

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan peraturan daerah yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah (PP). Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang dalam melaksanakan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang dari Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, selain melaksanakan tugas tersebut Camat juga bertugas melaksanakan tugas umum pemerintahan.¹

Didalam PP Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan yaitu pada pasal 15 camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi : (1) mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat; (2) mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; (3) mengoordinasikan penerapan dan penegakan perundang-undangan; (4) mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; (5) mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan; (6) membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; (7) melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.²

¹Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 Republik Indonesia tentang *Undang-undang Desa Kelurahan dan Kecamatan*, (Yogyakarta : Pustaka Mahardika), hlm. 306

² *Ibid.*, hlm. 311

Tugas pemerintah dalam pelayanan masyarakat yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia. Sebagaimana yang dikatakan oleh Masrin salah satu dari tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak penduduk. Dalam Peraturan Daerah No. 34 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, menyebutkan bahwa salah satu bentuk penyelenggaraan pendaftaran penduduk adalah diterbitkannya Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan surat-surat keterangan lainnya.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan sebagai berikut : (1) memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk; (2) memberikan perlindungan status hak sipil penduduk; (3) menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan catatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya; (4) mewujudkan administrasi kependudukan secara rasional dan terpadu; (5) menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.³

³ Masrin, "Studi tentang Pelayanan Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 1, Nomor 1, (2013), hlm. 68-69

Camat mengoordinasikan unit kerja di wilayah kerja kecamatan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan untuk meningkatkan kinerja kecamatan. Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota.

Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu tentang pelayanan publik. Jika pelayanan buruk dan tidak profesional, tidak hanya merugikan citra pimpinan, tetapi juga memperburuk citra institusinya dan merugikan nama baik institusi.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Unsur yang dapat memuaskan masyarakat yang dilayani yaitu seperti keramahan petugas, ketepatan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kejelasan petugas, jadwal pelayanan.⁴

⁴ Nurmal Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*, (Depok : Prenamedia Group, 2018), hlm. 135

Terkait dengan mengurus segala keperluan masyarakat, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang bermuara di kantor kecamatan ini, dalam melaksanakan tugas pokok kecamatan yaitu untuk melayani masyarakat, serta mengatur wilayahnya agar tertib dan aman dalam melaksanakan pembangunan yang lebih maju. Kelancaran pelaksanaan tugas pemerintah ini sangat tergantung pada kesempurnaan dari kualitas pelayanan publik yang ada di dalamnya yang mampu bekerja secara baik guna meningkatkan kelancaran roda pemerintahan.

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Jika kualitas pelayanan publik baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal yang disertai dengan perilaku dan sikap yang menjunjung tinggi nilai moralitas dan etika pelayanan, serta mempunyai tanggung jawab dan profesionalitas yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.⁵

Pelayanan publik menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif.⁶ Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan

⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 69

⁶ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2017), hlm. 3

pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷ Tugas pemerintah yaitu membangun kebijakan publik yang unggul dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan yang bersikap sopan, tata krama yang baik, karena ketika melayani dan memberikan pelayanan dengan baik dan orang yang mendapat layanan merasa senang, maka akan tercipta komunikasi yang baik pula dan itulah yang sebenarnya yang diharapkan.

Contoh yang ditemukan oleh peneliti di lapangan adalah salah satu masyarakat Kecamatan Rambang Kapak Tengah Prabumulih ketika berurusan di Kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih untuk menguruskan Kartu Tanda Penduduk (KTP), beliau mengatakan kepada peneliti bahwa ketika beliau mengurus persyaratan sudah dinyatakan lengkap dan bisa diambil minggu depan, tetapi ternyata waktu penyelesaiannya tidak seperti yang dikatakan, masyarakat seperti tidak dilayani, pegawai sibuk mengobrol dengan temannya.

⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Gava Media, 2018), hlm. 15

Dari uraian diatas dan berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, menunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat antara lain : ketidaktepatan waktu penyelesaian, aparat yang susah ditemui pada saat berurusan, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi.

Sedangkan hambatan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Rambang Kapak Tengah Prabumulih yaitu pengadaan sarana dan prasarana kantor yang kurang menunjang kinerja dalam proses pelayanan, kurang seriusnya aparat ketika berurusan dengan masyarakat ketika melayani sehingga memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, sangat menarik perhatian bagi penulis untuk melakukan penelitian di bidang ini, yaitu **“Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih“**, karena tidak cukup hanya dengan memberikan perhatian saja, tetapi lebih dari itu bagaimana cara kita memberikan respon atas keinginan pelanggan/masyarakat sehingga bisa menciptakan kesan positif dari pelanggan/masyarakat, karena pelayanan yang baik sangat dibutuhkan bagi kepuasan pelanggan/masyarakat dan dapat memberikan dampak yang baik pula bagi citra instansi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih ?
2. Bagaimanakah Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian Ini Yaitu :
 - a. Untuk Menganalisis Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih.
 - b. Untuk Menganalisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih.
2. Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan Penelitian Ini Yaitu :

- a. Bagi Instansi, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan respon atas keinginan masyarakat serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
- b. Bagi Peneliti, dengan melakukan penelitian kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk di kantor camat, sebagai salah satu

upaya penyusun memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi S.1 fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan program studi manajemen pendidikan islam.

D. Tinjauan Pustaka

Sebagai bahan referensi sebelum menyusun skripsi, berikut ini akan penulis cantumkan beberapa skripsi yang terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang direncanakan. Karangan tersebut antara lain sebagai berikut :

Choirina Tien Rosyadi (2014) skripsinya yang berjudul : *“Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta”*. Hasil penelitiannya menegaskan bahwa belum seluruhnya asas dalam pelayanan publik terealisasi di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Asas dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terutama asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan belum dapat terealisasi. Kendala yang dialami Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ialah Sumber Daya Manusia yang belum mencapai target 100%. Sumber Daya Manusia yang belum maksimal menjadi kendala utama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan asas pelayanan publik. ⁸

Adapun perbedaan penelitian penulis dengan skripsi Choirina Tien Rosyadi yaitu beliau lebih memfokuskan pada asas-asas pelayanan publik, dan juga objek dan lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan persamaannya ialah membahas pelayanan publik.

⁸ Choirina Tien Rosyadi, skripsi : *Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014, hlm. 84

Andi Wira Nurramadani (2017) skripsinya yang berjudul : “*Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar*”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan yang diterima pasien sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh puskesmas kassi-kassi dan adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan yang diterima pasien di puskesmas kassi-kassi kecamatan rappocini kota makassar adalah terkait pesyaratan yang tidak terpenuhi, pemahaman pasien terkait prosedur, serta pasien kurang pemanfaatan kotak saran yang telah disediakan. ⁹

Adapun perbedaan penelitian penulis dengan skripsi Andi Wira Nurramadani yaitu beliau lebih memfokuskan pada pelaksanaan pelayanan publik, serta objek dan lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan persamaannya ialah membahas pelayanan publik.

Sabri (2017) skripsinya yang berjudul : “*Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari*”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja aparat kelurahan dalam memberikan kualitas pelayanan publik, dalam hal melayani masyarakat belum berjalan sesuai dengan harapan (belum baik/bagus). Kurang memadainya fasilitas di Kantor Lurah Kadia dapat menghambat kelancaran pelaksanaan tugas aparat pemerintahan kelurahan

⁹ Andi Wira Nurramadani, skripsi : *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar*, Universitas Hasanuddin Makassar, 2017, hlm. 58

dalam melayani masyarakat, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses permohonan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat.¹⁰

Adapun perbedaan penelitian penulis dengan skripsi Sabri yaitu beliau lebih memfokuskan bagaimana kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai, sedangkan penulis membahas tentang kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk. Sedangkan persamaannya ialah membahas pelayanan publik.

E. Definisi Konseptual

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, kualitas berarti : tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan), mutu.¹¹

Jadi, kualitas adalah sesuatu yang bebas dari kerusakan/cacat, melakukan segala sesuatu secara benar, serta sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang

¹⁰ Sabri, skripsi : *Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari*, Universitas Halu Oleo Kendari, 2017, hlm. 6

¹¹ Hardiyansyah, *Op.cit.*, hlm. 54

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹²

Jadi, pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan atas nama pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kartu Tanda Penduduk adalah kartu pengenal yang harus dimiliki setiap orang (warga negara) yang memuat agama, nomor, jenis kelamin, umur dan tempat lahir, pekerjaan, dan alamat yang jelas.¹³

Jadi, Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

F. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian kualitas pelayanan publik

Menurut Gaspersz dalam buku Reformasi Pelayanan Publik mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas adalah sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan pelanggan dan

¹² Lijan Poltak Sinambela, *Op.cit.*, hlm. 5

¹³ Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, <http://www.kamusbesar.com/kartu-tanda-penduduk> (diakses pada 20 April 2019, pukul 13.55).

memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.¹⁴

Menurut Goetsh dan Davis dalam buku *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya* bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat) dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).¹⁵

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah mutu, dan juga segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam buku *Reformasi Pelayanan Publik*, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁶

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan atas nama pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

¹⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Op.cit.*, hlm. 7

¹⁵ Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Bandung : CV Mandar Maju, 2008), hlm. 22

¹⁶ Lijan Poltak Sinambela, *Loc. Cit.*

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan.

b. Jenis-jenis pelayanan

Menurut Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 jenis-jenis pelayanan publik meliputi :

- 1) Pelayanan Administratif, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- 3) Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.¹⁷

¹⁷ Amin Ibrahim, *Op.cit.*, hlm. 37

c. Tujuan pelayanan publik

Tujuan pelayanan publik adalah semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan.¹⁸

d. Indikator pelayanan publik

Menurut Fitzsimmons terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* (handal), yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* (jelas), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia; *responsiveness* (tanggap), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance* (kepastian), yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.¹⁹

Jadi indikator dalam pelayanan publik yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empati*. Pemberian pelayanan bukan terletak kepada apa yang diberikan dan apa yang diterimanya, tetapi lebih kepada bagaimana cara memberikan pelayanan tersebut. Jika cara memberikan pelayanan baik, akan menjadi penilaian yang baik terhadap aparatur pelayanan publik.

¹⁸ Hayat, *Op. cit.*, hlm. 52

¹⁹ Lijan Poltak Sinambela, *Loc. Cit.*

e. Pengertian Kartu Tanda Penduduk

Menurut Undang-undang No 23 Tahun 2006 kartu tanda penduduk adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia.²⁰ Setiap orang yang telah memenuhi syarat wajib memiliki KTP dan sebagaimana tercantum dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.

f. Proses pembuatan KTP

- 1) Ambil nomor antrean.
- 2) Tunggu pemanggilan nomor antrean.
- 3) Menuju ke loket yang ditentukan.
- 4) Entry data dan foto.
- 5) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) selesai.
- 6) Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan.
- 7) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database.
- 8) Foto (Digital).
- 9) Tandatangan (Pada alat perekam tandatangan).

²⁰ Masrin, *Op.cit.*, hlm. 74

- 10) Perekam sidik jari (Pada alat perekam sidik jari), scan retina mata.
- 11) Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tanagn sidik jari.
- 12) Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses percetakan 2 minggu setelah pembuatan.²¹

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

a. Faktor pendukung

Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. Tercapainya pelayanan publik yang optimal dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara oprimal. Ada beberapa faktor yang mengoptimalkan dalam pelayanan publik, yaitu kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana dan prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia.²²

b. Faktor penghambat

Safroni mengemukakan ada empat kendala dalam pelayanan publik, yaitu : Politik, ditandai dengan proses administrasi pelayanan publik

²¹ Ketut Sukantha Artha Wibawa “Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Marga Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali, STIA Denpasar Bali, Artikel, Volume 1, Nomor 2, (2015), hlm. 415

²² Hayat, *Op.cit.*, hlm. 27

terkendala. Lemahnya penggunaan teknologi, ditandai dengan minimnya penggunaan teknologi dalam pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan masih cara manual. Rekrutmen pegawai, ditandai dengan ketidakefektifan rekrutmen pegawai sehingga menjadikan pelayanan terkendala. Reward, ditandai dengan pemerintah yang masih kurang memberikan perhatian penuh kepada aparatur yang berprestasi.²³

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, pada penulisan laporan tersebut, peneliti menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Hal itu hendaknya dilakukan seperti orang merajut sehingga setiap bagian ditelaah satu demi satu.²⁴ Yakni upaya yang dilakukan adalah menggali sebanyak-banyaknya data yang dibutuhkan untuk dipilah-pilah dan dianalisis dari hasil lapangan yang diperoleh yang berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih.

2. Jenis Data

Ada 2 jenis data dalam penelitian yaitu :

²³ *Ibid.*, hlm. 53

²⁴ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 11

- a. Data kualitatif, yaitu berupa kata-kata, gambar. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen lainnya.²⁵ Data yang diungkapkan dalam bentuk kalimat uraian-uraian yang dalam penelitian berisikan permasalahan seputar masalah penelitian yang penulis bahas yakni tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih yang relevan dengan permasalahan yang ditentukan.
 - b. Data kuantitatif, yaitu data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.²⁶ Data berupa luas wilayah kecamatan Rambang Kapak Tengah, jumlah desa, jumlah pegawai, sarpras.
3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang benar-benar mengetahui dan terlibat langsung dengan fokus permasalahan yang ada sehingga peneliti dapat merangkum informasi penting dalam fokus penelitiannya.²⁷ Adapun informan dalam penelitian ini yaitu key informan dan informan pendukung.

- a. *Key informan*, yaitu orang yang sangat memahami permasalahan yang akan diteliti, yang mana dalam penelitian ini yaitu pegawai bagian

²⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2017), hlm. 27

²⁶ *Ibid.*, hlm. 13

²⁷ Saiful Annur, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Palembang : Grafika Telindo Press, 2008), hlm. 29

pelayanan KTP yang ada di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih.

- b. *Informan pendukung*, yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan diteliti, yang mana dalam penelitian ini yaitu Camat, Pegawai Pelayanan KTP dan masyarakat yang membuat KTP.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini prosedur pengumpulan data yang akan dilaksanakan dengan cara sebagai berikut :

- a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan tersusun.²⁸ Pengamatan yang digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Maksudnya penulis turun langsung ke lokasi penelitian dan mengamati atau memperhatikan fenomena yang ada di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, kemudian mencatatnya sebagai bahan kajian dalam penelitian ini.

- b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti.²⁹ Serta untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Yang

²⁸ Sugiyono, *Op.cit.*, hlm. 203

²⁹ *Ibid.*, hlm. 194

berarti memperoleh data-data dari sumber-sumber secara lisan melalui bercakap-cakap dan bertatap muka dengan pemimpin ataupun juga dengan pegawai yang dapat memberikan keterangan mengenai masalah penelitian. Disamping itu, wawancara juga digunakan mendapatkan informasi yang signifikan dalam Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih. Penulis juga melakukan wawancara dengan seksi pelayanan KTP Malikuswari, S.H tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen, baik dari laporan-laporan, pertemuan.³⁰ Guna untuk memperoleh data mengenai kondisi objektif atau profil yang dijadikan fokus penelitian dan sarana dan prasarana.

d. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek data dengan berbagai teknik

³⁰ Nurmah Semil, *Op.cit.*, hlm. 205

pengumpulan data dan berbagai sumber data.³¹ Yang berarti triangulasi merupakan suatu cara memandang permasalahan/objek yang akan dievaluasi dari berbagai sudut pandang, triangulasi dilakukan untuk mengetahui kualitas data yang di pertanggungjawabkan.

5. Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses penyederhanaan data-data yang muncul dari sumber penelitian yang dipilah-pilah melalui beberapa tahapan, karena data yang diperlukan penulis tidak dapat ditulis semua sehingga perlu disederhanakan.³² Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data dan kemudian disederhanakan.

b. Penyajian Data

Pada tahap ini penulis melakukan proses penggalian data dengan cara analisa sekumpulan data yang tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dari data yang diteliti. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang

³¹ Sugiyono, Op.cit., hlm. 330

³² A Muri Yusuf, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta : Kencana, 2014), hlm. 407

diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.³³

H. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk karya tulis ilmiah yang terdiri dari lima bab pembahasan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan yang meliputi : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, definisi konseptual, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

Bab II : Kualitas Pelayanan Publik dan Faktor Pendukung serta Penghambatnya yang meliputi : pengertian kualitas pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan, tujuan pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, pelayanan KTP, fungsi dan manfaat pelayanan KTP, faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik.

Bab III : Kondisi Objektif Penelitian yang meliputi : tempat penelitian, sejarah kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, visi misi kantor

³³ Abdul Hakim, *Metodologi Penelitian*, (Bandung : CV Jejak, 2017), hlm. 85

Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, profil/identitas kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, struktur organisasi di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, tugas dan wewenang di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, keadaan pegawai kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, keadaan sarana dan prasarana kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih.

Bab IV : Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, meliputi : kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih, faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk di kantor Camat Rambang Kapak Tengah Prabumulih.

Bab V : Penutup yang meliputi : kesimpulan dan saran.