

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era yang sangat dinamis saat ini, pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang sangat krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah, sebagai penyelenggara pelayanan publik, memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan efisien bagi seluruh warga negara. Salah satu instansi yang menjadi perhatian utama dalam pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), yang berperan penting dalam memenuhi berbagai kebutuhan administratif penduduk, seperti pembuatan akta kelahiran, kartu identitas, dan lain-lain. (Enjelina dkk., 2024)

Undang-undang tentang administrasi kependudukan di Indonesia, yakni UU No. 23/2006, memberikan landasan hukum untuk pencatatan sipil, registrasi penduduk, dan penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan mengedepankan prinsip-prinsip kepastian, kejelasan, keakuratan, keamanan, dan keseragaman. Administrasi kependudukan adalah sistem yang mengelola informasi penduduk suatu wilayah. Sistem ini melibatkan pencatatan data pribadi seperti nama, tanggal lahir, dan alamat, yang sangat penting untuk identifikasi, perencanaan pembangunan, dan layanan publik. Proses administrasi kependudukan mencakup pendaftaran kelahiran, kematian, dan perubahan status pernikahan, memastikan keakuratan data untuk keperluan pemerintahan dan masyarakat. (Junaedy dkk., 2024).

Penggunaan teknologi modern dapat mempermudah pengelolaan data kependudukan, meningkatkan efisiensi, dan mendukung kebijakan publik yang berkelanjutan. Pemerintah kabupaten/kota bertanggung jawab atas pengelolaan pendaftaran penduduk, yang dimulai di desa atau kelurahan sebagai titik awal, hingga setiap warga terdaftar secara administratif sebagai warga negara Indonesia, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Untuk memastikan bahwa warga negara mendapatkan pelayanan yang memuaskan, pelayanan harus diberikan dengan benar dan cepat. (Darmawan, 2024).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai semua jenis jasa yang diberikan, baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan (Imu, F., 2019). Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sejalan dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Barusman dkk., 2019; Putra dkk., 2020; Rosy, 2017; Yunanto & Medyawati., 2012).

Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas pokok terpenting pemerintah. Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan biaya maupun secara gratis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan

masyarakat. Ada tiga hal mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai menerapkan dan mengembangkan *good governance* di Indonesia, adalah:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.
2. Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintah yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah,
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat dan mekanisme pasar.

Karena kebijakan Negara tentang pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi, pelayanan publik secara otomatis membentuk gambaran tentang kinerja birokrasi. Akibatnya, kinerja birokrasi secara langsung terkait dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, birokrasi pemerintah atau aparatur negara memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan negara. Aparatur pemerintah sangat bergantung pada produktivitas, efektivitas, dan efektivitas organisasi pemerintah. Ini karena, menurut Alburow (1989:23), "kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di Negara manapun, tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya." Aparatur ini pada akhirnya bertanggung jawab atas pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan.

Sebagai bagian dari pelayanan publik, pemerintah harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi semua kebutuhan masyarakatnya, baik kebutuhan dasar maupun kebutuhan umum, untuk memudahkan pemerintah sebagai bagian dari pelayanan publik memenuhi semua kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Proses pelayanan publik sangat strategis dan penting dalam kehidupan nasional atau penyelenggaraan pemerintahan karena pemerintah sebagai unsur pelayanan harus terus memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi dan terbaik kepada masyarakatnya, tanpa mengira kondisi masyarakatnya. mengingat bahwa masyarakat memiliki banyak kebutuhan yang harus dipenuhi dan mungkin terus meningkat. Secara umum, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat melalui berbagai potensi yang dimiliki oleh pemerintah. Ini termasuk kebutuhan masyarakat akan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), akte kelahiran, IMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan), bahkan kebutuhan masyarakat akan akte kematian dan kebutuhan masyarakat terhadap lainnya, harus dapat dilayani sepenuhnya oleh unsur pemerintah.

Hakekat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan konsekuensi dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Dalam pelayanan prima, ada tiga komponen penting: sikap, kemampuan, dan pengetahuan yang berkorelasi dengan kemampuan yang dapat diandalkan sebagai pekerja pemerintah. Pelayanan yang sangat baik dapat melampaui harapan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan standar kualitas yang tinggi dikenal sebagai pelayanan prima.

Berdasarkan data penduduk semester I tahun 2024 dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Sulawesi Selatan, jumlah penduduk di Sulawesi Selatan bervariasi berdasarkan jenis kelamin. Sulawesi Selatan memiliki 4,693,517 penduduk laki-laki (49.61%) dan 4,766,827 penduduk perempuan (50.39%), dengan total jumlah penduduk mencapai 9,460,344 jiwa. Dari total ini, 193,406 orang (64.99%) telah melakukan perekaman e-KTP, sementara 104,149 orang belum melakukan perekaman.

Menurut data BPS Sulawesi Selatan, pertumbuhan penduduk di kabupaten Enrekang pada tahun 2022 yaitu 231,12 jiwa, pada tahun 2023 yaitu 234,57 jiwa, dan pada tahun 2024 sebanyak 238,10 jiwa. Dengan demikian, data tersebut menandakan adanya pertumbuhan penduduk. Penduduk yang lebih besar dan lebih kompleks memiliki dampak yang signifikan terhadap pemerintah, termasuk peningkatan keinginan dan tuntutan terhadapnya. Peningkatan layanan diberbagai bidang pembangunan sangat diharapkan, termasuk administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Dinas kependudukan catatan sipil Kabupaten Enrekang beroperasi di 12 Kecamatan, 17 Kelurahan, dan 112 Desa di seluruh Kabupaten Enrekang. Kantornya terletak di Jalan Pasar Baru No. 7 Kelurahan Juppandang, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang. Beberapa layanan yang dapat diakses ini adalah layanan Kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Akta Kelahiran, Akta kematian, Dokumen Kependudukan, dan Surat keterangan pindah. (Namun demikian, dalam penelitian ini memprioritaskan layanan pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dengan menghubungkan pada Prinsip Dasar Pelayanan Prima (*SERVQUAL*).

Firna Muthmainnah (2024) melakukan penelitian berjudul Hierarchical Service Quality di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru dengan menggunakan teori Brady dan Cronin (2001), yang meliputi tiga indikator utama, yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas keluaran, dengan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Hierarchical Service Quality di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru belum optimal. Pada indikator kualitas interaksi, pelayanan dinilai cukup baik karena pegawai telah mengetahui sikap dan perilaku yang tepat terhadap masyarakat. Namun, pada indikator kualitas lingkungan fisik, ditemukan hambatan pada aspek social factor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, terutama ketika terjadi perbandingan pengalaman pelayanan dengan yang dialami oleh kerabat atau teman mereka. Sementara itu, pada indikator kualitas keluaran, waktu tunggu pelayanan dinilai sangat kurang oleh masyarakat. Penelitian ini juga belum mencakup seluruh indikator dalam teori Brady dan Cronin, sehingga kualitas layanan secara keseluruhan masih dikategorikan belum optimal.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa pelayanan prima untuk pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat tercapainya pelayanan prima. Beberapa permasalahan tersebut meliputi terbatasnya blangko/papan dalam pembuatan KTP, kurangnya tanggung jawab petugas dalam

memberikan kepastian waktu kepada masyarakat, serta fasilitas pelayanan yang kurang memadai seperti ruang tunggu yang sempit. Kondisi ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip dasar pelayanan prima di instansi tersebut belum optimal.

Berdasarkan uraian masalah di atas, peneliti merasa perlu melakukan penelitian mengenai penerapan pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya. Penelitian ini menggunakan Hierarchical Service Quality Model (HSQM) yang dikembangkan oleh Brady dan Cronin (2001) Di mana memandang kualitas pelayanan sebagai konstruksi hierarkis yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu

- 1.1.1 Bagaimana penerapan Kualitas Interaksi antara petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dengan masyarakat dalam proses pembuatan KTP Elektronik?
- 1.1.2 Bagaimana penerapan Kualitas Lingkungan Fisik pada fasilitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang?
- 1.1.3 Bagaimana penerapan Kualitas Hasil Layanan dalam pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang?

Melalui kerangka ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai mutu pelayanan KTP Elektronik serta strategi peningkatan pelayanan prima di Kabupaten Enrekang.

1.2 Landasan Teori

1.2.1 Pelayanan Prima

Dalam terjemahan bahasa inggris “Pelayanan Prima” diterjemahkan menjadi “Pelayanan Terbaik”, yang menunjukkan komitmen penyedia jasa untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik yang sesuai atau bahkan lebih dari harapan pengguna. Pelayanan prima dapat memainkan peran penting dalam mendapatkan dan mempertahankan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, termasuk rasa peduli, simpati, dan upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Konsep dasar pelayanan prima meliputi kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan pertanggungjawaban. (Qur'ani, 2024).

Menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik terdiri dari serangkaian tindakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sah bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan (Riani, 2021). Adapun terkait dengan pelayanan prima, yang merupakan jenis pelayanan maksimal di mana seseorang selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pihak yang menerimanya, baik itu dari dalam maupun dari luar, sesuai dengan standar dan prosedur yang ada (Suwithi, 1999) dalam (Frimayasa, 2017). Menurut Daryanto dan

Setyobudi dalam buku Jati, P. (2024:11), tujuan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan.
- b. Meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
- c. Untuk mencegah tuntutan dikemudian hari terhadap produsen.
- d. Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
- e. Menjaga pelanggan merasa diperhatikan tentang semua kebutuhannya.
- f. Menjaga hubungan dengan pelanggan.

Menurut Adi (2025, hlm. 14-16) menyatakan bahwa Brady dan Cronin (2001) mengemukakan konsep Hierarchical Service Quality Model yang menggunakan pendekatan multimodel dalam mengukur kualitas layanan, terdiri atas tiga dimensi pokok: kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil layanan. Model ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam memahami kualitas layanan, khususnya pada sektor jasa yang bersifat tidak berwujud dan sangat bergantung pada interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan.

- a. Kualitas interaksi merujuk pada bagaimana petugas berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelanggan selama proses pelayanan, yang memengaruhi persepsi terhadap mutu layanan. Aspek ini mencakup sikap, perilaku, dan keahlian petugas, mulai dari kesopanan dan responsivitas, tindakan konkret dalam membantu pelanggan, hingga penguasaan pengetahuan dan keterampilan teknis (Rinaldy et al., 2017).
- b. Kualitas lingkungan fisik meliputi seluruh elemen material pada ruang layanan seperti desain, kebersihan, tata letak, dan suasana yang membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu layanan. Meskipun layanan itu sendiri bersifat tidak berwujud, faktor-faktor fisik yang tertata dengan baik dapat menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Brady & Cronin, 2001).
- c. Kualitas hasil layanan mengacu pada evaluasi pelanggan terhadap keluaran akhir yang diperoleh, yang mencakup aspek teknis, bukti fisik pendukung, waktu tunggu, dan manfaat yang dirasakan. Keempat elemen tersebut secara bersama-sama memengaruhi penilaian pelanggan terhadap layanan yang diterima (Rinaldy et al., 2017).

Selanjutnya, pelayanan prima (*service excellence*) memiliki proses dan tahap, seperti yang disebutkan oleh dalam (Frimayasa, 2017) yaitu:

- a. Menunjukkan sikap yang positif terhadap pelanggan/penerima pelayanan terdiri dari mengidentifikasi kebutuhan dasar pelanggan atau pemahaman pihak yang memberikan layanan, kemudian mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan atau

- dapat disebut perhatian, mengatur waktu pelayanan atau dapat disebut tepat waktu, situasi dan kondisi, dan menunjukkan kepekaan dan empati terhadap pelanggan.
- b. Mencari tahu apa yang diinginkan pelanggan.
 - c. Aplikasi yang mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara otomatis Mengambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas dan agresif, menunjukkan pengertian, menyambut pelanggan, membuat mereka merasa penting, dan membuat mereka nyaman adalah beberapa contoh tindakan yang dapat diambil.
 - d. Pelanggan yang dilayani mengatakan rasa puas. Langkah-langkahnya adalah memenuhi semua kebutuhan pelanggan, bekerja lebih keras untuk melayani mereka, dan berkomunikasi dengan cara yang membuat pelanggan merasa di pihak mereka.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur Standar Pelayanan Minimal (SKM) mencakup beberapa aspek utama, yaitu:

- a. Persyaratan
Persyaratan mengacu pada ketentuan yang wajib dipenuhi dalam proses pengurusan suatu jenis pelayanan, baik berupa persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan ini berfungsi memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki dasar hukum dan standar yang jelas.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang telah distandardisasi bagi pihak penyelenggara maupun penerima layanan, termasuk mekanisme penanganan pengaduan. Standarisasi ini dimaksudkan untuk menjamin konsistensi, kejelasan, dan transparansi dalam seluruh proses pelayanan.
- c. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah rentang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh rangkaian proses pelayanan pada setiap jenis layanan. Penetapan waktu ini penting untuk memberikan kepastian kepada masyarakat terkait estimasi penyelesaian pelayanan.
- d. Biaya atau Tarif
Biaya atau tarif adalah sejumlah ongkos yang dibebankan kepada penerima layanan dalam rangka memperoleh pelayanan dari pihak penyelenggara. Besaran biaya ini ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat dengan mempertimbangkan asas keadilan, keterjangkauan, dan transparansi.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil akhir dari suatu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku. Produk pelayanan ini merupakan wujud konkret dari terpenuhinya standar spesifikasi setiap jenis layanan.
- f. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana mencakup kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta

pengalaman kerja yang memadai. Kompetensi ini menjadi faktor penentu kualitas pelayanan yang diberikan.

- g. **Perilaku Pelaksana**
Perilaku pelaksana merujuk pada sikap, etika, dan profesionalisme petugas dalam melayani masyarakat. Sikap yang baik, ramah, dan responsif menjadi bagian penting dari mutu pelayanan publik.
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah serangkaian langkah yang dilakukan untuk menerima, memproses, serta menindaklanjuti keluhan atau masukan dari masyarakat. Mekanisme ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
- i. **Sarana dan Prasarana**
Sarana adalah segala peralatan atau fasilitas yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pelayanan, seperti komputer, mesin, dan perangkat bergerak lainnya. Sementara itu, prasarana adalah fasilitas utama yang bersifat tetap atau tidak bergerak, seperti gedung, jalan, dan infrastruktur pendukung lainnya. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan mempengaruhi efektivitas dan efisiensi proses pelayanan.

1.2.2 Kartu Tanda Penduduk (KTP)

E-KTP, juga dikenal sebagai KTP elektronik, adalah dokumen kependudukan yang memiliki sistem keamanan dan pengendalian dari segi administrasi dan teknologi informasi. Dokumen ini berbasis pada database kependudukan nasional. Hanya satu KTP yang tercatat nomor induk kependudukan (NIK) diizinkan bagi penduduk. Identitas unik setiap penduduk dikenal sebagai NIK, yang berlaku seumur hidup.

Kartu Tanda Penduduk atau KTP adalah suatu identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki oleh Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang telah memiliki izin tinggal tetap di Indonesia yang sudah memasuki usia 17 Tahun atau telah menikah. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, atau e-KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia oleh instansi pelaksana yang berlaku.

Karena sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, setiap warga Indonesia harus memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berfungsi sebagai identitas diri atau tanda pengenal yang diakui secara nasional. Sesuai dengan UU No 23 tahun 2006 tentang manfaat dan fungsi KTP-Elektronik, termasuk dalam banyak hal sebagai perencanaan pembangunan, akses ke layanan publik, data dan statistik kependudukan, keamanan Negara, demokrasi (pemilu dan pilkada), dan untuk mencegah penyalahgunaan dokumen kependudukan, tindak terorisme, dan pekerja ilegal dan sebagai dasar penerbitan dokumen lain seperti surat Transit dan dokumen (Paspor), Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat Hak Atas Tanah, Dokumen Identitas lainnya.

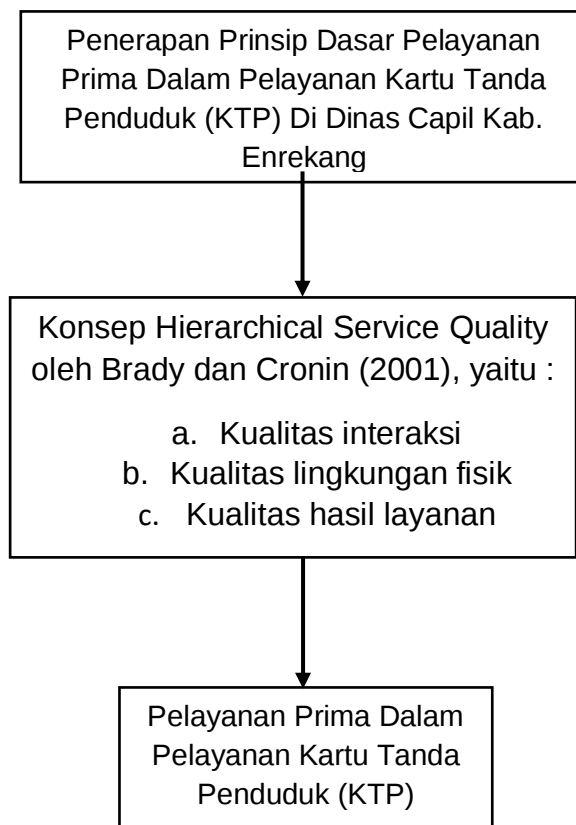
Adapaun Fungsi e-KTP adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai identitas jati diri.
- b. Berlaku secara nasional, menghilangkan kebutuhan untuk membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan hal-hal lainnya.
- c. Menghindari KTP ganda dan pemalsuan.
- d. Keakuratan data penduduk untuk mendukung proyek pembangunan

1.2.3 Kerangka Pikir

Menurut Syahputri, dkk., (2023) mengatakan bahwa teori, dalil, atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar penelitian dimasukkan ke dalam kerangka berpikir, yang didefinisikan sebagai kerangka pemikiran, yang merupakan dasar untuk penelitian yang dibangun berdasarkan fakta-fakta, observasi, dan studi kepustakaan. Dalam kerangka pemikiran ini, variabel penelitian dijelaskan secara menyeluruh dan relevan dengan masalah yang diteliti. Ini memungkinkan untuk mendapatkan jawaban atas masalah penelitian. Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

Gambar 1.1 Kerangka Pikir



Sumber: Peneliti, 2025

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan penelitian

Untuk menganalisis bagaimana penerapan dasar pelayanan prima dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi dunia pendidikan khususnya bagi dunia pendidikan, terutama dalam bidang Administrasi Publik dan Pelayanan Prima, karena akan membantu mahasiswa meneliti mengenai teori-teori pelayanan publik yang diterapkan dalam praktik.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, seperti:

- 1) Masukan terhadap pemerintah bahwa penelitian ini menunjukkan sejauh mana prinsip dasar pelayanan Prima diterapkan dalam pembuatan KTP. Dengan mengetahui kelemahan dan kekuatan sistem yang ada, pemerintah khususnya Dinas Capil, dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ini pasri akan mempercepat proses administrasi kependudukan dan meingkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.
- 2) Manfaat praktis bagi Peneliti bahwa hasil penelitian ini dapat membuka peluang bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Misalnya, jika ditemukan bahwa ada kekurangan dalam penerapan prinsip pelayanan prima, peneliti dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang cara memperbaiki pelayanan di lembaga publik seperti Dinas Capil.

BAB II

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menjawab persoalan penerapan dasar pelayanan prima dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Penerapan metode ilmiah dalam penelitian ini memerlukan desain penelitian yang membimbing peneliti melalui langkah-langkah sistematis dan terarah. Hal ini bertujuan untuk membantu memahami serta menghasilkan penelitian yang berkualitas dan bermanfaat, sesuai dengan kondisi penelitian yang sedang dilakukan. Oleh karena itu, desain penelitian harus mengikuti metode penelitian yang tepat. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam melakukan penelitian meliputi:

2.1 Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dipilih karena akan menyajikan data tentang fakta di lapangan terkait secara sistematis, dan akurat. Creswell dalam (Murdiyanto, 2020) mengartikan penelitian kualitatif sebagai proses investigasi terhadap fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian kualitatif juga diartikan sebagai strategi untuk mencari makna, pemahaman, konsep, karakteristik, gejala, simbol, atau deskripsi tentang suatu fenomena. Penelitian ini bersifat fokus dan multimetode, alami dan holistik, menekankan pada kualitas, menggunakan berbagai cara, serta dipresentasikan secara naratif dalam penelitian ilmiah (Sidiq & Choiri, 2019). Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian jenis ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang mendalam untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang.

2.2 Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Di mana data primer yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian disebut data primer. Data ini dikumpulkan melalui observasi dan wawancara kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang. Data sekunder adalah semua data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Oleh karena itu, data sekunder penelitian ini berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan keterangan dan informasi tentang subjek penelitian. Informan terdiri dari kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebanyak 3 Pegawai bagian pengurusan KTP Elektronik yang terdiri dalam bagian merekam dan mencetak, serta masyarakat.

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2009:50), secara umum terdapat tiga metode utama dalam pengumpulan data penelitian, yaitu wawancara mendalam, observasi berperan, dan dokumentasi.

- a. Pertama, wawancara mendalam sebagaimana dijelaskan bahwa dalam riset kualitatif, biasanya wawancara tidak terlalu kaku atau teratur. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan tidak mengikut format yang terlalu formal. Wawancara yang mendalam bisa dilakukan kapan saja dan dalam keadaan yang dianggap paling cocok untuk mendapatkan data yang detail, jujur, dan lengkap.
- b. Kedua, observasi berperan bahwa untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang meliputi kejadian, tempat atau lokasi, serta objek-objek, juga gambar yang direkam.
- c. Ketiga, dokumentasi sebagaimana dijelaskan bahwa dokumen ada dalam banyak bentuk, mulai dari yang simpel sampai yang lebih rinci, dan bisa juga berupa barang-barang lain. Dalam penelitian ini kami mengambil data dalam bentuk gambar-gambar dan rekaman suara.

2.3.3 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133), proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga penelitian mencapai titik jenuh, yaitu ketika tidak ditemukan lagi informasi baru yang relevan. Proses ini melibatkan empat tahapan utama.

- a. Pertama, pengumpulan data (data collection) dilakukan melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, atau kombinasi dari ketiganya yang dikenal dengan istilah triangulasi. Pengumpulan data dapat berlangsung dalam jangka waktu yang panjang, mulai dari beberapa hari hingga berbulan-bulan, sehingga menghasilkan jumlah data yang sangat besar. Pada tahap awal, peneliti melakukan eksplorasi umum terhadap situasi sosial atau objek penelitian. Seluruh hal yang dilihat dan didengar didokumentasikan secara menyeluruh, sehingga terkumpul data yang kaya, beragam, dan mencerminkan realitas lapangan secara komprehensif.
- b. Kedua, reduksi data (data reduction) merupakan proses penyederhanaan dan pemilihan data yang relevan dari kumpulan informasi yang kompleks. Reduksi data mencakup kegiatan merangkum, memilah informasi yang esensial, memfokuskan pada aspek yang penting, serta mengidentifikasi tema dan pola tertentu. Tahap ini bertujuan untuk menghasilkan data yang lebih terstruktur, jelas, dan siap digunakan dalam tahap analisis lanjutan.
- c. Ketiga, penyajian data (data display) dilakukan setelah proses reduksi selesai. Dalam penelitian kualitatif, data biasanya disajikan dalam bentuk teks naratif yang memudahkan peneliti untuk memahami hubungan antarvariabel, mengidentifikasi kecenderungan, serta menilai implikasi temuan. Penyajian ini membantu peneliti melihat gambaran besar sekaligus detail-detail yang relevan.
- d. Keempat, penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing and verification) merupakan tahap di mana peneliti mengidentifikasi temuan-temuan baru yang belum pernah diungkap sebelumnya. Temuan tersebut bisa berupa deskripsi yang lebih jelas terhadap objek yang sebelumnya samar atau belum terdefinisi, sehingga penelitian mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam. Pada tahap verifikasi, peneliti memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan memiliki dasar yang kuat melalui pengecekan kembali data dan bukti pendukung.