karena itu dengan adanya e-KTP belum berjalan optimal sebagaimana yang diharapkan dan kiranya dengan adanya e-KTP data kependudukan ini dapat memudahkan masyarakat dalam hal pencarian data dalam suatu instansi. Masyarakat dan juga tidak memiliki data yang ganda karena pelacakan atas data yang dimiliki sudah merupakan tanggung jawab pemerintah dalam mensejahterakan dan menjaga masyarakat. Hasil dari Kualitas pelayanan dalam sistem penerbitan e-KTP kiranya dapat saling menjaga antara masyarakat dan pemerintah dalam hal keamanan data, data yang dimiliki adalah data valid.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran guna meningkatkan pelayanan publik, di Disdukcapil



Kabupaten Maros antara lain:

1. Meningkatkan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan teknologi komputer, dan juga pegawai dapat menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan, terutama dalam proses pelayanan sehingga dapat bekerja lebih baik lagi, dan terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Meningkatkan pemanfaatan dan penggunaan jaringan telekomunikasi yang dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai sehingga akan lebih efektif dan efisien, pemerintah dan masyarakat setempat dapat menjalin kerjasama yang baik, sehingga terjalin komunikasi dan silaturahmi yang baik pula, pendekatan antara pemerintah kepada masyarakat merupakan suatu pola kinerja menjadi yang lebih baik lagi.

**BUSOWA**



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Wahab. 2001. *Globalisasi dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Governance: Good Governance*. Universitas Brawijaya Malang: Jurnal Administrasi Negara Volume II. Adisubrata Surya
- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta : UGM Press.
- Atkinson dan Hilgard. 2001. *Analisis Pengaruh Variabel Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Koperasi Unit Desa (KUD) di Kabupaten Sorong*. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Th. IX, No, 2, Surabaya.
- Barnes, James G. 2006. *Secret Customer Relationship Management*. Yogyakarta:Andi.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar pelayanan Prima*. Jakarta. PT Gramedia.
- Daniel, dkk. 1998. *"Manajemen Pelayanan Umum"*. Jakarta, IIP Press.
- Dunn, N William, 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. edisi kedua. PenerbitGajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Dwiyanto. 2006. *Reformasi "Birokrasi"* Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fastler. 2007. *Aspek Terpenting dalam Pelayanan Publik*. Jakarta. Grahamedia. Pustaka Abadi.
- Gronsross. 2002. *Pelayanan Publik dalam Perpektif Administratif*. Gunung Mas:hal 15 Edisi ke-4
- Herbert A. Simon .1956. *Pengertian Administrasi Negara*. Perpektif Teoritik. Cempaka Putih.
- Islami. 2002: *Kualitas Pelayanan Publik dan Manajemen Pelayanan Publik Daerah, Manajemen Otonomi Daerah*. Semarang: CLOGAPPS Universitas Diponegoro. Hal: 34.
- Jones (2008:345). *Pelayanan merupakan Wujud Pemenuhan Kebutuhan*. Wahyu Media. Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1997 *Undang-Undang Dasar 1945. RI, LAN, SANKRI Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara, Perum Percetakan Negara RI*, Jakarta, 2003.
- Keban, 1995. *Karakteristik manajemen pelayanan pada sektor publik sebagai suatu keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan pemerintah Daerah Yogyakarta*. Disertasi. Yogyakarta. Pascasarjana Universitas Gaja Mada –UGM 2013.

Kerlinger.2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Hal: 56. Bandung

Keputusan Menteri Dalam Negeri No.470 sampai 523 Tahun 2010 *Tentang Grand Design Sistem Administrasi Kependudukan*.

-----Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/ 7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

-----No.26/KEP/M.PAN/2/2004 *Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

-----No.25 Tahun 2004 *Pelayanan Merupakan Segala Kegiatan Yang Dilaksanakan Instansi Pemerintah Pusat (Pempus), Pemerintah Daerah (Pemda) Dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah (BUMN/D), Baik Pemenuhan Kebutuhan Sesuai UU*.

-----No.81 Tahun 1995 *Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Kurniawan. 2012. *Transformasi Pelayanan Publik*. Edisi Buku.Hal 109

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.

-----, 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.

Lee, Sarah. 2007. *Rahasia Garis Tangan*. Jakarta: Wahyu Media. *KTP elektronik, Desak Ditunda atau Dibatalkan*.

Mahsun. 2006. *Azas Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. "Pelayanan Prima (Makalah)". Pemda Kabupaten Pelalawan Pangkalan Kerinci

Meter, Donald S. Van and Carl E Van Horn, 1978. *The Policy*

Miles Mattew B,1992." *Analisis data Kualitatif*:buku sumber tentang metode-metode baru.Jakarta.Universitas Indonesia

Munir. 1993. *Kinerja Pelayanan Publik, Manajemen dalam Organisasi Pemerintahan*.

-----, H.A.S, 2010. " *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*". Jakarta, Bumi Aksara.

-----, 1993. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: 1993.

Prof. Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.

Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2005 mengenai *Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*.

-----No.37 Tahun 2007 *Tentang Pelaksanaan Undang-undang*.

Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 *Tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*.

Puspitowati, Eny. 2011. *Pelaksanaan Tertib Administrasi Kependudukan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Di Kota Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Hukum Universitas Islam Sultan Agung (tidak dipublikasikan).

Rahardjo. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Rezha, Fahmi dkk. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)". *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1. No. 5. P. 981-990.

Saputra, Hendra. 2011. *Administrasi Kependudukan Kota Pekanbaru*. Artikel Administrasi Kependudukan Kota.05.Pp 1-4.

Setiono, Budi. 2004. *Birokrasi dalam Perspektif Politik Administrasi*. Semarang: Puskodak.

Sinambela. 2006. *Buku Pintar Kependudukan*. Penerbit: PT. Grasindo.

-----, 2010. *Buku Pintar Kependudukan*. Penerbit: PT. Grasindo.

Skelcher, 1992. *Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2003.

Solichin A. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan, Bumi Aksara Jakarta*.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bumi Aksara. Bandung

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Surat Edaran Mendagri No.471.13/2715/SJ tanggal 5 Juli 2010 *Perihal Pemutakhiran Data Kependudukan, Penerbitan NIK, Dan Penerapan KTP*.

Syafiie, Inu Kencana, 2003. "Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)". Jakarta, Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy.2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono. 2009. *Mutu Pelayanan Publik Meningkatkan Kesejahteraan*. Yogyakarta. Edisi IV. Hal :132.

Undang-undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

-----, No. 32 tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*.

Widya Wicaksono, Kristian. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Yogyakarta :GRAHA ILMU.Sumber-sumber lain.

**Website :**

- [www.gov.sg](http://www.gov.sg) (Di akses pada tanggal 22 Februari 2017)
- [www.ukonline.gov.uk](http://www.ukonline.gov.uk) (Di akses pada tanggal 12 Februari 2017)

