

**KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN DATA  
e-KTP DI DISTRIK ITLAY HISAGE  
KABUPATEN JAYAWIJAYA  
S K R I P S I**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik  
Guna Mencapai Gelar Sarjana S.AP Pada  
Program Studi Administrasi Publik*



**Oleh :**

**OMDI PAWIKA  
NIM. 2014 – 11 – 070**

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA  
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA  
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNAIM) YAPIS WAMENA  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN  
DATA e-KTP DI DISTRIK ITLAY  
HISAGE KABUPATEN JAYAWIJAYA**

Diusulkan Oleh,

**NAMA : OMDI PAWIKA**

**NIM : 2014 11 070**

**PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**WAKTU :**

Telah Di periksa dan disetujui

Pada Tanggal: 01 September 2020

Dan siap untuk diseminarkan

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

**H.AGUS SUMARYADI S.Pt.,M.Si  
NIDN. 1212116701**

**DINES MUNI, S.IP.,M.Si  
NID1404058401**

Mengetahui:

Ketua Prodi Administrasi Publik

**H. MUHAMMAD ALI, S.Sos, M.Si  
NIDN. 1417056701**

**HALAMAN PENGESAHAN****KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN DATA  
e-KTP DI DISTRIK ITLAY HISAGE  
KABUPATEN JAYAWIJAYA**

Telah Dipertahankan Skripsi Ini Di Depan Panitia Ujian Skripsi  
Pada Hari Jum'at Tanggal .....

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Ketua,

Sekretaris,

**H.AGUS SUMARYADI S.Pt,M.Si**  
**NIDN. 1212116701**

**Dra. TELLY NANCY SILOY.M.Si**  
**NID.1207086701**

Anggota,

Anggota,

**H. MUHAMMAD ALI, S.Sos, M.Si**  
**NIDN. 1417056701**

**NUR AINI, S.Sos, M.Si**  
**NIDN. 1422127401**

Mengetahui,  
Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena

**Dr. H. RUDIHARTONO ISMAIL, M.Pd**  
**NIP. 197004081997021002**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkatnya, rahmad, hidayah, petunjuk, perlindungan serta pertolongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan karaya Ilmiah ini dengan judul “**Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya**”.

Sebagai insan yang percaya kuasa sang pencipta penulis pun menyadari bahwa semua rencana dan cita-cita tidak mungkin tercapai sendirinya apabila tidak disertai dengan usaha dan kerja keras yang harus melewati berbagai hambatan. Ditengah-tengah keterbatasan dan kekurangan yang ada pada penulus ada pula pihak-pihak yang membantu, memotivasi dan member saran dan bimbingan pada penulis.

Untuk itu dengan tulus, bangga dan rasa hormat penulis menghanturkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Dr. H. Rudihartono Ismail, M.Pd** selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah (UNAIM) Yapis Wamena, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di program studi Aministrasi Negara.
2. Bapak **H.Agus Sumaryadi S.Pt.,M.Si** dan Bapak **Dines Muni S.IP.,M.Si** selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah memberikan kesempatan atas keluasan ilmu dan wawasan, ketulusan hati, kesabaran, dan kearifan beliau kepada penulis dalam proses penulisan Skripsi ini dari awal hingga selesai.
3. Bapak **H. Muhammad Ali, S.Sos., M.Si** Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis.
4. Ibu **Hasriani Muslim S.Pd., M.Pd** sebagai dosen wali yang banyak membantu dan mendorong penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Universitas Amal Ilmiah (UNAIM) Yapis Wamena, khususnya pada Program Studi Administrasi Publik yang telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada penulis dalam urusan administrasi selama menekuni studi.
6. Kepada **Aser Hisage S.Pd** selaku Kepala Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya yang telah memberikan ijin, rekomendasi, bantuan kepada penulis serta seluruh pegawai di lingkungan Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya.
7. Orang tuaku tercinta Bapak **Andrias Pawika** dan Mama tercinta **Joli Hisage** yang telah membesarkan, mendidik, dan memberikan motivasi yang baik serta selalu mendoakan untuk keberhasilan studiku. Serta saudara-saudaraku **Habaku dan Konstan Pawika**.
8. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penyelesaian studi.
9. Seluru rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena atas kebersamaannya selama penulis duduk dibangku perkuliahan.

Akhirnya dengan renda hati, Penulis menerima koreksi Maupun masukan dari para pembaca demi menyempurnakan serta menambah wawasan berpikir untuk pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang Khususnya di bidang Ilmu Administrasi Publik.

Semoga Tuhan yang maha Besar akan selalu membimbing serta mengarahkan kita kejalan yang benar, sehingga apa yang dicita-citakan akan sukses dan tercapai. Terima kasih kepada Tuhan Yesus. Amin.

Wamena, 08 Februari 2021

Penulis,

**OMDI PAWIKA**  
**NIM. 2014-11-070**

## ABSTRAK

**OMDI PAWIKA, NIM. 2014-11-070**,..... Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya. Dengan Dosen (Pembimbing I: Bapak **H.Agus Sumaryadi** dan Pembimbing II: Bapak **Dines Muni**)

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya. Penelitian ini menggunakan indikatornya *Tangible* (Berwujud/Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan) *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Keyakinan/Jaminan) dan *Empaty* (empati. Dalam penarikan kesimpulan sampel sebanyak 82 Responden.

Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner /Angket, penentuan responden menggunakan *Porposive Sampling*.

Hasil penelitian menggunakan prediksi secara umum kualitas layanan perekaman E-KTP adalah baik untuk indikator-indikator: Indikator Bukti Fisik dengan predikat baik, Indikator Keandalan dengan predikat Baik, Indikator Daya Tanggap dengan predikat Baik, Indikator Kepastian dengan predikat Baik, dan Indikator Empati dengan predikat Baik. Maka rekapitulasi rata-rata persentase variable Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP***

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Kajian Teori .....	7
1. Pengertian Kepemimpinan.....	7
2. Tipe dan Peranan Kepemimpinan.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Definisi Operasional .....	24
D. Kerangka Konseptual .....	25
<b>BAB III. METODE DAN TEKNIK PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
B. Jenis Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	27
D. Instrument Penelitian .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Teknik Analisa Data .....	29
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Keadaan Umum Lokasi Penelitian.....	31

	B. Keadaan Responden.....	40
	C. Analisis Data.....	42
	D. Pembahasan .....	54
<b>BAB V.</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	59
	B. Saran-saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Nilai interpretasi	30
Tabel 4.1	skor.....	38
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Distrik	39
Tabel 4.3	Milimbo.....	40
Tabel 4.4	Keadaan penduduk berdasarkan tingkat pendidikan.....	40
Tabel 4.5	pendidikan.....	41
Tabel 4.6	Keadaan responden menurut pendidikan.....	41
Tabel 4.7	Keadaan responden menurut pendidikan.....	42
Tabel 4.8	pangkat/golongan.....	43
Tabel 4.9	Keadaan responden menurut agama.....	43
Tabel 4.10	Keadaan responden menurut jenis kelamin.....	44
Tabel 4.11	Tanggapan responden berkaitan dengan kepala distrik mengambil keputusan untuk kepentingan organisasi.....	45
Tabel 4.12	Tanggapan responden berkaitan dengan keputusan yang diambil untuk kepentingan bersama bukan individu.....	46
Tabel 4.13	Tanggapan responden berkaitan dengan kemampuan pemimpin dalam menjalankan peran sebagai informan.....	47
Tabel 4.14	Tanggapan responden berkaitan dengan peran seorang pemimpin dalam mengambil keputusan.....	48
Tabel 4.15	Tanggapan responden berkaitan dengan peran seorang pemimpin dalam mengambil keputusan.....	49
Tabel 4.16	Tanggapan responden berkaitan dengan konsistensi pemimpin dalam mengambil keputusan.....	50
Tabel 4.17	Tanggapan responden berkaitan dengan pemimpin dalam pemberian motivasi kerja.....	50
Tabel 4.18	Tanggapan responden berkaitan dengan pemimpin dalam pemberian motivasi kerja.....	51
Tabel 4.19	kerja.....	51

Tabel 4.20	Tanggapan responden berkaitan dengan pemimpin memberikan pengaruh terhadap bawahan dalam bekerja.....	52 53
Tabel 4.21	Tanggapan responden berkaitan dengan pemimpin memberikan tugas sesuai dengan kemampuan bawahan.....	53 55
Tabel 4.22	Tanggapan responden berkaitan dengan pimpinan mendorong bawahannya agar bisa bekerja.....	56 57
Tabel 4.23	Tanggapan responden berkaitan dengan pimpinan yang dikerjakan bawahan.....	56 58
Tabel 4.24	Tanggapan responden berkaitan dengan peran pimpinan dalam membangun interaksi.....	
Tabel 4.25	Tanggapan responden berkaitan dengan hubungan pimpinan dengan bawahan.....	
	Tanggapan responden berkaitan dengan pimpinan sebagai panutan pegawainya.....	
	Tanggapan responden berkaitan dengan pimpinan merangkul bawahan dalam bekerja.....	
	Tanggapan responden berkaitan dengan pimpinan menghargai kinerja bawahan.....	
	Rekapitulasi Indikator Pengambilan Keputusan.....	
	Rekapitulasi Indikator Pemberian Motivasi Kerja.....	
	Rekapitulasi Indikator Hubungan Dengan Bawahan.....	
	Rata-Rata Presentase Variabel Peranan Kepemimpinan.....	

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5. Biodata penulis

Lampiran 6. Foto-Foto

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan bagian integral mekanisme sistem pemerintahan di samping fungsi lainnya dalam pemerintahan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*costumer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*publik service*) yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Pemerintahan yang baik (*good government*) yang menitik beratkan hubungan kerja sama yang baik antara pemerintah, swasta, dan masyarakat sehingga pemerintah yang dulunya berperan langsung sebagai penyedia pelayanan dan terlibat dalam kegiatan yang bersifat teknis operasional untuk pemenuhan kebutuhan publik bergeser perannya pada fungsi mengarahkan. Fungsi ini mengharuskan pemerintah untuk dapat lebih memberdayakan (*empowering*) dengan mendorong tumbuhnya partisipasi masyarakat dalam penyediaan Pelayanan (*publik services*).

Tuntutan Kepada Pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat saat ini banyak disuarakan oleh masyarakat dilingkungan mana saja mulai dari pedesaan hingga perkotaan. Hal ini dikarenakan kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan dihadapkan pada munculnya berbagai macam masalah sosial antara lain pendidikan, pengangguran, kesehatan, perumahan, lingkungan, sampah, kriminalitas, tata kota yang tak beraturan dan masalah-masalah lain yang semuanya ini membutuhkan *sence of crisis*, kepedulian pemerintah untuk dapat memenuhi segala keluhan dan tuntutan masyarakat serta mengutamakan pelayanan yang optimal berkualitas.

Pemerintah dalam menjalankan pelayanan memiliki tiga fungsi pokok dengan tidak melihat tingkatan atau strata dalam masyarakat (deskriminasi), yaitu publik *Services Function* (Fungsi Pelayanan Masyarakat), *Development Function* (Fungsi Pembangunan), dan *Protection Function* (Fungsi Perlindungan).

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya ada lima dimensi dari kualitas pelayanan antara lain:

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah.
- 2) *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu.
- 4) *Assurance* (Jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat di percaya dan bebas dari keragu-raguan.
- 5) *Empaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Pelayanan pemerintahan elektronik (*service e-Government*) dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang **Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden RI Nomor 35**

**Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.**

Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk Pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah. Proyek d-KTP ini 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 memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP nya.

Sebagai salah satu jenis Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah, untuk urusan penerbitan identitas kependudukan yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akte Kelahiran, sesuai dengan amanah **UU Nomor 32 tahun 2004 pasal 14 Tentang Kewenangan Pemerintah Daerah ayat 1 huruf I**, yang menyatakan bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota adalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil sehingga penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akte Kelahiran, dapat dilakukan setiap daerah melalui dinas terkait. Aturan tersebut selaras dengan **Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan dan Pencatatan Sipil.**

Pedoman penerbitan kartu tanda penduduk tersebut, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara

obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit Pelayanan (**Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004**).

Saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlombalomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai kualitas Pelayanan, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga Pelayanan ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas mencakup output yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat salah satunya adalah pelayanan kependudukan tentang Kartu Tanda Penduduk.

Seiring dengan perkembangan jaman adanya KTP non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic*-KTP yang selanjutnya disingkat e-KTP. e-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Berdasarkan **Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009** Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Yang Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pasal 10, KTP Non Elektronik tetap berlaku bagi penduduk yang belum mendapatkan e-KTP sampai dengan melakukan perekaman data baru, khususnya pada masyarakat lansia yang menggunakan data lama.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Berdasarkan **Peraturan Daerah Kabupaten Jayawijaya Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan** dalam penjelasan umum, menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk, yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi

Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk mendapatkan KTP diwajibkan bagi warga Negara Indonesia yang telah mencapai usia tujuh belas tahun ke atas.

Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan 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. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP.

Program e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak,
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota,
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya,
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris),
5. Memalsukan dan menggandakan KTP

Untuk pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP.

**Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan**, dijelaskan bahwa : "penduduk hanya diperbolehkan 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.

Dinas kependudukan dan catatan sipil yang kemudian disingkat DISPENDUK CAPIL menjadi salah satu instansi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kabupaten Jayawijaya. Pada dinas kependudukan dan catatan sipil terdapat sebuah permasalahan yang berupa keterlambatan pembuatan e-KTP, banyak warga Kabupaten Jayawijaya yang telah mengurus pembuatan e-KTP di kecamatan masing–masing tetapi dalam kenyataan di lapangan masih banyak warga di Distrik Itlay Hisage yang masih belum mendapatkan bentuk asli dari e-KTP tersebut.

Salah satu kasus mengenai program e-KTP yang menjadi harapan beberapa Pegawai Dispendukcapil yang penulis wawancarai "Kami berharap tetap bisa melakukan perekaman e-KTP untuk seluruh masyarakat dalam lingkungan kerja kami. Karenanya tiap hari kami selalu memberikan layanan untuk melakukan perekaman data kependudukan e-KTP" ujar Irawan. Sementara Kepala Dispendukcapil Kabupaten Jayawijaya mengatakan pihaknya sudah melakukan upaya jemput bola dalam upaya melakukan perekaman data e-KTP dengan menghadirkan petugas di masing-masing distrik untuk melakukan perekaman data kependudukan (Wamena, Senin 12 Oktober 2020, 08:51 WIT).

Keterangan dari beberapa masyarakat sebagai responden awal yang penulis temui di lapangan mengatakan bahwa masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki e-KTP yang dikarenakan masyarakat merasa kurang didampingi oleh pemerintah terkait pentingnya e-KTP atau kurang pemahannya akan penggunaan e-KTP, terutama di daerah-daerah pinggir wilayah Kabupaten Jayawijaya.

Pada saat ini kasus yang sering muncul di daerah Papua khususnya di Kabupaten Jayawijaya di Distrik Itlay Hisage yang berkaitan dengan pembuatan maupun perekaman data kependudukan e-KTP adalah masih banyak warga yang belum melakukan perekaman e-KTP bahkan belum mengganti KTP mereka yang lama dengan e-KTP. Beberapa sumber menyatakan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas perekaman data e-KTP yang hadir di Distrik Itlay Hisage, kurang lengkapnya fasilitas penunjang dalam perekaman data semisal nya ketersediaan ruang untuk masyarakat yang hadir dalam perekaman, tidak hanya hal demikian ada beberapa hal yang harus diperbaiki dalam proses pelayanan seharusnya untuk melakukan pelayanan yang sama rata dan sama rasa pada semua konsumen pelayanan agar tidak terlihat adanya nepotisme dalam pelayan dan kurang cepat dan tepatnya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan dukungan geografis lokasi yang sedikit susah dijangkau karena masyarakat tersebar di pelosok kampung.

Berdasarkan informasi diatas pelaksanaan perekaman data kependudukan e-KTP, harapan masyarakat maupun Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jayawijaya Dan dalam rangka menyukseskan pelaksanaan pelayanan perekaman e-KTP, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jayawijaya melakukan usaha jemput bola yaitu dengan membuka pelayanan perekaman eKTP di pusat Distrik yang menjadi daerah tujuan yaitu di Distrik Itlay Hisage. Pelayanan perekaman e-KTP ini dimaksudkan untuk memudahkan warga

di Distrik Itlay Hisage yang sampai saat ini belum melakukan perekaman e-KTP terutama bagi anak-anak remaja yang sudah mulai berumur tujuh belas tahun keatas, serta orang-orang yang sudah berumur lebih dari lima puluh tahun ke atas.

Usaha ini dilakukan untuk menjaring lebih banyak lagi masyarakat yang mau melaksanakan perekaman e-KTP karena lokasinya yang merupakan pusat Distrik atau Ibukota Distrik yang sering dikunjungi oleh masyarakat. Selain itu pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Distrik Itlay Hisage merupakan salah satu cara untuk menyelesaikan Perekaman e-KTP di daerah Kabupaten Jayawijaya.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul: “**Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya**”.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dilakukan di atas, maka batasan masalah yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah hanya terbatas pada bagaimana Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya yang menjadi indikatornya adalah *Tangible* (Berwujud/Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan) *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Keyakinan/Jaminan) dan *Empaty* (empati).

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini dapat dirumuskan sebagai berikut Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya?.

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan (Sugiyono, 2007:326), dengan demikian dicapainya tujuan diatas, maka diharapkan dapat berguna untuk:

#### **a. Kegunaan Teoritis,**

Kegunaan teoritis yaitu diharapkan dapat bermanfaat bagi sumbangan pemikiran positif untuk kualitas pelayanan perekaman data e-KTP oleh Disdukcapil terhadap masyarakat dan dalam pengembangan ilmu pengetahuan sebagai bahan acuan untuk para peneliti yang akan meneliti permasalahan yang sejenis.

#### **b. Kegunaan Praktis,**

Kegunaan praktis adalah sebagai sumbangan pikiran dari hasil penelitian bagi pemerintahan Kabupaten Jayawijaya, khususnya pada Disdukcapil Kabupaten Jayawijaya dan Program Studi Administrasi Publik di Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Teori

##### 1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut istilah, kata kualitas berarti mutu, yaitu tingkat baik buruknya sesuatu, akan tetapi banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas (mutu) berdasarkan sudut pandangnya masing-masing seperti yang terurai di bawah ini:

- a) Menurut Joseph Juran, kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna.
- b) Menurut Edward Deming, suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan kebergantungan pada biaya rendah dan sesuai dengan pasar.
- c) Welch Jr mengatakan bahwa kualitas adalah jaminan kesetiaan pelanggan, pertahanan terbaik melawan saingan dari luar, dan satu satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.
- d) Menurut ISO 2000, kualitas adalah totalitas karakteristik suatu produk (barang dan jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikan atau ditetapkan.
- e) Menurut Soewarso Hardjosudarmo, bahwa yang dimaksud kualitas adalah penilaian subyektif daripada “*costumer*” penentuan ini ditentukan oleh persepsi “*costumer*” terhadap produk dan jasa.

Dari beberapa pendapat tokoh di atas, terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas menyangkut produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kualitas saat ini, mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. (Abubakar & Siregar, 2010:p.2) Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan: “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Kualitas menurut Gaspersz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

## 2. Perspektif Kualitas

Menurut Garvin (1984) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:143), setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini:

### 1. *Transcendental Approach*

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai innate excellence, yaitu sesuatu yang secara intuitif dapat dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, sebagai contoh kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dan exposure berulang kali (*repeated exposure*)

### 2. *Product-Based Approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam hal kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Semakin banyak atribut yang dimiliki sebuah produk atau merek, semakin berkualitas produk atau merek bersangkutan.

### 3. *User-Based Approach*

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang

(*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan demandoriented ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

#### 4. *Manufacturing-Based Approach*

Perspektif ini bersifat supply-based dan lebih berfokus pada praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat *operation-driven*.

#### 5. *Value-Based Approach*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*, yakni tingkat kinerja ‘terbaik’ atau sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*)

### 3. **Manfaat Kualitas**

Menurut Edvardsdsson dalam buku Tjiptono dan Chandra (2011:171-173), produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Meskipun demikian ketiga konsep tersebut memiliki penekanan yang berbeda-beda:

- a) Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.

- b) Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah customer *utility*.
- c) Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasil (*income*), biaya, dan modal yang digunakan. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven* yang akan memberikan keunggulan harga dan *customer value*. *Customer value* merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu. Jika kualitas yang dihasilkan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka profitabilitasnya terjamin.

Manfaat dari terjaganya suatu kualitas meliputi:

- 1) Loyalitas pelanggan yang besar
- 2) Pangsa pasar lebih besar
- 3) Harga saham yang lebih tinggi
- 4) Harga jual produk / jasa lebih tinggi
- 5) Produk vitas yang lebih besar

#### **4. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir dalam Pasolong (2008:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Aktivitas, manfaat maupun kepuasan merupakan bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud. Hal ini diungkapkan

Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono (2011:17) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen.

Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada konsumen dan pada dasarnya tidak berwujud, disediakan sebagai solusi atau masalah konsumen. Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya, hal ini ditulis oleh Lovelock dan Wirtz (2011:37) yang menyatakan Layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Seringkali berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diinginkan ke penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab pembeli. Pelayanan tidak terlepas semuanya merupakan aktivitas yang diberikan kepada pelanggan dimana pelanggan itu tidak terlepas dari semua orang atau biasa dikenal dengan publik.

Pelayanan menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi Pelayanan menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kebutuhan penerima layanan,

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 5. Jenis-Jenis Pelayan

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) Pelayanan administratif, (2) Pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

- Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Akte Kelahiran dan lain-lain).
- Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir menurut benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
- Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka

waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap belum baik atau tidak memuaskan, hal ini dapat dilihat dari kesimpulan Agus Dwiyanto dan kawan-kawan (2003:103), dalam *Governance and Desentralization* disingkat GDS 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja Pelayanan menyebutkan walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas Pelayanan tetapi secara umum praktik penyelenggaraan Pelayanan masih (*Governance*).

Konsep Pelayanan yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya *Reinventing Government* (1995). Intinya adalah pentingnya peningkatan Pelayanan oleh birokrasi pemerintah dengan cara member wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola Pelayanan.

## **6. Prinsip-Prinsip Pelayanan**

Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan system dalam kaitannya dengan pelaksanaan Pelayanan, Osborne mengemukakan 10 prinsip yang disebut sebagai keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah "sudah saatnya pemerintah berorientasi pasar" untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri".

Kesepuluh prinsip yang dimaksud Osbrorne (1997), adalah sebagai berikut:

- 1) Pemerintah katalis: mengarahkan ketimbang mengayuh.

- 2) Pemerintah milik masyarakat: member wewenang ketimbang melayani
- 3) Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan dalam pelayanan
- 4) Pemerintah yang digalakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan kepada peraturan
- 5) Pemerintahan yang berorientasi hasil: membiayai hasil bukan masukan
- 6) Pemerintahan yang berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi.
- 7) Pemerintahan wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan.
- 8) Pemerintah antisipatif: Mencegah daripada mengobati.
- 9) Pemerintahan desentralisasi.
- 10) Pemerintah birokrasi pasar: mendobrak perubahan pasar.

Menurut Gaspersz (2002:52), bahwa elemen paling penting bagi organisasi adalah pelanggan, untuk itu identifikasi secara tepat apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Tjosvald dalam Wasistiono (2003:42), mengatakan bahwa bagi organisasi, melayani konsumen merupakan saat yang menentukan” (*moment of thrust*), peluang bagi organisasi menentukan kredibilitas dan kapabilitasnya.

Strategi mengutamakan pelanggan adalah prioritas utama yang harus dilakukan. Bahkan Carlzon dalam Warsistiono (2003:42), menyamakan abad ini sebagai “abad pelanggan” abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang paling terhormat (*putting costumers fisrt*). Segala upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan.

Dari sudut pandang pelanggan, setiap dimensi itu penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas, untuk itu setiap perusahaan penyedia pelayanan perlu menerapkan perspektif pelayanan pelanggan

sebagaimana dipaparkan oleh Jan Carlzon dalam William (2004), sebagai berikut : (1) Pelanggan adalah raja, (2) Pelanggan adalah alasan keberadaan kita (3) Tanpa pelanggan kita tidak punya apa-apa (4) Pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita (5) Jika kita tidak memahami pelanggan kita, maka kita tidak memahami bisnis kita. Pernyataan diatas mencerminkan orientasi terhadap pelanggan, sebuah pandangan bahwa pelanggan adalah penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi seseorang, suatu pandangan yang memutar balikkan pandangan tradisional tentang organisasi. Perspektif ini adalah perspektif pelayanan pelanggan.

## **7. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu dipenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk memperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (*imaginer*) jadi bukan suatu besaran yang terukur, oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004:2) adalah 1) Kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, 4) bebas dari

kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan. Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Supramto (2001), *the extent to which products meet the requirement of people who use them*. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

#### **a. Defenisi Pelayanan Yang Berkualitas**

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut *Osborne dan Gebler (1995)* serta *Bloom (1981)* antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak procedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

*Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam waluyo (1995;128)*, mendefenisikan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan control terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Menurut Vincent Gaspersz, (1997:5) memberikan pengertian kualitas dengan mengatakan bahwa Kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus menerus sehingga dikenal istilah *Q = MATCH (Quality = Meets Agreed Terms and Changes)*.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komperhensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Adapun variabel tersebut adalah:

- 1) Pemerintah yang bertugas melayani.

- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah.
- 3) Kebijaksanaan yang dijadikan landasan Pelayanan.
- 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
- 5) Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard dan asas pelayanan masyarakat.
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Pelayanan prima di sektor publik tersebut dapat diimplementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

#### **b. Pelayan Prima**

Berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemberian pelayanan prima. Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan mengenai sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit (mudah dipahami) dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan Kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - 1) Prosedur/tatacara pelayanan umum.
  - 2) Persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif.

- 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  - 4) Rincian biaya/tariff pelayanan umum dan tatacara pelayanannya.
  - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
  - 6) Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan dari permohonan atau kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
  - 7) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- c) Keamanan, dalam hal ini pelayanan berarti mulai dari proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna layanan secara administratif (pencatatan, dokumentasi dan tagihan). Selain itu dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti peralatan yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor yang diupayakan rapi, bersih dan memberikan rasa aman.
- d) Keterbukaan, dalam arti prosedur/ tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Dalam hal keterbukaan mencakup upaya publikasi, artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media dan bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
- e) Efisiensi, dalam arti:
- 1) Prasyarat pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan

dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan, persyaratan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang berkaitan.

3) Ekonomi, Kriteria ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- d. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Keadilan yang merata

Kriteria ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

- f. Ketetapan waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Mengacu pada pengertian dan syarat-syarat pelayanan umum di atas, maka nampak bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha kegiatan yang sifatnya jelas.

### **c. Asas-Asas Pelayanan**

Untuk dapat membantu pelayanan yang memuaskan bagi pengguna, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas

pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberian dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima Pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

**d. Sendi-Sendi Pelayanan Prima**

Berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemberian pelayanan prima. Dalam **keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004** dijelaskan mengenai sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu kejangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **8. Indikator Kualitas Pelayanan**

Seperti jelaskan di atas, bahwa para pakar telah mendefinisikan kualitas secara beragam menurut pendapatnya masing-masing, begitu juga dengan indikator kualitas.

David A Gavin mengemukakan delapan dimensi atau kategori kritis dari kualitas, yaitu:

- 1) *Performance* (Kinerja). Karakteristik kinerja utama produk.
- 2) *Feature* (Profil). Aspek sekunder dari kinerja, atau kinerja tambahan dari suatu produk.
- 3) *Reliability* (Kedapat dipercaya). Kemungkinan produk malfungsi atau tidak berfungsi dengan baik, dengan konteks ini produk atau jasa dapat dipercaya dalam menjalankan fungsinya.
- 4) *Conformance* (kesesuaian). Kesesuaian atau cocok dengan keinginan atau kebutuhan konsumen.
- 5) *Durability* (daya tahan). Daya tahan produk atau masa hidup produk, baik secara ekonomis maupun teknis.

- 6) *Serviceability* (kepelayanan). Kecepatan, kesopanan, kompetensi, mudah diperbaiki.
- 7) *Aesthetics* (keindahan). Keindahan produk dalam desain, rasa, suara atau bau dari produk, dan ini bersifat subyektif.
- 8) *Perceived quality* (kualitas yang dipersepsi). Kualitas dalam pandangan pelanggan atau konsumen.

Menurut Rasyid (1997) untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat. Secara praktis, kualitas pelayanan antara lain berkaitan dengan pelayanan yang lebih cepat, hemat, murah, responsive, akomodatif, inovatif dan produktif serta *marketable* (memuaskan) dan profesional.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono dan G. Candra, 2005) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas, yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*) Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para masyarakat pengguna layanan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*) Perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap instansi penyedia layanan. Hal ini juga berarti instansi penyedia layanan bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga berarti pegawai selalu bersikap

sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah masyarakat pengguna layanan.

- 4) Empati (*Empathy*) Berarati instansi penyedia layanan memahami masalah masyarakat pengguna layanan dan bertindak demi kepentingan mereka. Selain itu juga memberikan perhatian individual kepada masyarakat pengguna layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*) Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi penyedia layanan, serta penampilan pegawai. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi ini juga sering disebut dengan model analisis SERVQUAL (Service Quality). Model analisis SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan pelayanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sepurna untuk masing-masing atribut pelayanan.

## 9. e-KTP

KTP berbasis NIK secara Nasional (KTP Elektronik) adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi. Penerbitan e-KTP adalah pengeluaran KTP baru atau penggantian KTP karena habis masa berlakunya, pindah, rusak atau hilang. Setiap penduduk wajib KTP, setelah melalui verifikasi data, akan diambil dan direkam mulai dari wajah, tanda tangan dan sidik jari.

Berkaitan dengan penelitian ini Kualitas pelayan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya di ukur dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1995:14), yang mengemukakan kualitas pelayanan yaitu,

indikator kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan dan kelengkapan sarana.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:

- 1) KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk
- 2) Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
- 3) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan
- 4) Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana
- 5) Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
- 6) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori-teori dalam penelitian ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Sumber
1	Ratna Wulan Kusmarini <sup>1</sup> Ari Subowo <sup>2</sup> Tri Yuniningsih <sup>3</sup>	Kualitas Pelayanan Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Purwonegoro Kabupaten Banjarnegara	Secara keseluruhan kinerja pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro memiliki bobot 6839 sehingga masuk dalam kategori ke tiga, yaitu BAIK. Jadi, masyarakat menilai baik kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro Skor SERVQUAL yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 634 yang berarti tingkat pelayanan kurang memuaskan. Berdasarkan hasil perolehan skor ini, dapat kita ketahui bahwa kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro secara umum adalah baik, tetapi kurang memuaskan. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah reformasi dalam pelayanan perekaman data e-KTP sehingga kedepan pelayanan dapat lebih memberikan kepuasan kepada masyarakat.	Jurnal Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Laman : <a href="http://www.fisip.undip.ac.id">http://www.fisip.undip.ac.id</a> email <a href="mailto:fisip@undip.ac.id">fisip@undip.ac.id</a> Tahun 2012
2	Rahmawaty	Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu	Dari keseluruhan indikator teori yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan diketahui bahwa indikator Kesopanan dan Keramahan Dalam Pelayanan dan indikator Kemudahan sudah menunjukkan kondisi yang baik. Sedangkan indikator Tanggung jawab, Kenyamanan, dan indikator Kelengkapan sarana perlu untuk dilakukan perbaikan	rahmawaty913@gmail.com Jurnal Mahasiswa Program Studi Pascasarjana Universitas Tadulako Pascasarjana Universitas Tadulako e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 3, Maret 2016

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Sumber
			atau berada pada pendapat informan belum memuaskan.	hlm 137-146 ISSN: 2302-2019
3	Sukur Suleman	Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan	Kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan belum seutuhnya maksimal dengan melihat: a). Proses pelayanan yang tidak berdasarkan standarisasi pelayanan mengenai ketetapan waktu, b). Sumber Daya manusia petugas layanan dalam menerima dan memberi layanan yang sejauh ini masi terbatas. c). Sarana dan prasarana sebaagi faktor penunjang berkualitas dan tidaknya sebuah pelayanan yang masi terbatas, mulai dari ruang tunggu, ruang kerja petugas layanan yang sempit, dll.	email : sukursuleman@gmail.com Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara Volume 5 No 1 Tahun 2019

### C. Definisi Operasional

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya peneliti menggunakan indikator: berwujud, keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati. Masing-masing indikator tersebut dijelaskan secara definisional sebagai berikut:

- 1. Indikator Bukti Fisik** diukur dengan mengamati ada tidaknya bukti fisik yang tersedia dalam perekaman data kependudukan di antaranya: tempat-tempat atau ruang perekaman, petugas perekaman yang jelas, ada informasi perekaman yang disampaikan kepada masyarakat, waktu, hari, tanggal perekaman dan peserta perekaman data kependudukan jelas jumlahnya;

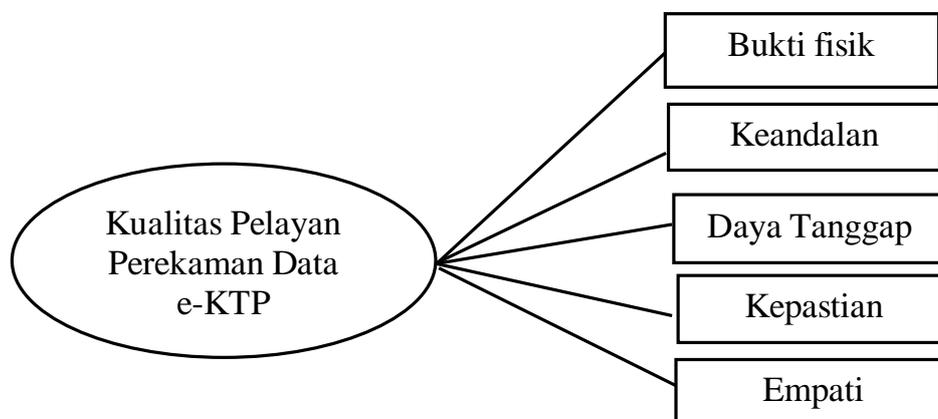
2. **Indikator Keandalan Diukur** dengan mengamati prosedur pelayanan, kemudahan melakukan pengaduan, biaya administrasi, kesesuaian waktu, dan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan;
3. **Indikator Daya Tanggap** diukur dengan mengamati cepat dan tanggap dalam merespon permintaan masyarakat, tepat dalam memberikan pelayanan, memahami kebutuhan masyarakat dan selalu merespon terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat;
4. **Indikator Kepastian atau Jaminan** diukur dengan mengamati dengan terjaminnya rasa aman, nyaman, ketepatan waktu dalam memberikan layanan serta terampil dalam menerima keluhan penerima layanan;
5. **Indikator Empati** diukur dengan besarnya kepedulian terhadap yang dilayani dalam memberikan pelayanan dalam perekaman data kependudukan.

#### **D. Kerangka Konseptual Penelitian**

Kerangka konseptual merupakan pola pikir penelitian yang menunjukkan hubungan antara variable-variabel yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang dan teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian ini, maka sebagai kerangka konseptual dari penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

#### **Kerangka Konseptual Penelitian**



Dari gambar tersebut menjelaskan bahwa untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya dilakukan langkah-langkah sebagai berikut: langkah pertama meneliti variabel Kualitas Pelayanan dengan 5 indikator sebagai tolak ukurnya yaitu: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian dan Empati.

## **BAB III METODE DAN TEKNIK PENELITIAN**

### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya.

#### **2. Waktu Penelitian**

Adapun waktu yang dibutuhkan untuk melakukan Penelitian ini  $\pm 2$  (dua) bulan.

### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut **Sugiyono (2007:11)** penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (*Independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan aspek penelitian yang dapat berupa manusia, gejala-gejala, benda-benda dan tingkah laku yang berfungsi sebagai sumber data.

Menurut **Sugiyono (2007:90)** bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Sedangkan **Riduwan dan Tita Lestari (1997:3)** mengatakan bahwa Populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian.

Dari pengertian di atas, maka populasi yang di maksud dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang telah mengikuti perekaman data yang berada di lingkungan kerja Kantor Distrik Itlay Hisage yang berjumlah 445 orang. (Kantor Distrik Itlay Hisage)

## 2. Sampel

Menurut **Sugiyono (2008:91)**, Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Adapun dalam teknik pengambilan sampel tersebut menggunakan formula *Slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (NE^2)}$$

Dimana:  $n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$E$  = Nilai Kritis (batas ketelitian yang diinginkan oleh peneliti,  
100 % = 0,01)

$$n = \frac{445}{1 + (445 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{445}{1 + (4,45)}$$

$$n = \frac{445}{5,45}$$

$$n = 81,65 \text{ (dibulatkan menjadi } 81,65 = 82)$$

$$n = 82$$

Sampel yang di ambil sebanyak 82 kampung dengan menggunakan rumus formula sloving Cara mendapatkan sampel sebanyak 82 orang dengan populasi tiap kampung sebagai berikut:

$$\frac{\text{Populasi Tiap Kampung}}{\text{Jumlah Keseluruhan Populasi}} \times \text{Sampel (Bab 3 dari Formula Sloving)}$$

$$\text{a. Kampung Sumuni Kama} = \frac{63}{445} \times 82 = 11,6 = 12 \text{ Orang}$$

$$\text{b. Kampung Tomi Sasa} = \frac{52}{445} \times 82 = 9,5 = 10 \text{ Orang}$$

$$\text{c. Kampung Kemi Seke} = \frac{49}{445} \times 82 = 9,0 = 9 \text{ Orang}$$

- d. Kampung Jagonima  $= \frac{36}{445} \times 82 = 6,6 = 7$  Orang
- e. Kampung Lukaken  $= \frac{55}{445} \times 82 = 10,1 = 10$  Orang
- f. Kampung Siliwak  $= \frac{62}{445} \times 82 = 11,4 = 11$  Orang
- g. Kampung Miami  $= \frac{44}{445} \times 82 = 8,1 = 8$  Orang
- h. Kampung Wuroba  $= \frac{33}{445} \times 82 = 6,0 = 6$  Orang
- i. Kampung Helepalem  $= \frac{51}{445} \times 82 = 9,3 = 9$  Orang

#### D. Instrumen Penelitian

Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrument penelitian. Menurut *Sugiono (2008:119)* instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen yang akan digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah *Kuesioner* dengan menggunakan *Skala Likert*.

Menurut *Sugiono (2008:107)* *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. dengan kategori pilihan jawaban sebagai berikut:

- |                            |                |
|----------------------------|----------------|
| 1. Sangat Baik (SB)        | Nilai Skor = 5 |
| 2. Baik (B)                | Nilai Skor = 4 |
| 3. Cukup Baik (CB)         | Nilai Skor = 3 |
| 4. Kurang Baik (KB)        | Nilai Skor = 2 |
| 5. Sangat Tidak Baik (STB) | Nilai Skor = 1 |

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut **Nazir (2003:174)**, pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Dalam pengumpulan data yang dibutuhkan, teknik yang di pakai penulis adalah:

a) Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

Teknik pengumpulan data dengan jalan menyebarkan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan kepada responden yang ada di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya.

b) Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peninjauan secara cermat untuk menganalisa mengenai kondisi ataupun keadaan masyarakat di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya.

c) Kepustakaan

Kepustakaan yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui perpustakaan, baik berupa buku-buku literatur, diktat-diktat, bahkan kuliah, peraturan-peraturan, undang-undang dan sebagainya yang memuat keterangan tentang masalah yang dibutuhkan dalam pembahasan pelayanan publik ini.

## **F. Teknik Analisa Data**

Analisis adalah merupakan suatu proses penyusunan data supaya dapat ditafsirkan. Analisa merupakan pekerjaan yang tidak mudah dan memerlukan etos kerja dan ketelitian. Sedangkan data merupakan hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta maupun angka yang digunakan sebagai bahan untuk memperoleh informasi.

Menurut **Nazir (2003:346)** mengemukakan bahwa analisa data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena

dengan analisislah, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan uji proporsi atau persentase (%), seperti yang di kemukakan oleh **Azwar, (2007:126)** bahwa penyajian persentase dan proporsi memberikan gambaran mengenai distribusi subjek menurut kategori-kategori nilai variabel. Oleh karena itu, analisa ini di dasari pada distribusi frekuensi.

Rumus yang digunakan dalam memperoleh nilai persentase adalah :

$$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$$

Keterangan,

P	= Nilai Persentase
F	= Frekuensi (Banyaknya Jawaban)
n	= Jumlah Sampel
100%	= Nilai Konstanta

Dalam teknik analisa ini menggunakan teknik deskriptif kuantitatif memberi predikat pada setiap variabel yang di teliti sesuai dengan keadaan pada Kantor Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya, dengan pemberian predikat di ukur dengan menggunakan presentase kemudian di interprestasikan dengan kata-kata atau kalimat, adapun predikat tersebut adalah :

1. Sangat Baik (SB)	Nilai Skor = 328-410
2. Baik (B)	Nilai Skor = 246-328
3. Cukup Baik (CB)	Nilai Skor = 164-246
4. Kurang Baik (KB)	Nilai Skor = 82-164
5. Sangat Tidak Baik (STB)	Nilai Skor = 0-82

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Keadaan Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah /Eksistensi**

Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya adalah salah satu Distrik pemekaran dari Distrik Wamena yang berdiri berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jayawijaya Nomor 17 Tahun 2011 tentang Pembentukan Distrik Itlay Hisage, Distrik Itlay Hisage dan Distrik Tulem di Kabupaten Jayawijaya. Seiring dengan adanya perubahan paradigma pemerintahan dari pemerintahan yang sentralistik kepada sistem pemerintahan yang desentralistik sangat mempengaruhi sistem pemerintahan daerah salah satu dampaknya adalah munculnya pemekaran wilayah. Distrik Itlay Hisage sebelum dimekarkan merupakan Kampung Itlay Hisage yang berada dalam wilayah Distrik Wamena.

##### **a. Luas Wilayah dan Batas Administrasi Distrik Itlay Hisage**

Distrik Itlay Hisage terletak di sebelah Barat Kota Wamena dengan jarak tempuh 20 menit dari Kota Wamena dengan menggunakan kendaraan roda dua atau kendaraan roda empat. Distrik Itlay Hisage memiliki luas wilayah sebesar 249,31 Km<sup>2</sup>, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Distrik Libarek
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Distrik Walelagama
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Distrik Assotipo
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Distrik Pisugi

Secara wilayah administratif Pemerintahan, Distrik Itlay Hisage terdiri dari 9 (Sembilan) Kampung Kemisake, Kampung

Tomisa, Kampung Asumunikama, Kampung Jogonima, Kampung Lukaker, Kampung Siliwak, Kampung Wuroba, Kampung Miami Dan Kampung Helepa Legem.

#### **b. Keadaan Penduduk**

Jumlah penduduk Distrik Itlay Hisage tercatat sebanyak 10.001 Jiwa, dengan rincian sebagai berikut :

##### **1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (jiwa)	Persentase %
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Laki-laki	4.888	48,88
2.	Perempuan	5.113	51,12
<b>Total</b>		<b>10.001</b>	<b>100</b>

*Sumber : Kantor Distrik Itlay Hisage, Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Distrik Itlay Hisage 48,88% adalah laki-laki sedangkan sisanya sebesar 51,12% adalah penduduk yang berjenis kelamin perempuan, sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki.

##### **2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama**

Jumlah penduduk berdasarkan agama yang dianut pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama**

No	Agama	Jumlah (jiwa)	Persentase %
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Islam	-	-
2.	Protestan	4.000	39,99
3.	Katolik	6.001	60,00
4.	Budha	-	-
5.	Hindu	-	-
<b>Total</b>		<b>10.001</b>	<b>100</b>

*Sumber : Kantor Distrik Itlay Hisage, Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar penduduk di Distrik Itlay Hisage yang beragama Protestan sebanyak 4.000 orang atau dengan persentase sebanyak 39,99% dan yang beragama Katolik sebanyak 6.001 orang atau dengan persentase sebanyak 60,00%, sedangkan yang beragama Islam, Budha dan Hindu tidak ada.

### **3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian**

Jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya dapat disajikan pada tabel 4.4 di bawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian**

No	Mata Pencaharian	Jumlah (jiwa)	Persentase %
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Petani	9.780	97,79
2.	PNS	72	0,72
3.	Tenaga Medis	64	0,64
4.	Tenaga Pendidik	85	0,85
<b>Total</b>		<b>10.001</b>	<b>100</b>

*Sumber : Kantor Distrik Itlay Hisage, Tahun 2021*

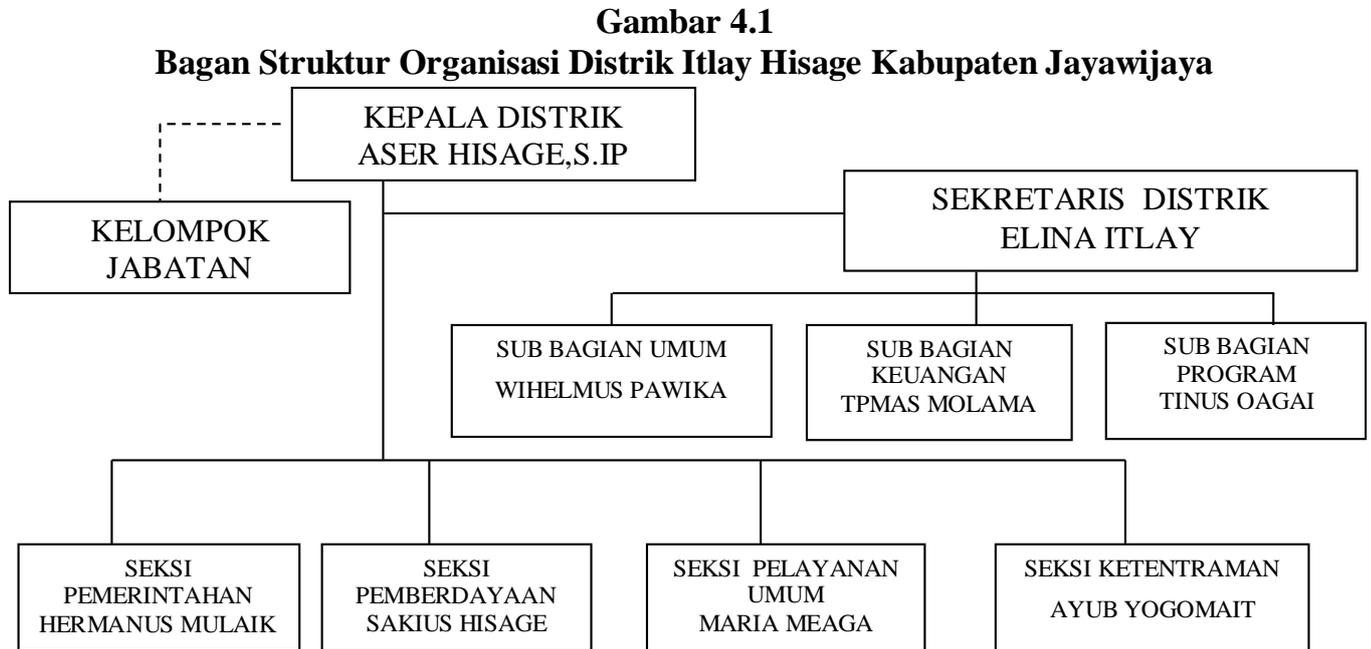
Berdasarkan data pada tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa mata pencaharian penduduk Distrik Itlay Hisage sebagian besar adalah bertani yaitu sebanyak 9.780 orang atau dengan persentase

97,79%, yang PNS sebanyak 72 orang atau dengan persentase 0,72%, yang Tenaga Medis sebanyak 64 orang atau dengan persentase sebanyak 0,64% sedangkan yang merupakan Tenaga Pendidik sebanyak 85 orang atau dengan persentase 0,85%.

### c. Struktur organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Distrik

Berdasarkan Peraturan Bupati Jayawijaya Nomor 28 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok Fungsi dan Tata Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jayawijaya dikatakan bahwa distrik merupakan perangkat daerah kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh kepala Distrik dan Kepala Distrik berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Bagan struktur organisasi Distrik dapat dilihat pada gambar 4.1 di bawah ini.



*Sumber : Sekretariat Kantor Distrik Itlay Hisage, Tahun 2021*

## 1) Tugas Pokok dan Fungsi

### a) Kepala Distrik

Distrik mempunyai tugas pokok dan fungsi pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kepada masyarakat yang dilimpahkan oleh Bupati berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; Kepala Distrik juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:

- 1) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 2) Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- 3) Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- 4) Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 5) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat distrik;
- 6) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan;
- 7) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kampung atau kelurahan;
- 8) Pelaksanaan pelayanan teknis administratif ketatausahaan dan rumah tangga Distrik;
- 9) Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan

dan penyelenggaraan serta kewenangan lain yang dilimpahkan.

Kepala Distrik mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan tugas pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan sesuai pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati.

**b) Sekretaris**

Mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan teknis operasional dan administratif kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkungan Distrik. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Sekretariat mempunyai fungsi:

- 1) Pelayanan teknis administratif umum di lingkungan Distrik;
- 2) Pelaksanaan penyelenggaraan dan persiapan penyusunan anggaran;
- 3) Penyusunan rencana kegiatan tahunan Distrik;
- 4) Pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan dokumentasi serta informasi pembangunan;
- 5) Penyelenggaraan pembinaan organisasi dan tata laksana;
- 6) Penyelenggaraan urusan rumah tangga, kearsipan, kehumasan dan protokol;
- 7) Penyelenggara terciptanya tertib administrasi, tertib organisasi dan tertib hukum;
- 8) Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

**c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Mempunyai tugas melaksanakan surat menyurat, kearsipan, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, protokol dan administrasi kepegawaian. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan surat menyurat dan kearsipan serta perjalanan dinas;
- 2) Pelaksanaan urusan perlengkapan, pemeliharaan dan inventarisasi;
- 3) Pelaksanaan hubungan masyarakat dan protokol;
- 4) Pelaksanaan urusan rumah tangga, perlengkapan dan pemeliharaan;
- 5) Pelaksanaan penyiapan bahan rencana administrasi kepegawaian, kesejahteraan pegawai dan diklat pegawai di lingkungan Distrik;
- 6) Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

**d) Sub Bagian Keuangan**

Mempunyai tugas pokok mempersiapkan bahan penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja Distrik, pembukuan, perhitungan anggaran dan verifikasi serta mengurus perbendaharaan keuangan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi:

- 1) Penyiapan anggaran pendapatan dan belanja Distrik ;
- 2) Pengelolaan pembukuan, perhitungan anggaran dan verifikasi serta pengurusan perbendaharaan keuangan;

3) Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

**e) Sub Bagian Program**

Mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan perumusan rencana dan program, evaluasi dan pelaporan serta pembinaan organisasi dan tata laksana Distrik. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Sub Bagian Program mempunyai fungsi:

- 1) Penyiapan bahan perumusan rencana dan program;
- 2) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan;
- 3) Pembinaan organisasi dan tata laksana Distrik;
- 4) Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan

**f) Seksi Tata Pemerintahan**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Kampung dan/atau Kelurahan, pengawasan tertib administrasi pemerintahan Kampung dan/atau Kelurahan, pembinaan dan pengawasan terhadap Kepala Kampung dan/atau Lurah, perangkat Kampung dan/atau Kelurahan, mengevaluasi penyelenggaraan Pemerintahan Kampung dan/atau Kelurahan serta memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Kampung dan/atau Kelurahan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Seksi Tata Pemerintahan mempunyai fungsi:

- 1) Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Distrik;
- 2) Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Kampung dan/atau Kelurahan;
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan Kampung dan/atau Kelurahan;

- 4) Pemberian bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Kampung dan/atau Kelurahan;
- 5) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat Kampung dan/atau Kelurahan;
- 6) Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan Kampung dan/atau Kelurahan;
- 7) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap Kepala Kampung dan/atau Lurah;
- 8) Penyusunan laporan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan Kampung dan/atau Kelurahan di tingkat Distrik;
- 9) Fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Kampung dan Badan Permusyawaratan Kampung;
- 10) Pelaksanaan pengambilan sumpah/janji dan pelantikan Kepala Kampung dan Badan Permusyawaratan Kampung di wilayah kerjanya;
- 11) Fasilitasi penyelenggaraan kerja sama antar Kampung dan penyelesaian perselisihan antar Kampung;
- 12) Fasilitasi penataan Kampung/Kelurahan;
- 13) Fasilitasi penyusunan Peraturan Kampung;
- 14) Penyelenggaraan lomba/ penilaian Kampung/Kelurahan Tingkat Distrik;
- 15) Pelaksanaan inventarisasi aset daerah atau kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kerjanya;
- 16) Pemberian pertimbangan pengangkatan kepala Kelurahan;

17) Pelaksanaan administrasi dalam penyelenggaraan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);

18) Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

**g) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung**

Mempunyai tugas melaksanakan perencanaan pembangunan lingkup Distrik dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan (MUSRENBANG) di Kampung/Kelurahan dan Distrik, pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang melaksanakan program kegiatan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan, fasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), pembinaan lembaga adat serta pembinaan dan pengawasan kegiatan program pendidikan, kelompok organisasi dan pelayanan kesehatan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut pada ayat (1) Pasal ini, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung mempunyai fungsi:

- 1) Mobilisasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan lingkup Distrik dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di Kampung/Kelurahan dan Distrik;
- 2) Pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan Forum Musyawarah Perencanaan Pembangunan (MUSRENBANG) di Desa/Kelurahan dan Distrik;
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang melaksanakan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat;

- 4) Pemfasilitasi kegiatan organisasi sosial/ kemasyarakatan dan lembaga swadaya;
- 5) Pelaksanaan pembinaan lembaga adat;
- 6) Penanggulangan masalah sosial;
- 7) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan program pendidikan, generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan, peranan wanita, program kesehatan masyarakat serta penyelenggaraan keluarga berencana;
- 8) Pelaksanaan penyuluhan program wajib belajar;
- 9) Memfasilitasi penyelenggaraan sarana pendidikan dan pelayanan kesehatan;
- 10) Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

#### **h) Seksi Pelayanan Umum**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Kampung atau Kelurahan serta melaksanakan koordinasi dengan SKPD, instansi vertikal dan swasta dalam melaksanakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Distrik;
- 2) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kampung dan/atau kelurahan;

- 3) Pelaksanaan koordinasi dengan SKPD, instansi vertikal, dan swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 4) Pelaksanaan pemberian rekomendasi dan perizinan tertentu kepada masyarakat;
- 5) Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat;
- 6) Pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan;
- 7) Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan.

**i) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dan pengendalian penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan peraturan dan perundang-undangan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan koordinasi dengan kepolisian dan/atau TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Distrik;
- 2) Pelaksanaan koordinasi dengan pemuka agama dan kepala suku yang berada di wilayah kerja Distrik untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah Distrik;
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Distrik;

- 4) Pelaksanaan koordinasi dengan SKPD terkait yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- 5) Pelaksanaan pembinaan ideologi Negara dan kesatuan bangsa;
- 6) Memfasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama;
- 7) Pelaksanaan tugas kedinasan lain atas petunjuk atasan

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kantor sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Distrik. Jumlah Tenaga Fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan Jenjang Jabatan Fungsional diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Susunan Organisasi Distrik terdiri dari:

- a. Kepala Distrik
- b. Sekretariat, membawahi :
  - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - 2) Sub Bagian Keuangan
  - 3) Sub Bagian Program
- c. Seksi Tata Pemerintahan
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung

- e. Seksi Pelayanan Umum
- f. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

## B. Keadaan Responden

### a. Keadaan Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Tingkat atau jenjang pendidikan sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun keadaan responden Distrik Itlay Hisage berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Keadaan Responden Berdasarkan jenis kelamin**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1	LAKI-LAKI	46	56,09
2	PEREMPUAN	36	43,90
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

*Sumber :Olahan data Primer Kantor Distrik Itlay Hisage, Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan jenis kelamin, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang (56,09%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang (43,90%).

### b. Keadaan Responden Berdasarkan umur

Berikut dapat dilihat keadaan responden Distrik Itlay Hisage berdasarkan Umur:

**Tabel 4.5**  
**Keadaan Responden Berdasarkan umur**

No	Usia	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	17 – 30 Tahun	32	39,02
2.	31 - 45 Tahun	28	34,14
3.	46 – 61 Tahun	22	26,82
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

*Sumber :Olahan data Primer Kantor Distrik Itlay Hisage, Tahun 2021*

Dari data tersebut menunjukkan bahwa komposisi umur masyarakat yaitu umur 17 sampai dengan 30 yang berjumlah 32 orang atau 39,02 %, umur 31 sampai 45 berjumlah 28 orang atau 34,14 %, umur 46 sampai dengan 61 berjumlah 22 orang atau 26,82 %.

### c. Keadaan Responden Berdasarkan Pendidikan

Berikut dapat dilihat keadaan responden Distrik Itlay Sage berdasarkan usia:

**Tabel 4.6**  
**Keadaan Responden Berdasarkan pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	2	3	4
1	S1	12	14,63
2	SMA/Sederajat	49	59,75
3	SMP/Sederajat	19	23,17
4	SD/Sederajat	2	2,43
5	Tidak Sekolah	-	-
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

*Sumber :Olahan data Primer Kantor Distrik Itlay Hisage, Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan usia bahwa yang berpendidikan S1 Sebanyak 12

orang dengan presentase 14,63%, yang berpendidikan SMA sederajat sebanyak 49 orang dengan presentase 59,75%, yang berpendidikan SMP Sebanyak 19 orang dengan presentase 23,17% , yang berpendidikan SD sebanyak 2 orang dengan presentase 2,43%.

#### d. Keadaan Responden Berdasarkan Agama

Berikut dapat dilihat keadaan responden berdasarkan agama ang dianutnya:

**Tabel 4.7**  
**Keadaan Responden Berdasarkan Agama**

No	Agama	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	Islam	-	-
2.	Katolik	53	64,63
3.	Protestan	29	35,36
4.	Hindu	-	-
5.	Budha	-	-
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

*Sumber :Olahan data Primer Kantor Distrik Itlay Hisage, Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan agama, yang Katolik sebanyak 53 orang atau dengan persentase 64,63%, yang bergama Protestan sebanyak 29 orang atau dengan persentase 35,36%, sedangkan yang beragama Islam, Hindu dan Budha tidak ada.

### e. Keadaan Responden Berdasarkan Kampung

Berikut dapat dilihat keadaan responden kampung:

**Tabel 4.8**  
**Keadaan Responden Berdasarkan Kampung**

No	Nama Kampung	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	Kemisake	13	15,85
2.	Tomisa	11	13,41
3.	Sumunikama	9	10,97
4.	Jogonima	5	6,09
5.	Lukaker	17	20,73
6.	Siliwak	8	9,75
7.	Wuroba	7	8,53
8.	Miami	4	4,87
9.	Helepa Legem	8	9,75
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

*Sumber : Olahan data Primer Kantor Distrik Itlay Hisage, Tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa keadaan responden berdasarkan Kampung: Kampung Kemisake 13 orang dengan presentase 15,85%, Kampung Tomisa sebanyak 11 orang dengan presentase 13,41%, Kampung Asumunikama sebanyak 9 orang dengan presentase 10,97%, Kampung Jogonima sebanyak 5 orang dengan presentase 6,09%, Kampung Lukaker sebanyak 17 orang dengan presentase 20,73%, Kampung Siliwak sebanyak 8 orang dengan presentase 9,75%, Kampung Wuroba sebanyak 7 orang dengan presentase 8,53%, Kampung Miami sebanyak 4 orang dengan presentase 4,87% Dan Kampung Helepa Legem sebanyak 8 orang dengan presentase 9,75%.

### C. ANALISIS DATA

Untuk mendapatkan jawaban hasil penelitian maka pengolahan data ini dalam bentuk analisis skor dan kemudian diberikan predikat jawaban yang akan diinterpretasikan kedalam bentuk kalimat. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya dengan Indikator Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian dan Empati maka di lakukan analisis sebagai berikut :

#### 1) Indikator Bukti Fisik

1. Tempat perekaman tersedia dan nyaman dalam melakukan perekaman data

**Tabel. 4.8**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Tempat perekaman tersedia dan nyaman dalam melakukan perekaman data**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	48	58,53
2	Baik	17	20,73
3	Kurang Baik	13	15,85
4	Tidak Baik	4	4,87
5	Sangat Tidak Baik	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Tempat perekaman tersedia dan nyaman dalam melakukan perekaman data. Yang menjawab Sangat Baik 48 orang atau 58,58% , yang menjawab Baik sebanyak 17 orang atau 20,73%, yang menjawab Kurang Baik 13 orang atau 15,85% , yang menjawab Tidak Baik 4 orang atau 4,87% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik tidak ada.

2. Petugas perekaman merupakan pegawai yang ditunjuk oleh Disdukcapil

**Tabel. 4.9**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Petugas perekaman merupakan pegawai yang ditunjuk oleh Disdukcapil**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	42	51,21
2	Baik	20	24,39
3	Kurang Baik	12	14,63
4	Tidak Baik	5	6,09
5	Sangat Tidak Baik	3	3,65
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Petugas perekaman merupakan pegawai yang ditunjuk oleh Disdukcapil. Yang menjawab Sangat Baik 42 orang atau 51,21% , yang menjawab Baik sebanyak 20 orang atau 24,39%, yang menjawab Kurang Baik 12 orang atau 14,63% , yang menjawab Tidak Baik 5 orang atau 6,09% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 3 orang atau 3,65 %.

3. Informasi perekaman data kependudukan jelas yang diterima masyarakat

**Tabel. 4.10**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Informasi perekaman data kependudukan jelas yang diterima masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	28	34,14
2	Baik	35	42,68
3	Kurang Baik	13	15,85
4	Tidak Baik	5	6,09
5	Sangat Tidak Baik	1	1,21
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada

Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Informasi perekaman data kependudukan jelas yang diterima masyarakat. Yang menjawab Sangat Baik 28 orang atau 34,14% , yang menjawab Baik sebanyak 35 orang atau 42,68%, yang menjawab Kurang Baik 13 orang atau 15,85% , yang menjawab Tidak Baik 5 orang atau 6,09% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 1 orang atau 1,21 %.

4. Waktu dan tanggal jelas untuk melakukan perekaman data kependudukan.

**Tabel. 4.11**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Waktu dan tanggal jelas untuk melakukan perekaman data kependudukan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	31	37,80
2	Baik	28	34,14
3	Kurang Baik	9	10,97
4	Tidak Baik	13	15,85
5	Sangat Tidak Baik	1	1,21
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Waktu dan tanggal jelas untuk melakukan perekaman data kependudukan. Yang menjawab Sangat Baik 31 orang atau 37,80% , yang menjawab Baik sebanyak 28 orang atau 34,14%, yang menjawab Kurang Baik 9 orang atau 10,97% , yang menjawab Tidak Baik 13 orang atau 15,85% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 1 orang atau 1,21 %.

5. Jumlah peserta yang akan melakukan perekaman data terkonfirmasi dengan jelas ke Disdukcapil

**Tabel. 4.12**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Jumlah peserta yang akan melakukan perekaman data terkonfirmasi dengan jelas ke Disdukcapil**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	32	39,02
2	Baik	23	28,04
3	Kurang Baik	12	14,63
4	Tidak Baik	8	9,75
5	Sangat Tidak Baik	7	8,53
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Jumlah peserta yang akan melakukan perekaman data terkonfirmasi dengan jelas ke Disdukcapil. Yang menjawab Sangat Baik 32 orang atau 39,02% , yang menjawab Baik sebanyak 23 orang atau 28,04%, yang menjawab Kurang Baik 12 orang atau 14,63% , yang menjawab Tidak Baik 8 orang atau 9,75% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 7 orang atau 8,53 %.

## 2) Indikator Keandalan

1. Prosedur perekaman data yang baik dan mudah dipahami oleh masyarakat.

**Tabel. 4.13**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Prosedur perekaman data yang baik dan mudah dipahami oleh masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	42	51,21
2	Baik	22	26,82
3	Kurang Baik	13	15,85
4	Tidak Baik	2	2,43
5	Sangat Tidak Baik	3	3,65
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Prosedur perekaman data yang baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Yang menjawab Sangat Baik 42 orang atau 51,21% , yang menjawab Baik sebanyak 22 orang atau 26,82%, yang menjawab Kurang Baik 13 orang atau 15,85% , yang menjawab Tidak Baik 2 orang atau 2,43% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 3 orang atau 3,65 %.

2. Masyarakat mudah melakukan pengaduan ketika ada permasalahan data.

**Tabel. 4.14**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Masyarakat mudah melakukan pengaduan ketika ada permasalahan data**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	31	37,80
2	Baik	27	32,92
3	Kurang Baik	11	13,41
4	Tidak Baik	8	9,75
5	Sangat Tidak Baik	5	6,09
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Masyarakat mudah melakukan pengaduan ketika ada permasalahan data. Yang menjawab Sangat Baik 31 orang atau 37,80% , yang menjawab Baik sebanyak 27 orang atau 32,92%, yang menjawab Kurang Baik 11 orang atau 13,41% , yang menjawab Tidak Baik 8 orang atau 9,75% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 5 orang atau 6,09 %.

3. Biaya yang dibebankan kepada penerima lanyan terjangkau oleh masyarakat.

**Tabel. 4.15**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Biaya yang**  
**dibebankan kepada penerima lanyan terjangkau oleh**  
**masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	29	35,36
2	Baik	24	29,26
3	Kurang Baik	19	23,17
4	Tidak Baik	6	7,31
5	Sangat Tidak Baik	4	4,87
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Biaya yang dibebankan kepada penerima lanyan terjangkau oleh masyarakat. Yang menjawab Sangat Baik 29 orang atau 35,36% , yang menjawab Baik sebanyak 24 orang atau 29,26%, yang menjawab Kurang Baik 19 orang atau 23,17% , yang menjawab Tidak Baik 6 orang atau 7,31% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 4 orang atau 4,87 %.

4. Informasi dan waktu pelaksanaan sesuai dengan yang telah direncanakan

**Tabel. 4.16**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Informasi dan waktu pelaksanaan sesuai dengan yang telah direncanakan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	24	29,26
2	Baik	33	40,24
3	Kurang Baik	15	18,29
4	Tidak Baik	7	8,53
5	Sangat Tidak Baik	3	3,65
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Informasi dan waktu pelaksanaan sesuai dengan yang telah direncanakan. Yang menjawab Sangat Baik 24 orang atau 29,26% , yang menjawab Baik sebanyak 33 orang atau 40,24%, yang menjawab Kurang Baik 15 orang atau 18,29% , yang menjawab Tidak Baik 7 orang atau 8,53% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 3 orang atau 3,65 %.

5. Instansi mampu memberikan pelayanan perekaman data kependudukan pada masyarakat

**Tabel. 4.17**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Instansi mampu memberikan pelayanan perekaman data kependudukan pada masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	32	39,02
2	Baik	30	36,58
3	Kurang Baik	10	12,19
4	Tidak Baik	5	6,09
5	Sangat Tidak Baik	5	6,09
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Instansi mampu memberikan pelayanan perekaman data kependudukan pada masyarakat. Yang menjawab Sangat Baik 32 orang atau 39,02% , yang menjawab Baik sebanyak 30 orang atau 36,58%, yang menjawab Kurang Baik 10 orang atau 12,19% , yang menjawab Tidak Baik 5 orang atau 6,09% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 5 orang atau 6,09 %.

### 3) Indikator Daya Tanggap

1. Instansi cepat tanggap dalam memberikan pelayanan perekaman data kependudukan

**Tabel. 4.18**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Instansi cepat tanggap dalam memberikan pelayanan perekaman data kependudukan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	22	26,82
2	Baik	27	32,92
3	Kurang Baik	12	14,63
4	Tidak Baik	16	19,51
5	Sangat Tidak Baik	5	6,09
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Instansi cepat tanggap dalam memberikan pelayanan perekaman data kependudukan. Yang menjawab Sangat Baik 22 orang atau 26.82% , yang menjawab Baik sebanyak 27 orang atau 32,92%, yang menjawab Kurang Baik 12 orang atau 14,63% , yang menjawab Tidak Baik 16 orang atau 19,51% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 5 orang atau 6,09 %.

2. Ketepatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat

**Tabel. 4.19**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Ketepatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	33	40,24
2	Baik	30	36,58
3	Kurang Baik	10	12,19
4	Tidak Baik	8	9,75
5	Sangat Tidak Baik	1	1,21
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Ketepatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Yang menjawab Sangat Baik 33 orang atau 40,24% , yang menjawab Baik sebanyak 30 orang atau 36,58%, yang menjawab Kurang Baik 10 orang atau 12,19% , yang menjawab Tidak Baik 8 orang atau 9,75% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 1 orang atau 1,21 %.

3. Instansi pemberi layanan memahami kebutuhan masyarakat

**Tabel. 4.20**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Instansi pemberi layanan memahami kebutuhan masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	23	28,04
2	Baik	28	34,14
3	Kurang Baik	24	29,26
4	Tidak Baik	7	8,53
5	Sangat Tidak Baik	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada

Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Instansi pemberi layanan memahami kebutuhan masyarakat. Yang menjawab Sangat Baik 23 orang atau 28,04% , yang menjawab Baik sebanyak 28 orang atau 34,14%, yang menjawab Kurang Baik 24 orang atau 29,26% , yang menjawab Tidak Baik 7 orang atau 8,53% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik tidak ada.

4. Layanan yang diberikan dengan cepat dan tepat kepada penerima layanan

**Tabel. 4.21**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Layanan yang diberikan dengan cepat dan tepat kepada penerima layanan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	24	29,26
2	Baik	36	43,90
3	Kurang Baik	14	17,07
4	Tidak Baik	7	8,53
5	Sangat Tidak Baik	1	1,21
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Layanan yang diberikan dengan cepat dan tepat kepada penerima layanan. Yang menjawab Sangat Baik 24 orang atau 29,26% , yang menjawab Baik sebanyak 36 orang atau 43,90%, yang menjawab Kurang Baik 14 orang atau 17,07% , yang menjawab Tidak Baik 7 orang atau 8,53% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 1 orang atau 1,21 %.

5. Instansi tanggap dalam memberikan layanan akan kebutuhan masyarakat dalam perekaman data kependudukan

**Tabel. 4.22**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Instansi tanggap dalam memberikan layanan akan kebutuhan masyarakat dalam perekaman data kependudukan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	34	41,46
2	Baik	24	29,26
3	Kurang Baik	11	13,41
4	Tidak Baik	7	8,53
5	Sangat Tidak Baik	6	7,31
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Instansi tanggap dalam memberikan layanan akan kebutuhan masyarakat dalam perekaman data kependudukan. Yang menjawab Sangat Baik 34 orang atau 41,46% , yang menjawab Baik sebanyak 24 orang atau 29,26%, yang menjawab Kurang Baik 11 orang atau 13,41% , yang menjawab Tidak Baik 7 orang atau 8,53% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 6 orang atau 7,31 %.

#### 4) Indikator Kepastian

1. Terjaminnya akan rasa aman dalam kerahasiaan data kependudukan

**Tabel. 4.23**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Terjaminnya akan rasa aman dalam kerahasiaan data kependudukan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	34	41,46
2	Baik	15	18,29
3	Kurang Baik	20	24,39
4	Tidak Baik	10	12,19
5	Sangat Tidak Baik	3	3,65
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Terjaminnya akan rasa aman dalam kerahasiaan data kependudukan. Yang menjawab Sangat Baik 34 orang atau 41,46% , yang menjawab Baik sebanyak 15 orang atau 18,29 % , yang menjawab Kurang Baik 20 orang atau 24,39% , yang menjawab Tidak Baik 10 orang atau 12,19% dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 3 orang atau 3,65 % .

2. Terjaminnya rasa nyaman dalam melakukan perekaman data kependudukan

**Tabel. 4.24**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Terjaminnya rasa nyaman dalam melakukan perekaman data kependudukan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	37	45,12
2	Baik	23	28,04
3	Kurang Baik	7	8,53
4	Tidak Baik	12	14,63
5	Sangat Tidak Baik	3	3,65
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Terjaminnya rasa nyaman dalam melakukan perekaman data kependudukan. Yang menjawab Sangat Baik 37 orang atau 45,12% , yang menjawab Baik sebanyak 23 orang atau 28,04 % , yang menjawab Kurang Baik 7 orang atau 8,53% , yang menjawab Tidak Baik 12 orang atau 14,63 % dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 3 orang atau 3,65 %.

3. Kepastian waktu dalam menyelesaikan perekaman data kependudukan

**Tabel. 4.25**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Kepastian waktu dalam menyelesaikan perekaman data kependudukan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	23	28,04
2	Baik	30	36,58
3	Kurang Baik	20	24,39
4	Tidak Baik	7	8,53
5	Sangat Tidak Baik	2	2,43
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Kepastian waktu dalam menyelesaikan perekaman data kependudukan. Yang menjawab Sangat Baik 23 orang atau 28,04 % , yang menjawab Baik sebanyak 30 orang atau 36,58 % , yang menjawab Kurang Baik 20 orang atau 24,39% , yang menjawab Tidak Baik 7 orang atau 8,53 % dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 2 orang atau 2,43 %.

4. Instansi terampil dalam meakukan perekamanan data kependudukan

**Tabel. 4.26**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Instansi terampil dalam meakukan perekamanan data kependudukan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	29	35,36
2	Baik	28	34,14
3	Kurang Baik	14	17,07
4	Tidak Baik	8	9,75
5	Sangat Tidak Baik	3	3,65
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Instansi terampil dalam meakukan perekamanan data kependudukan. Yang menjawab Sangat Baik 29 orang atau 35,36 % , yang menjawab Baik sebanyak 28 orang atau 34,14 % , yang menjawab Kurang Baik 14 orang atau 17,07 % , yang menjawab Tidak Baik 8 orang atau 9,75 % dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 3 orang atau 3,65 %

5. Kepastian akan terselesaikannya perekaman data kependudukan

**Tabel. 4.27**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Kepastian akan terselesaikannya perekaman data kependudukan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	24	29,26
2	Baik	22	26,82
3	Kurang Baik	27	32,92
4	Tidak Baik	6	7,31
5	Sangat Tidak Baik	3	3,65
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada

Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Kepastian akan terselesaikannya perekaman data kependudukan. Yang menjawab Sangat Baik 24 orang atau 29,26 % , yang menjawab Baik sebanyak 22 orang atau 26,82 % , yang menjawab Kurang Baik 27 orang atau 32,92 % , yang menjawab Tidak Baik 6 orang atau 7,31 % dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 3 orang atau 3,65 %.

### 5) Indikator Empati

1. Instansi pemberi layanan peduli terhadap data kependudukan masyarakat

**Tabel. 4.28**

**Tanggapan Responden berkaitan dengan Instansi pemberi layanan peduli terhadap data kependudukan masyarakat**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	40	48,78
2	Baik	14	17,07
3	Kurang Baik	18	21,95
4	Tidak Baik	8	9,75
5	Sangat Tidak Baik	2	2,43
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Instansi pemberi layanan peduli terhadap data kependudukan masyarakat. Yang menjawab Sangat Baik 40 orang atau 48,78 % , yang menjawab Baik sebanyak 14 orang atau 17,07 % , yang menjawab Kurang Baik 18 orang atau 21,95 % , yang menjawab Tidak Baik 8 orang atau 9,75 % dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 2 orang atau 2,43 %.

2. Intansi pemberi layanan bertindak demi kepentingan masyarakat penerima layanan

**Tabel. 4.29**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Intansi pemberi layanan bertindak demi kepentingan masyarakat penerima layanan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	36	43,90
2	Baik	25	30,48
3	Kurang Baik	10	12,19
4	Tidak Baik	8	9,75
5	Sangat Tidak Baik	3	3,65
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Instansi pemberi layanan bertindak demi kepentingan masyarakat penerima layanan. Yang menjawab Sangat Baik 36 orang atau 43,90 % , yang menjawab Baik sebanyak 25 orang atau 30,48 % , yang menjawab Kurang Baik 10 orang atau 12,19 % , yang menjawab Tidak Baik 8 orang atau 9,75 % dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 3 orang atau 3,65 %.

3. Menyesuaikan waktu pelayanan sesuai dengan kenyamanan untuk masyarakat penerima layanan

**Tabel. 4.30**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Menyesuaikan waktu pelayanan sesuai dengan kenyamanan untuk masyarakat penerima layanan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	31	37,80
2	Baik	23	28,04
3	Kurang Baik	15	18,29
4	Tidak Baik	10	12,19
5	Sangat Tidak Baik	3	3,65
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Menyesuaikan waktu pelayanan sesuai dengan kenyamanan untuk masyarakat penerima layanan. Yang menjawab Sangat Baik 31 orang atau 37,80 % , yang menjawab Baik sebanyak 23 orang atau 28,04 % , yang menjawab Kurang Baik 15 orang atau 18,29 % , yang menjawab Tidak Baik 10 orang atau 12,19 % dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 3 orang atau 3,65 %.

4. Perekaman data kependudukan mengutamakan untuk orang-orang yang berumur

**Tabel. 4.31**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Perekaman data kependudukan mengutamakan untuk orang-orang yang berumur**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	31	37,80
2	Baik	30	36,58
3	Kurang Baik	9	10,97
4	Tidak Baik	8	9,75
5	Sangat Tidak Baik	4	4,87
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Perekaman data kependudukan mengutamakan untuk orang-orang yang berumur. Yang menjawab Sangat Baik 31 orang atau 37,80 % , yang menjawab Baik sebanyak 30 orang atau 36,58 % , yang menjawab Kurang Baik 9 orang atau 10,97 % , yang menjawab Tidak Baik 8 orang atau 9,79 % dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 4 orang atau 4,87 %.

5. Instansi pemberi layanan memahami masalah yang dibutuhkan oleh penerima layanan

**Tabel. 4.32**  
**Tanggapan Responden berkaitan dengan Instansi pemberi layanan memahami masalah yang dibutuhkan oleh penerima layanan**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	39	47,56
2	Baik	21	25,60
3	Kurang Baik	5	6,09
4	Tidak Baik	11	13,41
5	Sangat Tidak Baik	6	7,31
<b>Jumlah</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan melibatkan 82 orang masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya berkaitan dengan Perekaman data kependudukan mengutamakan untuk orang-orang yang berumur. Yang menjawab Sangat Baik 39 orang atau 47,56 % , yang menjawab Baik sebanyak 21 orang atau 25,60 % , yang menjawab Kurang Baik 5 orang atau 6,09 % , yang menjawab Tidak Baik 11 orang atau 13,41 % dan yang menjawab Sangat Tidak Baik 6 orang atau 7,31 %.

#### **D. PEMBAHASAN**

Untuk menunjukan data dan hasil penulisan ini maka penulis melakukan interpretasi data secara keseluruhan untuk mengetahui Bagaimana mengetahui Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya.

Dalam menganalisa variabel Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya dengan Indikator Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian dan Empati Sesuai hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang disebarakan untuk diisi oleh responden maka

data yang diperoleh yang berkaitan dengan indikator pada variabel maka di lakukan analisis dan pembahasan yang dijelaskan per sub indikator seperti berikut ini:

### 1) Indikator Bukti Fisik

**Tabel 4.33**  
**Rata-Rata Persentase Bukti Fisik**

No	Uraian	Frekwensi %					SKOR
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Tempat perekaman tersedia dan nyaman dalam melakukan perekaman data	58,53	20,73	15,85	4,87	0	<b>100 %</b>
2	Petugas perekaman merupakan pegawai yang ditunjuk oleh Disdukcapil	51,21	24,39	14,63	6,09	3,65	<b>100 %</b>
3	Informasi perekaman data kependudukan jelas yang diterima masyarakat	34,14	42,68	15,85	6,09	1,21	<b>100 %</b>
4	Waktu dan tanggal jelas untuk melakukan perekaman data kependudukan	37,80	34,14	10,97	15,85	1,21	<b>100 %</b>
5	Jumlah peserta yang akan melakukan perekaman data terkonfirmasi dengan jelas ke Disdukcapil	39,02	28,04	14,63	9,75	8,53	<b>100 %</b>
<b>Jumlah rata-rata</b>		44,14	29,99 6	14,38 6	8,53	2,92	<b>100 %</b>

*Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan Kepada masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya mengenai angka-angka dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil dari indikator Bukti Fisik

kategori jawaban sangat baik dengan nilai rata-rata presentase 44,14 %. apabila nilai ini dibandingkan dengan nilai kategori yang telah disusun sebelumnya mendapat kategori **Sangat Baik**.

## 2) Indikator Keandalan

**Tabel 4.34**  
**Rata-Rata Persentase Keandalan**

No	Uraian	Frekwensi %					SKOR
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Prosedur perekaman data yang baik dan mudah dipahami oleh masyarakat	51,21	26,82	15,85	2,43	3,65	<b>100 %</b>
2	Masyarakat mudah melakukan pengaduan ketika ada permasalahan data	37,80	32,92	13,41	9,75	6,09	<b>100 %</b>
3	Biaya yang dibebankan kepada penerima layanan terjangkau oleh masyarakat	35,36	29,26	23,17	7,31	4,87	<b>100 %</b>
4	Informasi dan waktu pelaksanaan sesuai dengan yang telah direncanakan	29,26	40,24	18,29	8,53	3,65	<b>100 %</b>
5	Instansi mampu memberikan pelayanan perekaman data kependudukan pada masyarakat	39,02	36,58	12,19	6,09	6,09	<b>100 %</b>
<b>Jumlah rata-rata</b>		38,52	33,16 4	16,58 2	6,82 2	4,87	<b>100 %</b>

*Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan Kepada masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya mengenai angka-angka dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil dari indikator keandalan

kategori jawaban sangat baik dengan nilai rata-rata presentase 38,52%. apabila nilai ini dibandingkan dengan nilai kategori yang telah disusun sebelumnya mendapat kategori **Sangat Baik**.

### 3) Indikator Daya Tanggap.

**Tabel 4.35**  
**Rata-Rata Persentase Daya Tanggap**

No	Uraian	Frekwensi %					SKOR
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Instansi cepat tanggap dalam memberikan pelayanan perekaman data kependudukan	26,82	32,92	14,63	19,51	6,09	100 %
2	Ketepatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat	40,24	36,58	12,19	9,75	1,21	100 %
3	Instansi pemberi layanan memahami kebutuhan masyarakat	28,04	34,14	29,26	8,53	0	100 %
4	Layanan yang diberikan dengan cepat dan tepat kepada penerima layanan	29,26	43,90	17,07	8,53	1,21	100 %
5	Instansi tanggap dalam memberikan layanan akan kebutuhan masyarakat dalam perekaman data kependudukan	41,46	29,26	13,41	8,53	7,31	100 %
<b>Jumlah rata-rata</b>		33,16 4	35,36	17,31 2	10,97	3,164	100 %

*Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan Kepada masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya mengenai angka-angka dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil dari indikator daya tanggap

kategori jawaban sangat baik dengan nilai rata-rata presentase 33,16%. apabila nilai ini dibandingkan dengan nilai kategori yang telah disusun sebelumnya mendapat kategori **Sangat Baik.**

#### 4) Indikator Kepastian

**Tabel 4.36**  
**Rata-Rata Persentase Kepastian**

No	Uraian	Frekwensi %					SKOR
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Terjaminnya akan rasa aman dalam kerahasiaan data kependudukan	41,46	18,29	24,39	12,19	3,65	100 %
2	Terjaminnya rasa nyaman dalam melakukan perekaman data kependudukan	45,12	28,04	8,53	14,63	3,65	100 %
3	Kepastian waktu dalam menyelesaikan perekaman data kependudukan	28,04	36,58	24,39	8,53	2,43	100 %
4	Instansi terampil dalam meakukan perekaman data kependudukan	35,36	34,14	17,07	9,75	3,65	100 %
5	Kepastian akan terselesaikannya perekaman data kependudukan	29,26	26,82	32,92	7,31	3,65	100 %
<b>Jumlah rata-rata</b>		35,848	28,774	21,46	10,482	3,406	100 %

*Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan Kepada masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya mengenai angka-angka dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil dari indikator kepastian kategori jawaban sangat baik dengan nilai rata-rata presentase

35,848%. apabila nilai ini dibandingkan dengan nilai kategori yang telah disusun sebelumnya mendapat kategori **Sangat Baik.**

### 5) Indikator Empati

**Tabel 4.37**  
**Rata-Rata Persentase Empati**

No	Uraian	Frekwensi %					SKOR
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Instansi pemberi layanan peduli terhadap data kependudukan masyarakat	48,78	17,07	21,95	9,75	3,65	<b>100 %</b>
2	Intansi pemberi layanan bertindak demi kepentingan masyarakat penerima layanan	43,90	30,48	12,19	9,75	3,65	<b>100 %</b>
3	Menyesuaikan waktu pelayanan sesuai dengan kenyamanan untuk masyarakat penerima layanan	28,04	37,80	28,04	18,2 9	3,65	<b>100 %</b>
4	Perekaman data kependudukan mengutamakan untuk orang-orang yang berumur	37,80	36,58	10,97	9,75	4,87	<b>100 %</b>
5	Instansi pemberi layanan memahami masalah yang dibutuhkan oleh penerima layanan	47,56	25,60	6,09	13,4 1	7,31	<b>100 %</b>
<b>Jumlah rata-rata</b>		41,21 6	29,52 4	15,84 8	12,1 36	4,62 6	<b>100 %</b>

*Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan Kepada masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya mengenai angka-angka dalam

tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil dari indikator empati kategori jawaban sangat baik dengan nilai rata-rata presentase 41,216%. apabila nilai ini dibandingkan dengan nilai kategori yang telah disusun sebelumnya mendapat kategori **Sangat Baik**.

**6) Rekapitulasi indikator-indikator pada Variabel Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya.**

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya dapat di lihat dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 4.38**  
**Rekapitulasi Rata-Rata Persentase Variabel Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage**

No	Uraian	Frekwensi %					SKOR
		SB	B	KB	TB	STB	
1	<b>Indikator Bukti Fisik</b>	44,14	29,99 6	14,38 6	8,53	2,92	<b>100 %</b>
2	<b>Indikator Keandalan</b>	38,52	33,16 4	16,58 2	6,82 2	4,87	<b>100 %</b>
3	<b>Indikator Daya Tanggap</b>	33,16 4	35,36	17,31 2	10,9 7	3,16 4	<b>100 %</b>
4	<b>Indikator Kepastian</b>	35,84 8	28,77 4	21,46	10,4 82	3,40 6	<b>100 %</b>
5	<b>Indikator Empati</b>	41,21 6	29,52 4	15,84 8	12,1 36	4,62 6	<b>100 %</b>
<b>Jumlah rata-rata</b>		<b>38,57 7</b>	31,36 3	17,11 7	9,78 9	3,79 7	<b>100 %</b>

*Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2021*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan Kepada masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya Berdasarkan indikator-indikator: Indikator Bukti Fisik dengan nilai skor 38,577% Predikat Sangat Baik,

Indikator Keandalan dengan nilai skor 31,363% Predikat Baik , Indikator Daya Tanggap dengan nilai skor 17,117% Predikat Kurang Baik, Indikator Kepastian dengan nilai skor 9,789% Predikat Tidak Baik dan Indikator Empati dengan nilai skor 3,797% Predikat Sangat Tidak Baik. Maka rekapitulasi rata-rata persentase variable Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya di atas mendapatkan nilai skor **38,577%** dengan Predikat **Sangat Baik** .

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan Kepada masyarakat sebagai responden pada Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya Berdasarkan indikator-indikator: Indikator Bukti Fisik dengan nilai skor 38,577% Predikat Sangat Baik, Indikator Keandalan dengan nilai skor 31,363% Predikat Baik , Indikator Daya Tanggap dengan nilai skor 17,117% Predikat Kurang Baik, Indikator Kepastian dengan nilai skor 9,789% Predikat Tidak Baik dan Indikator Empati dengan nilai skor 3,797% Predikat Sangat Tidak Baik. Maka rekapitulasi rata-rata persentase variable Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya di atas mendapatkan nilai skor **38,577%** dengan Predikat **Sangat Baik** .

#### **B. Saran - Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diuraikan diatas berikut ini akan diberikan saran yakni:

1. Perlu di tingkatkan lagi mengenai Indikator Bukti Fisik, Indikator Keandalan, Indikator Daya Tanggap, Indikator Kepastian dalam Pelayanan Perekaman Data e-KTP Di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya.
2. Hilangkan kebiasaan-kebiasaan yang sering terbawa dalam penataan peningkatan kecepatan dalam memberikan pelayanan perekaman e-KTP agar pelayanan bisa terfokus.
3. Perlunya peran aktif Pemerintah Kabupaten Jayawijaya dalam kepastian akan terselesaikannya perekaman data kependudukan Masyarakat di Distrik Itlay Hisage Kabupaten Jayawijaya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Dokumen-Dokumen

- Hardiyansyah, 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi, Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara Pasolong,
- Harbani, 2010. Teori Administrasi Publik, Bandung : Alfabeta
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik : Berbasis Dynamic Policy Analisis. Yogyakarta : Gava Media
- Ismail, Mohammad dkk. 2006. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Larasati, Endang. 2007. Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Plastrik, Peter dan Osborne, David 2001. Memangkas Birokrasi, Jakarta: PPM
- Purwanto, Erwan Agus. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial. Yogyakarta : Gava Media.
- Ratminto dan Winarsih, (2012). Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan, Poltak, Lijan, 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono, 2014. Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. Statistik untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh & Rosidah. 2003. Manajemen Sumberdaya Manusia. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Suwitri, Sri. 2008. Konsep Dasar Kebijakan Publik. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Surjadi, 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung: PT Rafika Aditama.
- Thoha, Mifta, 2003. Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Penerbit Andi

## **B. Undang-Undang**

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan MENPANRB Nomor 15 Tahun 14 Komponen Standar Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan

Lampiran 2**INSTRUMEN PENELITIAN****A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. No : .....
2. Nama : .....
3. Jenis Kelamin : .....
4. Umur : .....
5. Pendidikan : .....
6. Agama : .....
7. Kampung : .....

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

Berilah tanda check list/centang (√) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan jawaban Anda. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:

No	Pernyataan		Skor
1	Sangat Baik	(SB)	5
2	Baik	(B)	4
3	Kurang Baik	(KB)	3
4	Tidak Baik	(TB)	2
5	Sangat Tidak Baik	(STB)	1

**C. DAFTAR PERNYATAAN****1. Berwujud**

NO	PERNYATAAN	SKALA				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Tempat perekaman tersedia dan nyaman dalam melakukan perekaman data					
2	Petugas perekaman merupakan pegawai yang ditunjuk oleh Disdukcapil					
3	Informasi perekaman data kependudukan jelas yang diterima masyarakat					
4	Waktu dan tanggal jelas untuk melakukan perekaman data kependudukan					

5	Jumlah peserta yang akan melakukan perekaman data terkonfirmasi dengan jelas ke Disdukcapil					
---	---	--	--	--	--	--

## 2. Keandalan

NO	PERNYATAAN	SKALA				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Prosedur perekaman data yang baik dan mudah dipahami oleh masyarakat					
2	Masyarakat mudah melakukan pengaduan ketika ada permasalahan data					
3	Biaya yang dibebankan kepada penerima layanan terjangkau oleh masyarakat					
4	Informasi dan waktu pelaksanaan sesuai dengan yang telah direncanakan					
5	Instansi mampu memberikan pelayanan perekaman data kependudukan pada masyarakat					

## 3. Daya Tanggap

NO	PERNYATAAN	SKALA				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Instansi cepat tanggap dalam memberikan pelayanan perekaman data kependudukan					
2	Ketepatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat					
3	Instansi pemberi layanan memahami kebutuhan masyarakat					
4	Layanan yang diberikan dengan cepat dan tepat kepada penerima layanan					
5	Instansi tanggap dalam memberikan layanan akan kebutuhan masyarakat dalam perekaman data kependudukan					

## 4. Kepastian

NO	PERNYATAAN	SKALA				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Terjaminnya akan rasa aman dalam kerahasiaan data kependudukan					
2	Terjaminnya rasa nyaman dalam melakukan perekaman data kependudukan					
3	Kepastian waktu dalam menyelesaikan perekaman data kependudukan					

4	Instansi terampil dalam meakukan perekamanan data kependudukan					
5	Kepastian akan terselesaikannya perekaman data kependudukan					

### 5. Empati

N O	PERNYATAAN	SKALA				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Instansi pemberi layanan peduli terhadap data kependudukan masyarakat					
2	Intansi pemberi layanan bertindak demi kepentingan masyarakat penerima layanan					
3	Menyesuaikan waktu pelayanan sesuai dengan kenyamanan untuk masyarakat penerima layanan					
4	Perekaman data kependudukan mengutamakan untuk orang-orang yang berumur					
5	Instansi pemberi layanan memahami masalah yang dibutuhkan oleh penerima layanan					

==== Selamat Mengisi ===