

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era reformasi di Indonesia ditandai dengan adanya perubahan pada berbagai bidang, termasuk bidang pemerintahan yaitu dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang direvisi dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹ Berdasarkan pengertian diatas bahwa Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah intinya mengatur perubahan penyelenggaraan sistem pemerintahan yang semula bersifat sentralistik menjadi sistem pemerintahan yang desentralistik.

Dengan adanya otonomi yang luas, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting, dimana pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasi isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan yang dituntut oleh masyarakat. Pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang di tentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan standar operasional prosedur (SOP), yang mana SOP ini telah

¹Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

di buat untuk seluruh instansi pelayanan supaya penyediaan pelayanan mentaati aturan yang telah di bentuk oleh pemerintah demi kelancaran pelayanan itu sendiri. Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan yang di lakukan sesuai dengan harapan bersama. Selain teknis pelayanan, aspek non teknis juga mempengaruhi proses pelayanan termasuk di dalamnya kualitas sumber daya aparatur pelayanan, kualitas dan kompetensi aparatur pelayanan juga dapat mempengaruhi pelayanan yang di berikan.²

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013, e-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang di terbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Perubahan Undang-Undang ini merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sertaketunggalan dokumen kependudukan.³

Pemerintah Kabupaten Batang Hari berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh Bupati. Pemerintah Kabupaten Batang Hari juga menetapkan Peraturan Daerah

²*Ibid.* Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Perseda, 2017). hlm.1.

³Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Kabupaten Batang Hari Nomor 3 Tahun 2016 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi Penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.⁴ Berdasarkan pengertian di atas, maka diketahui kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat. Selanjutnya Priansa mengatakan bahwa “Kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik”.⁵ Berdasarkan pengertian di atas, diketahui bahwa kepuasan publik adalah

⁴Hardiansyah., *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)* (Yogyakarta: Gava Media, 2011). hlm. 40.

⁵Priansa, Donni Junni., *Manajemen Organisasi Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018) hlm. 156.

perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dan harapan yang dimiliki oleh publik.

Kualitas pelayanan publik yaitu konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian, Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan publik yang baik.⁶

Pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan e-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk. Salah satu pelayanan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan di bidang administrasi Kependudukan. Kebutuhan administrasi kependudukan yang paling mendasar adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau yang sekarang disebut e-KTP. Setiap manusia memerlukan identitas dan pengakuan yang jelas atas dirinya yang dapat dia gunakan sebagai tanda jati dirinya yang dapat

⁶Hidayah, Dasep Dodi., *Kualitas pelayanan publik*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, (e-ISSN 2614-2945) Volume 7 Nomor 1. hlm

dilihat dan di akui secara hukum sehingga orang tersebut dapat menjalani aktivitasnya dengan perasaan tenang dan damai.⁷

Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Namun hingga 2016 program ini belum juga terselesaikan. Panjangnya proses penyelesaian pencatatan e-KTP bagi masyarakat Indonesia akhirnya membuat pemerintah harus melakukan langkah-langkah khusus untuk mempercepat tugasnya tersebut. Maka dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tanggal 12 Mei 2016 tentang Percepatan Penerbitan KTP Elektronik dan Akta Kelahiran.⁸

Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara Nasional pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional. Jadi ada beberapa manfaat dari menggunakan e-KTP, di antaranya dapat menciptakan basis data kependudukan yang lengkap dan akurat, sehingga mampu

⁷Thomassawa, Rilfayanti., *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara (Studi Pelayanan E- Kartu Tanda Penduduk)*. Jurnal Ilmiah Administrasi, Volume : 9 Nomor : 1. hlm 5

⁸Langi, Jons. F., *Efektivitas Peranan Camat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan eKTP di Kecamatan Wanea*, hlm. 1.

mencegah adanya penduduk yang memiliki KTP lebih dari satu atau ganda, dan dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain. Serta mampu untuk mengidentifikasi atau memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti tindak pidana terorisme, pembobolan bank via ATM, dan tindak pidana lainnya.⁹

Tabel 1.1
Banyaknya Penduduk yang Wajib KTP Menurut Kecamatan di Kabupaten
Batang Hari tahun 2021

2021				
Kecamatan	Jumlah Penduduk	Wajib KTP	Perekaman	Belum Perekaman
Mersam	33.393	23.522	21.738	1.784
Maro Sebo Ulu	40.170	27.640	26.194	1.446
Batin XXIV	32.276	22.533	21.814	719
Muara Tembesi	34.636	23.855	23.460	395
Muara Bulian	69.733	49.047	47.848	1.199
Bajubang	42.881	30.158	29.836	322
Maro Sebo Ilir	15.457	10.853	10.876	23
Pemayang	37.962	26.582	25.112	1.470
Jumlah	306.508	214.190	206.878	7.312

Sumber : Arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari Tahun 2021

Berdasarkan informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Jambi, Kabupten ini memiliki 8 kecamatan, 14 Kelurahan dan 110 Desa. Berdasarkan

⁹Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

sensus penduduk pada tahun (2019) penduduk Kabupaten Batang Hari berjumlah 272.88 juta jiwa dan masyarakat yang wajib KTP berjumlah 213.474 jiwa tetapi yang sudah melakukan perekaman dan memiliki KTP berjumlah 208.889 jiwa berarti yang belum memiliki KTP pada tahun (2019) berjumlah 4.575 jiwa menunjukkan persentase 98%. Pada tahun (2020) jumlah penduduk di Kabupaten Batang Hari adalah 301.700 jiwa dan masyarakat yang wajib KTP sebanyak 219.199 jiwa tetapi yang sudah melakukan perekaman dan memiliki KTP berjumlah 208.266 jiwa berarti telah berjalan 97%, dan yang belum memiliki KTP pada tahun (2020) adalah 6.933 jiwa. Data terbaru pada tahun (2021) Kabupaten Batang Hari memiliki jumlah penduduk sebesar 306.508 jiwa. Tercatat 206.878 warga Batang Hari yang telah memiliki e-KTP dari total keseluruhan 214.190 jiwa wajib KTP dan sisanya 7.312 masih belum melakukan perekaman e-KTP.¹⁰ Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa belum meratanya database kependudukan di Batang Hari dilihat dari banyaknya masyarakat yang belum memiliki e-KTP, dan juga jika dicermati untuk persentase penyelesaian setiap tahunnya semakin menurun, ini menjadi sebuah fenomena yang penting untuk diteliti lebih lanjut dalam bentuk karya ilmiah.

Pada penelitian ini adanya temuan kasus atau permasalahan yang diketahui dari media yaitu aduan dari masyarakat mengenai penerbitan maupun perekaman e-KTP di wilayah Kabupaten Batang Hari, umumnya masih banyak warga Batang Hari yang belum melakukan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ada 2 kasus mengenai program e-KTP, yaitu :

¹⁰Arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari Tahun 2021

Kasus pertama mengenai program e-KTP dilansir dari berita online Gatra.com 18 Maret 2019, Warga Desa Jelutih, Kecamatan Batin XXIV, Kabupaten Batang Hari mendatangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batang Hari. Kehadiran puluhan merasa kesal akibat belum dapat melakukan perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Salah satu warga bernama Suharni mengatakan, dirinya beserta warga lain nekad datang ke Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Batang Hari akibat proses perekaman dinilai belum maksimal. Petugas pelayanan beralasan terkendala alat perekaman yang sedang mengalami gangguan. Warga kemudian harus menunggu dan antrian hingga berjam-jam sampai alat perekaman tersebut kembali normal lagi.¹¹

Berdasarkan berita media onlen diatas pelayanan penerbitan e-KTP di kabupaten Batang Hari sering terjadi kendala dilihat dari masih adanya laporan masyarakat mengenai penerbitan e-KTP berupa keterlambatan dan gangguan sistem dalam pembuatan, Ada beberapa masyarakat Kabupaten Batang Hari yang telah mengurus pembuatan e-KTP di kecamatan masing-masing tetapi dalam kenyataan di lapangan masih terhambat karena perekaman yang sedang mengalami gangguan teknis. Bahkan warga Desa Jelutih Kecamatan Batin XXIV langsung mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari karena kesal akibat belum bisa melakukan perekaman data Kartu Tanda Penduduk, ini menyebabkan terlambatnya pembuatan pelayanan administrasi penerbitan e-KTP akibat petugas pelayanan beralasan mengalami gangguan hingga

¹¹<https://www.gatra.com/detail/news/401084-Didampingi-Dewan-Puluhan-Warga-Jelutih-Datangi-Dinas-Dukcapil-Batang-Hari->. Diakses pada tanggal 14 November 2021, pukul 20:12 WIB.

masyarakat harus menunggu antrian berjam-jam sampai alat perekaman tersebut kembali normal.

Kualitas pelayanan publik yang sering dikeluhkan masyarakat, dapat terjadi karena berbagai hal, salah satu determinan internal adalah lemahnya sistem pengendalian manajemen pemerintahan, seperti yang kita ketahui pada jam-jam pelayanan publik, aparatur pemerintah kerap lalai dalam menangani masyarakat, masalah berikutnya adalah ringannya konsekuensi dari kelalaian ini yang dapat berpotensi menciptakan set mental tertentu mengenai tanggung jawab pekerjaan di kepala setiap aparat, set mental ini menjadi kebiasaan bagi budaya kerja, sebagian lembaga pemerintahan yang lazim terlambat, pelayanan minimalis, hingga mempersulit proses.¹²

Kasus kedua dilansir dari berita online Kulitinta.id, 04 Agustus 2021. Menyingkapi permasalahan keluhan Masyarakat Batang Hari, khususnya pada setiap kecamatan, terhadap Pelayanan Publik dalam pembuatan sekaligus pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan lainnya, Masyarakat meminta Pemerintah Kabupaten melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertindak tegas atas pelayanan kepada Masyarakat. Karena sering terjadi masalah seperti percetakan KTP karena rusak, sehingga tidak bisa di cetak di Kantor camat, tetapi harus di langsung ke Dinas Dukcapil. Masyarakat menghimbau kepada Pemerintah Batang Hari, agar kedepannya pihak Dinas terkait bisa meingkatkan pelayanan publik, sehingga

¹²Revidia, Erika. dkk. *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 73.

Masyarakat Batang Hari tidak susah lagi dan tidak ada lagi yang bolak-balik sampai Dua Tiga kali ke Muara Bulian hanya untuk membuat KTP, KK dan lainnya, tapi hasilnya terkadang KTP belum selesai dicetak.¹³

Berdasarkan informasi dilansir dari berita online Kulitinta.id diatas pelaksanaan perekaman e-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat, kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Batang Hari cenderung belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan e-KTP baru-baru ini adalah alat perekam yang sering mengalami gangguan teknis juga ikut menyebabkan lambatnya pembuatan e-KTP, dan juga permasalahan yang sering terjadi yaitu masyarakat kerap datang satu atau dua kali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari untuk mengambil e-KTP yang sudah melewati tahap perekaman data dihari sebelumnya tetapi belum selesai dalam percetakan menyebabkan masyarakat harus mengeluarkan dana yang lebih karena letak rumah yang lumayan jauh dari pusat kota Muara Bulian, hal tersebut sering menjadi alasan kendala terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari.

¹³<http://www.kulitinta.id/2021/08/04/sirotjuddin-dprd-Batang-Hari-minta-pemda-adakan-pelayanan-publik-tetap-di-kecamatan-masing-masing/>. Diakses pada tanggal 15 November 2021, pukul 15:32 WIB.

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian ini yaitu pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Al Furqon program studi Ilmu Pemerintahan UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi yang berjudul *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin*. Penelitian ini berfokus pada pelayanan pegawai dalam pembuatan e-KTP, hambatan yang dihadapi pegawai dalam pembuatan e-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Merangin, dan strategi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan dalam pembuatan e-KTP di kabupaten Merangin, Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis dengan metode analisis data kualitatif yang membahas tentang aspek-aspek interaksi sosial sebagai pendorong atau penghambat dalam pelayanan pegawai dalam pembuatan e-KTP. Hasil penelitian ini yaitu pelayanan e-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Merangin sudah bisa dikatakan cukup baik karena dilihat dari data wajib e-KTP Kabupaten Merangin menunjukkan yang telah melakukan perekaman E-KTP adalah 93,87 % dan informasi dari beberapa narasumber yang disampaikan dengan penulis bahwa para pegawai selalu berusaha melakukan pelayanan maksimal.¹⁴

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Al Furqon yaitu berfokus pada pelayanan pegawai dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin dan juga menggunakan metode kualitatif

¹⁴Al Furqon, Ahmad. *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin*. Program Studi Ilmu Pemerintahan IAIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi. 2019.

pendekatan sosiologis. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis sekarang berfokus pada Analisis kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Adapun perbedaan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeinhaml Parasuraman dan Berry menggunakan 5 dimensi indikator. Selain itu juga perbedaan lokasi yang dilakukan oleh penulis yaitu di Dukcapil Kabupaten Batanghari.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Yurike Lestari Putri berjudul Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi Dalam Pelayanan Pembuatan e-Ktp, Penelitian ini berfokus pada kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan objek yang akan diteliti adalah pengguna layanan yang berada pada dinas tersebut, Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan fakta secara sistematis. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah nonprobability sampling, untuk mengukur kinerja sebuah organisasi digunakan teori kinerja oleh dwiyanto ada beberapa variable yaitu: produktivitas, kualitas layanan, resposivitas, responsibilitas, akuntabilitas. Hasil penelitian ini yaitu dalam hal standar kualitas pelayanan pembuatan e-KTP maka

Dinas Kependudukan Kota Jambi senantiasa harus berbenah diri dalam memperbaiki kualitas pelayanan administratif.¹⁵

Perbedaan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada fokus penelitian yang mana penelitian yang dilakukan oleh Yurike Lestari Putri berfokus pada kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi menggunakan teori kinerja oleh Dwiyanto, sedangkan fokus penulis dalam penelitian kali ini yaitu berfokus pada kualitas pelayanan administrasi pererbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari, adapun yang berbeda berikutnya yaitu teori yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml Parasuraman dan Berry yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati).

Berdasarkan uraian di atas jelas bahwa fenomena tersebut menarik untuk diteliti lebih lanjut dalam bentuk karya tulis ilmiah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penerbitan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari”

¹⁵Lestari Putri. Yurike. *Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP*. Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi. 2021.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari?
2. Bagaimana Upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari dalam Mengatasi Masalah Pelayanan Penerbitan e-KTP?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari.
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Bagaimana Upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari dalam Menyelesaikan Permasalahan e-KTP.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini akan memberikan banyak manfaat bagi banyak orang. Oleh karena itu secara garis besar kegunaan penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penulisan ini nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu referensi dan memberi wawasan terkait kualitas pelayanan penerbitan

e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari. Sehingga diharapkan dikemudian hari akan mampu membandingkan teori yang diperoleh diperkuliahan serta aplikasinya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penulisan ini diharapkan nantinya dapat menjadi pertimbangan atau masukan bagi penulisan selanjutnya serta direkomendasikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi lembaga atau instansi pemerintahan.

1.5 Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

Indikator didalam kualitas pelayanan menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan,¹⁶ yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangible* (Berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. alat ukurnya adalah:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

¹⁶Hardiansyah. *Op. Cit.* hlm. 46-47.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. alat ukurnya adalah :
- a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Alat ukurnya adalah:
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai

dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Alat ukurnya adalah:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Emphaty* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Alat ukurnya adalah:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2. Landasan Konseptual

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.¹⁷ Menurut Tjiptono terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan, yaitu: *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika

¹⁷Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.

perceived service melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal dan sebaliknya. Pelayanan yang dilakukan secara langsung sudah dapat dinilai oleh masyarakat apabila pelayanan yang diberikan bersifat baik dan memuaskan, maka penilaian terhadap kinerja pelayanan adalah menjadi lebih baik.¹⁸ Adapun ciri-ciri untuk menentukan kualitas pelayanan yang baik antara lain adalah: (1) Ketetapan Waktu Pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain- lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Sedangkan ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan yang buruk antara lain: (1) Banyaknya langkah yang harus dilalui untuk mendapatkan penanganan; (2) Memberikan informasi yang salah atau kurang akurat; (3) Pembebanan biaya yang tidak masuk akal; (4) Bicara dengan nada template.

2. Pengertian e-KTP

Electronic KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan Nasional”. Berdasarkan pengertian diatas bahwa *electronic* KTP merupakan suatu sistem berbasis

¹⁸Tjiptono, Fandy dkk., *Pemasaran Strategik*, Edisi Kedua, (Yogyakarta: Andi, 2013)

teknologi yang dapat menyimpan data kependudukan dalam database yang tentunya memiliki keamanan dan pengendalian. e-KTP dapat dikatakan sebagai sistem yang terintegrasi untuk memberikan pelayanan berupa data kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dilatarbelakangi 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 member peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap Negara dengan menduplikasi KTP nya. Beberapa diantaranya digunakan untuk menghindari pajak, memudahkan pembuatan paspor, mengamankan korupsi, dan menyembunyikan identitas (misalnya para teroris dan penjahat lainnya). Maka dari itu penduduk wajib KTP berhak memperoleh *electronic* KTP (e-KTP) yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.¹⁹

Berdasarkan penjelasan diatas maka yang dimaksud dengan e-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Pelayanan e-KTP mempunyai syarat dan proses pembuatan sebagai

¹⁹Irsyadul, Ibad. *Strategi Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang*. (ISBN: 978-602- 73470-5-2) hlm 836.

berikut:

1. Syarat Pengurusan e-KTP
2. Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin
3. Menunjukkan Surat Pengantar dari Kepala Desa
4. Mengisi Formulir F1
5. Fotocopy Kartu Keluarga
6. Asli KTP Lama jika telah memiliki KTP
7. Proses Pembuatan e-KTP

Penduduk datang ketempat pelayanan dengan membawa surat pengantar dan persyaratan di atas.

1. Pemohon mengambil nomor antrian.
2. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian.
3. Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan.
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan database
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
6. Pemohon membubuhkan tandatangan pada alat perekam tandatangan.
7. Petugas merekam sidik jari dan Scan retina mata.
8. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
9. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

2. Pemerintah Daerah

Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam pasal 18 ayat (7) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.²⁰

Keberhasilan pemerintah daerah dalam menegembangk mandat masyarakat berupa penyedia pelayanan publik yang merupakan harapan seluruh *stakeholders* sangat ditentukan oleh keberhasilan dari seluruh organisasi pemerintah daerah yang merupakan perangkatnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan ruang lingkup tugas masing-masing. Sementara efektivitas pemberian pelayanan langsung kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kedekatan antara organisasi penyelenggaraan pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.²¹ Oleh sebab itu perangkat daerah kabupaten/kota yang dekat dengan masyarakat

²⁰Rahayu, Ani Sri., *Pengantar Pemerintahan Daerah Kajian Teori, Hukum, dan Aplikasinya*, (Malang:Sinar Grafika, 2017). hlm. 1.

²¹Walangitan, Olivia F.C., *Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Dikecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Propinsi Gorontalo*. Jurnal Administrsi Publik. hlm. 3.

diharapkan kontribusinya terhadap keberhasilan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan seluruh *Stakeholders*.

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari sebagai salah satu penyedia pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama oleh tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana/prasarana dan fasilitas pendukung yang tersedia secara memadai dan lengkap agar pelayanan berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada dan berjalan dengan baik.

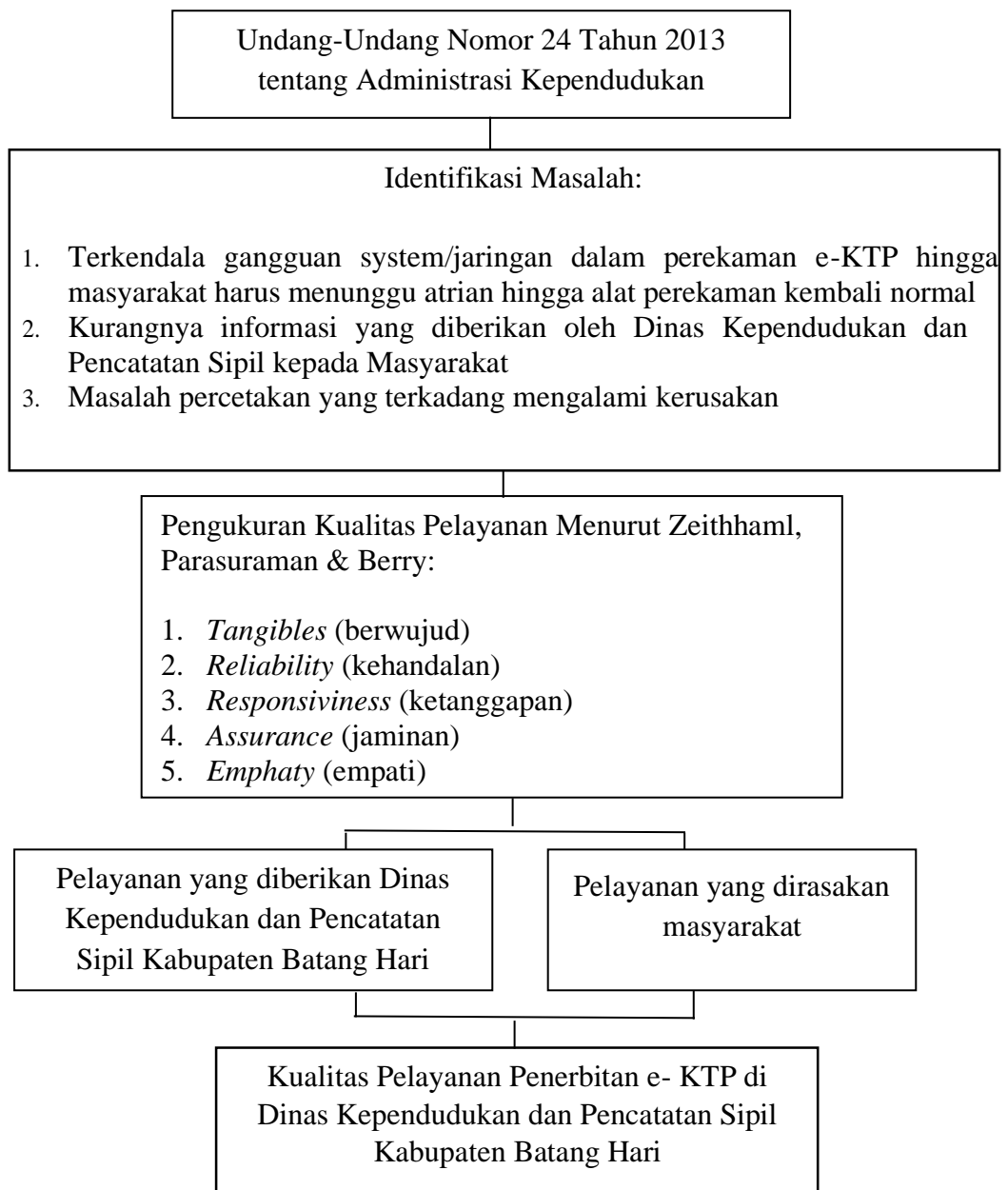
1.6 Kerangka Pikir

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari merupakan salah satu penyedia layanan publik kepada masyarakat salah satunya adalah pelayanan administrasi seperti penerbitan e-KTP. Ada beberapa fenomena yang penulis temukan yaitu: terkendala gangguan system/jaringan dalam perekaman e-KTP hingga masyarakat harus menunggu hingga alat perekaman kembali normal, kurangnya informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat serta masalah percetakan yang terkadang mengalami kerusakan. Peneliti melakukan penelitian berlandaskan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari, perlu dilakukanya analisis secara mendalam menggunakan indikator pengukuran dimensi

kualitas pelayanan berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Berry yaitu meliputi *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivinness*, *Assurance*, *Emphaty*. Maka dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan penerbitan e-KTP yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari.

Gambar 1.1
Kerangka Pikir Penelitian



1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penulisan itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.²²

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam mendapatkan data guna menemukan hasil Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari adalah metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif karena memerlukan survey dan wawancara langsung di lapangan terhadap objek penelitian terkait agar permasalahan yang dinamis dapat terpecahkan.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana penulis adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif,

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hlm. 2.

dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dan pada generalisasi.²³

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah metode penelitian dengan mengumpulkan data yang berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain.²⁴

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata dari apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu tempat dimana peneliti mengungkap fenomena dan objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yakni pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batang Hari di Jl.Prof. Dr Sudewi No 27 Rengas Condong Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi.

²³*Ibid.*, hlm. 9.

²⁴*Ibid.*, hlm. 7.

1.7.3 Fokus Penelitian

Pembahasan dalam penelitian kualitatif lebih di dasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan.²⁵ Dalam menemukan fokus penelitian, disini peneliti memfokuskan penelitian dari segi pelayanan administrasi e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batang Hari.

1.7.4 Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya,²⁶ yang di peroleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya. Data primer ini disebut juga sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang penulis maksud adalah informasi-informasi yang diperoleh secara langsung yang dilakukan dengan observasi dan wawancara. Adapun yang dijadikan data primer adalah data yang sifatnya berkaitan dengan objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data.²⁷ Sumber data sekunder dalam penelitian ini

²⁵*Ibid.* hal. 201.

²⁶Sarwono, Jonathan., *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 209.

²⁷Lexy J. Moleong., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), hlm. 132.

adalah segala data yang berasal dari sumber data primer yang dapat memberikan dan melengkapi serta mendukung informasi terkait dengan objek penulisan baik dari referensi-referensi buku, internet, dan hasil penulisan yang telah disusun menjadi dokumen.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Penulis menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data.²⁸

Dalam penelitian kualitatif tidak dikenal konsep “keterwakilan” contoh/sampel dalam rangka *generlisasi* yang berlaku bagi populasi. Yang dikenal adalah keluasan dan pencakupan rentangan informasi. Karenanya, soal jumlah dan asumsi randomisasi dalam pengambilan sampel bukan menjadi kepedulian kualitatif melainkan luas dan mencakupnya rentangan informasi yang diperlukan sesuai dengan elemen-elemen fokus/masalah penelitian, karenanya, sampel akan berkembang mengikuti elemen yang ditemukan dilapangan.²⁹

Dalam penelitian ini yang akan menjadi informan penelitian itu adalah:

1. Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari
2. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3. Kepala Divisi Pendataan Penduduk

²⁸Sugiyono. *Op Cit.* hlm. 219.

²⁹Hardani dkk., *Metode Pnelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 34-35.

4. Aparatur Pelayanan e-KTP
5. Masyarakat yang Menerima Pelayanan e-KTP

1.7.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat bantu yang digunakan dalam pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti guna memperoleh data dan hasil penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu berdasarkan teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kehadiran peneliti di lokasi, karena penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif, maka peneliti merupakan subjek dalam pencarian dan pengumpulan data.
2. Alat pendukung yang digunakan, dimana peneliti menggunakan alat tulis dan smartphone yang dapat digunakan untuk memperoleh foto dan rekaman.
3. Pedoman wawancara, digunakan oleh peneliti untuk melakukan wawancara langsung dengan informan.

1.7.7 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap suatu objek penelitian untuk memperoleh data yang dilihat dari sumber data. Dalam hal ini, observasi yang dilakukan peneliti bersifat nonpartisipan hal ini karena peneliti pada dasarnya tidak terlibat secara langsung dalam proses

pelayanan, sehingga peneliti hanya dapat mengamati sarana dan prasarana dalam lokasi penelitian, serta melihat dan mengamati pelaksanaan pelayanan e-KTP.³⁰

2. Wawancara

Esterberg mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.³¹ Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara bersifat terbuka dan terstruktur, yaitu wawancara yang dimana responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau ulasan. Adapun sumber dalam penelitian ini, penulis akan melakukan proses wawancara terhadap beberapa narasumber, yaitu: kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta Sekertarisnya, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk beserta salah satu Staff Pelayanan, dan masyarakat yang menerima pelayanan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan penulis untuk memberikan dan mengumpulkan data melalui catatan-catatan peristiwa dengan menelaah dokumen yang ada seperti catatan ilmiah, termasuk juga dengan buku mengenai teori yang berhubungan dengan penelitian. Peneliti melakukan dokumentasi saat sedang berlangsung penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari berupa dokumentasi berbentuk foto dan rekaman wawancara.

³⁰Shobihatun, Lulu. Naqibah dkk., *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service*. Jurnal Respon Publik. (ISSN: 2302-8432) Volume. 15 Nomor. 9 hlm. 22-23.

³¹Sugiyono. *Op Cit.* hlm. 231.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Dalam rangka menganalisis data, terdapat tiga proses kegiatan pokok yang peneliti lakukan, baik sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dilakukan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan metode yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dengan langkah-langkah sebagai berikut.³²

1. Reduksi Data, merupakan proses pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data yang didapatkan dari catatan tertulis di lapangan. Ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan akhir dan diverifikasi.
2. Penyajian Data, merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dapat berupa tabel dan matrik.
3. Penarikan Kesimpulan, merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan dan verifikasi dilaksanakan selama penelitian. Kesimpulan awal bersifat longgar dan akhirnya semakin kokoh untuk mencapai hasil yang baik. Apabila terjadi kesalahan data yang mengakibatkan kesimpulan tidak sesuai maka dapat dilakukan proses ulang dengan melalui tahapan yang sama.

³²*Ibid.* hlm. 244-252.

1.7.9 Keabsahan Data (Triangulasi Data)

Penelitian Kualitatif memiliki kelemahan karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara dan apalagi tanpa kontrol serta sumber data kualitatif yang kurang *credible* akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian. Oleh karena itu, dibutuhkan mekanisme Triangulasi, yaitu kombinasi beragam sumber data, tenaga peneliti, teori dan teknik metodologis dalam suatu penelitian atau gejala sosial. Triangulasi diperlukan karena setiap teknik memiliki keunggulan dan kelemahan sendiri. Dengan demikian triangulasi memungkinkan tangkapan realitas secara lebih valid.³³

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti disini menggunakan Triangulasi Data, triangulasi ini menggunakan beragam sumber data dalam suatu penelitian. Kedua, peneliti menggunakan Triangulasi Peneliti, yaitu penggunaan beberapa peneliti yang berbeda disiplin ilmunya dalam suatu penelitian. Selain itu yang menjadi indikator pendukung keabsahan data atau triangulasi penelitian disini yaitu peneliti itu sendiri yang merupakan instrumen utama dan juga bersifat independent, teori yang sifatnya tidak memihak.

³³Pahrudin dkk, *Buku pedoman penyusunan dan penulisan skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi*. 2017, hlm. 18.