BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik *non profit*. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan reliabel dalam menjalankan fungsi dan perannya. Ekspektasi masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem Pemerintahan Daerah. Perubahan sistem pemerintahan di daerah berbalik haluan dari sentralisasi menjadi desentralisasi dengan pelimpahan sebagian besar urusan pemerintahan kepada daerah. Pelimpahan penyelenggaraan urusan tersebut disertai dengan desentralisasi fiskal untuk membiayai penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada daerah. Perubahan tatanan fundamental sistem pemerintahan di daerah dari sentralisasi menjadi desentralisasi diawali dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian diperbaharui dengan lahirnya Undang-undang Nomor 32 Tahun

2004 yang memiliki filosofi untuk memberikan pemerataan pelayanan publik dan untuk lebih mendekatkan serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan publik melalui pelimpahan penyelenggaraan sebagian urusan kepada Pemerintah Daerah.

Kepuasan pelanggan terutama dibidang jasa menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses. Keunggulan suatu jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik secara konsisten.

Indonesia dengan jumlah penduduknya yang besar memerlukan data kependudukan yang akurat, untuk itu pemerintah membuat program yang disebut dengan e-KTP merupakan cara baru jitu yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem *biometric* yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung kedalam satu *database* nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja.

Data kependudukan yang dihimpun dari pendaftaran penduduk dan catatan sipil menjadi data agregat penduduk yang meliputi himpunan data perseorangan berupa data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kependudukan

tersebut digunakan untuk semua keperluan berasal dari Kementerian Dalam Negeri (pasal 58 UU No. 24 Tahun 2013), antara lain dimanfaatkan untuk:

1. Pelayanan publik antara lain untuk penerbitan surat izin mengemudi, izin usaha, pelayanan wajib pajak, pelayanan perbankan, pelayanan penerbitan sertifikat tanah, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, dan jaminan sosial tenaga kerja.
2. Perencanaan pembangunan yakni untuk perencanaan pembangunan nasional, perencanaan pendidikan, perencanaan kesehatan, perencanaan tenaga kerja, dan pengentasan masyarakat dari kemiskinan.
3. Alokasi anggaran meliputi penentuan Dana Alokasi Umum (DAU) dan perhitungan potensi perpajakan.
4. Pembangunan demokrasi yaitu penyiapan Data Agregat Kependudukan per kecamatan (DAK2) dan penyiapan Data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4).
5. Penegakan hukum dan pencegahan kriminal antara lain untuk memudahkan pelacakan pelaku kriminal, mencegah perdagangan orang dan mencegah pengiriman tenaga kerja illegal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang secara garis koordinasi berada dibawah Kementerian Dalam Negeri, yang tujuan dan fungsinya melaksanakan angaran rumah tangga daerah dalam menyelenggarakan Admininistrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun jenis pelayanan yang termasuk dalam fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan penyusunan peraturan pendaftaran penduduk, Pencatatan Sipil dalam hal sistem prosedur dan mekanisme pelayanan;
2. Penyerapan dan pelaksanaan Administrasi Kependudukan yang meliputi: Pencatatan, Pendaftaran dan penerbitan Kartu Kelurga, Kartu Tanda Penduduk dan Mutasi Penduduk;
3. Pembinaan dan penyelenggaraan administrasi pencatatan sipil yang meliputi: Perkawinan dan Perceraian serta pendaftaran dan penerbitan Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengangkatan dan Pengesahan Anak;
4. Pembinaan dan koordinasi pengolahan dan penyimpanan data penduduk, Pencatatan Kelahiran, Kematian, Perkawinan dan Perceraian;
5. Penyiapan penyusunan program pendataan dan penyuluhan kependudukan;
6. Penyiapan penyusunan program dan kebijakan serta pengendalian opersional dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memilki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan

kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, definisi dari e-KTP atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamananan/ pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional. Penduduk hanya di perbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

E-KTP merupakan KTP Nasional yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Dengan peraturan tersebut maka e-KTP berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan *(e-government*), yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (e-KTP), pendidikan (*e-education*, *e-learning*), kesehatan, (*e-medicine*, *e-laboratory*), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronik. Pemerintah menerapkan E-*Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggungjawab, *responsive*, efektif dan efisien. *E-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara lain. Seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. *E-Government* menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik. Berdasarkan pemaparan tersebut, salah satu penerapan implementasi *e-*

Government dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah e-KTP (elektronik kartu tanda penduduk).

Prosedur pembuatan e-KTP dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Memperoleh surat pengantar dari Rukun Tetangga dengan membawa copy Kartu keluarga;
2. Mendatangi Kantor Camat sesuai domisili pemohon atau mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan perekaman data;
3. Jika perekaman dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemohon kembali mendatangi Kantor Camat sesuai domisili untuk memperoleh KTP sementara;
4. KTP sementara selanjutnya merupakan kartu identitas sementara yang kemudia ditukar dengan e-KTP setelah pembuatan e-KTP selesai.

Alur kepengurusan pembuatan *e*-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Alur Tahapan Pembuatan e-KTP

Sumber: e-KTP.com 2015

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa tahapan pembuatan e-KTP terdiri 3 (tiga) tahapan utama yaitu; tahap pertama pemohon melakukan verivikasi biodata, pemotretan, scan retina mata dan scan sidik jari, tahapan kedua yaitu pencatatan biodata pemohon serta penyesuaian biodata pemohon dengan data sidik jari dan retina mata pemohon, dan tahap akhir adalah pembuatan fisik e-KTP berdasarkan data yang telah direkam sebelumnya.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (2014), dari 455.109 orang warga Kota Pontianak wajib KTP, Kota Pontianak mendapat kuota atau target penyelesaian e-KTP dari pemerintah pusat sebanyak 374.935 orang. Namun sekarang tinggal 150.000 orang yang belum membuat administrasi kependudukan.

Tabel 1.1
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
Jumlah Penduduk Berdasarkan Kategori Usia dan Umur
Tahun 2011 -2013

Golongan Umur	2011		2012		2013	
	L	P	L	P	L	P
0 – 9 Tahun	24.789	22.432	26.432	26.752	33.267	31.267
10 – 19 Tahun	47.245	48.561	49.561	49.661	55.947	56.815
20 – 29 Tahun	79.737	68.959	69.958	69.780	77.240	62.782
30 – 39 Tahun	50.351	61.737	59.379	58.535	73.924	60.455
40 – 49 Tahun	35.113	31.333	46.578	44.932	66.951	55.772
50 - 59 Tahun	17.786	14.193	10.985	10.994	15.078	13.030
60 – 69 Tahun	20.145	22.928	15.759	16.852	22.692	13.456
70 Tahun +	8.363	12.184	9.881	9.804	12.793	8.792
Jumlah	283.529	282.327	288.533	287.310	357.892	302.369
Total	565.856 Jiwa		575.843 Jiwa		660. 261 Jiwa	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2014

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa Kota Pontianak mengalami pertumbuhan jumlah penduduk setiap tahunnya, Tahun 2012 Jumlah Penduduk Kota Pontianak Sebanyak 565.856 jiwa, pada Tahun 2013 meningkat menjadi 575.843 jiwa dan pada Tahun 2014 jumlah penduduk Kota Pontianak sebanyak 660.261 jiwa. Berikut informasi tentang permohonan KTP Pemula di Kota Pontianak:

Tabel 1.2
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
Jumlah Masyarakat yang Terdaptar sebagai masyarakat Wajib KTP Pemula
Tahun 2011 -2013

Tahun	Jenis Kelamin		Total Jiwa
	Laki-laki	Perempuan	
2011	1.867 jiwa	1.842 jiwa	3.709 jiwa
2012	1.873 jiwa	1.682 jiwa	3.555 jiwa
2013	3.442 jiwa	2.821 jiwa	6.263 jiwa

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 1.2, diketahui bahwa permintaan e-KTP Pemula di Kota Pontianak pada Tahun 2011 sebanyak 3.709 jiwa selanjutnya

pada Tahun 2012 mengalami penurunan menjadi 3.555 jiwa sedangkan pada Tahun 2013 meningkat menjadi 6.263 jiwa. Sehingga dapat disimpulkan jumlah masyarakat Kota Pontianak yang tercatat sebagai wajib KTP pemula angka tertinggi terjadi pada Tahun 2013 sebesar 6.263 pemohon yang tercatat sebagai masyarakat wajib KTP pemula.

Tabel 1.3
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
Jumlah KTP Pemula yang telah didistribusikan
Tahun 2011 -2013

Tahun	Jenis Kelamin		Total Jiwa
	Laki-laki	Perempuan	
2011	1.211 jiwa	1.428 jiwa	2.639 jiwa
2012	1.623 jiwa	1.143 jiwa	2.766 jiwa
2013	3.613 jiwa	2.932 jiwa	6.545 jiwa

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2014

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pendistribusian KTP pemula pada masyarakat wajib KTP pemula tertinggi pada Tahun 2013 sebesar 6.545 lembar e-KTP.

Dalam melakukan pelayanan e-KTP bagi masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak didukung 21 orang yang ditempatkan di Kantor Camat yang ada di seluruh wilayah Kota Pontianak serta di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, dengan distribusi personel pada Tabel 1.4 berikut:

Tabel 1.4
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
Penempatan Petugas pelayanan E-KTP
Tahun 2014

No	Nama Instansi	Jumlah Personel
1	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak	3 orang
2	Pontianak Barat	3 orang
3	Pontianak Kota	3 orang
4	Pontianak Selatan	3 orang
5	Pontianak Tenggara	3 orang
6	Pontianak Timur	3 orang
7	Pontianak Utara	3 orang
	Jumlah	**21 orang**

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2014

Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

Hasil observasi pendahuluan yang dilakukan peneliti diperoleh informasi bahwa adanya kendala-kendala yang datang dari dalam yaitu jumlah mesin yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat menjadi kendala utama yang membuat pelaksanaan e-KTP di Pontianak kurang efektif. Jumlah

masyarakat kota Pontianak sebanyak 455.109 jiwa sedangkan mesin yang disediakan sebanyak 15 unit, dalam 1 hari sebanyak 2.100 orang yang terekam membuat e-KTP dengan waktu 7 jam kerja per hari, diperkirakan waktu yang dibutuhkan pihak kecamatan untuk merekam semua masyarakat yaitu selama 214 hari (8 bulan), sedangkan waktu yang ditargetkan oleh pemerintah hanya selama 5 bulan (28 Oktober 2012 - 31 Maret 2013) menyebabkan adanya perpanjangan waktu pembuatan e-KTP, selain itu kurangnya persiapan dan infrastruktur yang disediakan oleh pemerintah. Kendala dari luar yakni kurang taatnya masyarakat dalam melaksanakan pembuatan e-KTP yang tidak tepat waktu.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menyediakan kotak pengaduan, sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik yang dirasakan. Namun sangat disayangkan tidak adanya surat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam 3 tahun terakhir yang berkaitan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang mereka rasakan dalam kepengurusan e-KTP.

Hasil wawancara pendahuluan yang peneliti lakukan terhadap 10 orang yang melakukan permohonan e-KTP Pemula diperoleh informasi bahwa keluhan yang mereka rasakan dalam mengajukan permohonan e-KTP antara lain sebagai berikut:

1. Prosedur permohonan e-KTP yang terlalu panjang;
2. Kepastian waktu peneyelesaian e-KTP yang tidak pasti;

3. Kemampuan petugas dalam menerapkan teknologi dalam pembuatan e-KTP;
4. Kurangnya perhatian dari pegawai;
5. Daya tanggap pegawai yang kurang;
6. Kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas tentunya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak khususnya pelayanan e-KTP perlu untuk ditinjau dan diteliti kembali, sehingga dapat diketahui permasalahan dengan lebih pasti serta dapat diperoleh alternatif perbaikan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Untuk itu saya mengambil judul: Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak”.

C. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan masalah lebih jelas dan terarah, maka ruang lingkup yang dibahas dalam penelitian ini dibatasi hanya pada sub-sub variabel penentu kualitas jasa meliputi; Keandalan *(Reliability)*, Daya tanggap

(Responsiveness), Jaminan *(Assurance)*, Empati *(Empathy)*, dan Berwujud *(Tangibles).*

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam kepengurusan e-KTP pemula di Kantor Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan pengembangan dan penerapan teori-teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan terutama yang berhubungan dengan bidang pemasaran jasa dan kepuasan konsumen.

b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mengenai kepuasan masyarakat yang melakukan kepengurusan e-KTP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat (masyarakat yang melakukan kepengurusan e-KTP).

c. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi rekan mahasiswa yang bermaksud melakukan kajian lebih dalam mengenai kepuasan konsumen perusahaan terhadap kualitas pelayanan. Serta diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang

manajemen pelayanan pada umumya dan khususnya dalam bidang administrasi pelayanan publik.

F. Kerangka Pemikiran

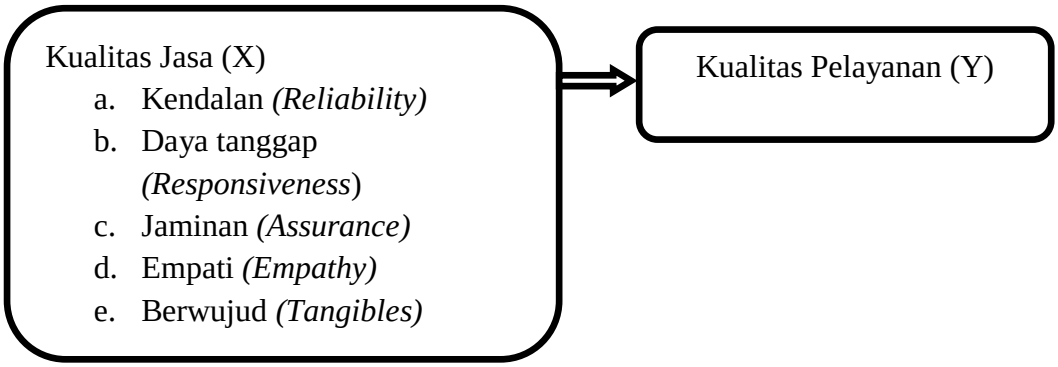
Menurut Aliiuno (2014:18) Jasa adalah: "Setiap tindakan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada esensinya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Ada 4 (empat) karakteristik jasa yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak terpisahkan, bervariasi, dan mudah lenyap".

Kualitas jasa dalam penelitian ini terletak pada kepuasan masyarakat yang melakukan kepengurusan e-KTP. Kepuasan mempunyai arti yang sangat penting yang berfokus pada masyarakat yang melakukan kepengurusan e-KTP. Jika ingin mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang melakukan kepengurusan e-KTP atau konsumen dengan baik, maka sangat perlu untuk mengetahui dan memahami apa yang dimaksud dengan kepuasan masyarakat yang melakukan kepengurusan e-KTP. Menurut Alchindi (2012:7) Ada 5 (lima) kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa yang bermutu, yaitu:

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan sepesifikasi kualitas jasa.
c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:

Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Kinnor (2002: 42); "Metode penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian dimana prosedur pemecahan masalah yang diteliti dilakukan dengan cara menggambarkan karakteristik dan fenomena serta kaitan antar variabel".

2. Teknik Pengumpulan Data

   a. Data Primer

      1) Wawancara

         Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan komunikasi langsung dengan pihak-pihak yang dianggap terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, seperti pimpinan di Kantor Pencatatan Sipil Kota Pontianak beserta stafnya.

2) Observasi

Merupakan metode yang dilakukan untuk memperoleh data yang dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan secara langsung terhahap objek penelitian sehingga penelitian dapat memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan fakta yang terjadi.

3) Kuisioner

Yaitu daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa dan disebarkan kepada responden guna mendapatkan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan dan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder diperoleh dari manajemen Kantor Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Data tersebut berbentuk catatan-catatan, dokumen dan arsip sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2002:72): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan kerakterisrik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan kepengurusan e-

KTP pemula di Kantor Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang berjumlah 7.263 orang berdasarkan data wajib e-KTP Tahun 2013 di Kota Pontianak.

b. Sampel

Menurut Supardi (2007:103): "Sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai wakil dari para populasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dengan jalan mengambil individu siapa saja yang dapat dijangkau atau ditemui. Menurut (Widiyanto, 2007:88) Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *convenience / accidental* sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, bila dipandang cocok sebagai sumber data.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla 1960:182), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\,e^2}$$

dimana

n: jumlah sampel
N: jumlah populasi
e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{6.545}{1 + 6.545\ 0{,}1^2}$$

$$n = \frac{6.545}{1 + 65.45}$$

$$n = 98{,}49$$

Berdasarkan persamaan diatas, jumlah sampel dalam penelitian in adalah sebanyak 98,49 dengan pembulatan 100 responden yang merupakan pemohon e-KTP Pemula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

4. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis secara kuantitatif, yaitu jawaban-jawaban dari responden akan dikelompokkan menurut kriteria yang ada dalam masing-masing jawaban dari responden, kemudian dilakukan tabulasi data yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner dari variabel kualitas jasa yang diukur terdiri dari lima dimensi. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut masing-masing dimensinya diwakili oleh beberapa pertanyaan yang seluruhnya berjumlah 14 pertanyaan. Untuk menentukan skor digunakan skala Likert, dimana penilaian persepsi dan harapan diberikan bobot satu sampai dengan lima. Adapun tahapan-tahapan analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Analisis Tingkat Persepsi dan Harapan.

Untuk menganalisis tingkat Persepsi dan Harapan konsumen atau masyarakat yang melakukan kepengurusan e-KTP akan digunakan skala likert. Kemudian skala likert tersebut akan diberi bobot sebagai berikut:

Persepsi	Nilai	Harapan	Nilai
Sangat Baik	5	Sangat Penting	5
Baik	4	Penting	4
Cukup Baik	3	Cukup Penting	3
Kurang Baik	2	Kurang Penting	2
Tidak Baik	1	Tidak Penting	1

b. Analisis ServQual

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran kualitas jasa dalam model ServQual yaitu alat analisis yang pengukurannya didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan pada lima dimensi kualitas jasa; (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati), kelima dimensi tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert.

Dalam model ServQual, kualitas jasa didefinisikan sebagai “Penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa” (Parasuraman *et al*, 1985), sedangkan definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan (Parasuraman et al, 1988) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh

perusahaan. Skor ServQual untuk tiap pasangan pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, *et, al*.,1990) dalam (Tjiptono 2005).

Skor ServQual = Skor Persepsi - Skor Harapan

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

1. Item-by-item analysis, misal P1 – H1, P2 – H2, dst. Dimana P = Persepsi dan H = Harapan
2. Dimensi-by-dimensi analysis, contoh: (P1 + P2 + P3 + P4 / 4) – (H1 + H2 + H3+ H4 / 4) dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap ServQual yaitu (P! + P2 +P3…..+ 14 / 14) – (H1 + H2 + H3 +…..+ H14 /14)
4. Untuk menganalisis kualitas atau jasa pelayanan yang diberikan maka digunakan rumus:

   $$Kualitas\ (Q) = \frac{Persepsi\ (P)}{Harapan\ (H)}$$

   Jika kualitas (Q) ≥ 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik

   Jika kualitas (Q) < 1, maka kualitas pelayanan dikatakan tidak baik