

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang berkomitmen kepada publik (Sabaruddin:2015:9). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (PermenpanRB 15/2014, 2014).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan negara. tetapi kondisi penyelenggaraan pelayanan publik belum efektif, serta kurangnya kualitas sumber daya manusia yang tersedia. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat mengenai birokrasi, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. (Mokoginta, Lengkong, & Rares, 2015, p. i).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik masyarakat harus bertanggung jawab dan harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal. (Yayat, 2017:57).

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi instansi tertentu yang berhubungan langsung dengan publik dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan tersebut memenuhi indikator pelayanan yang baik. Thoha (2003:243), mendefinisikan pelayanan sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat (Suleman, 2019:02).

Masyarakat yang menjadi penerima layanan publik mengharapkan penyedia layanan publik yang berkualitas dalam memberikan layanan. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah harus memikirkan bagaimana memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karena kualitas pelayanan publik diakui oleh masyarakat maka instansi penyedia layanan harus bertekad untuk membangun pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel dengan kualitas pelayanan publik yang masyarakat terima. Cara tersebut akan menimbulkan citra positif bagi warga atau masyarakat. Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) merupakan salah satu contoh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Sutopo, 2014:16).

Adapun salah satu celah yang timbul dalam penggunaan KTP bagi masyarakat adalah adanya peluang untuk berbuat kecurangan dengan menggandakan KTP. Seperti, menghindari pembayaran pajak, mempermudah mendapatkan paspor yang tidak dapat diperoleh di tempat lain, pembelaan terhadap korupsi, kerahasiaan identitas diri (seperti teroris), Kartu Tanda Penduduk palsu dan rangkap dalam rangka penerapan pemerintahan elektronik (e-government). Hal tersebut menjadi evaluasi pemerintah sehingga pemerintah kemudian meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan penggunaan KTP elektronik. (Aditya Rachman, 2019, hal. 2).

Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang disingkat KTP elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk lengkap yang berfungsi sebagai tanda pengenal resmi penduduk dan bukti identitas diri yang dikeluarkan oleh pemerintah (Yunita, 2017:365). Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP elektronik yang

sesuai dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di KTP elektronik nantinya akan dijadikan dasar penerbitan paspor, surat izin mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis asuransi, sertifikat atas hak tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Penggunaan sidik jari pada KTP elektronik lebih canggih dari yang selama ini diterapkan untuk Surat Izin Mengemudi (SIM). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Pendaftaran warga negara adalah catatan peristiwa penting bagi warga negara pada instansi pelaksana. Dwiyanto menyatakan bahwa lembaga negara atau birokrat masih menunjukkan tingkat akuntabilitas, daya tanggap, dan efisiensi yang rendah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan pengelolaan kependudukan (Yunita, 2017: 365).

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia meluncurkan program KTP elektronik pada Februari 2011, dengan dua tahap penyebaran. Tahap pertama, yang berlangsung dari 2011 hingga 30 April 2012, mencakup 67 juta orang di 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Tahap kedua mencakup 105 juta orang di 300 kabupaten/kota yang berbeda di seluruh negeri (Indra, 2012:115). Penduduk wajib KTP elektronik 198,6 juta, yang sudah membuat KTP elektronik 195,6 juta jiwa atau 98,50 persen. Kurang sekitar 3 juta penduduk yang belum punya KTP elektronik di tahun 2021. (Kemendagri, 2021)

Kecamatan Bekasi Selatan menjadi salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pembuatan KTP elektronik. Berdasarkan observasi awal penulis, prosedur pembuatan KTP elektronik dapat secara langsung dilakukan di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan dengan membawa fotocopy KK dan Akte Kelahiran, atau melalui aplikasi *e-open* untuk warga yang ingin melakukan perubahan dan pemindahan elemen data. (Wawancara dengan Putri, 18 November 2021 di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan)

Aplikasi *e-Open* merupakan akses pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi berdasarkan Perwal Kota Bekasi No 90 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. Aplikasi tersebut

dapat diakses warga yang memiliki NIK Kota Bekasi, memiliki alamat email dan nomor HP aktif. Selain menyediakan aplikasi *e-open*, Pemkot Bekasi juga menugaskan Satgas Halo Pamor, layanan yang bisa diakses warga melalui staf di wilayah RW masing-masing Kecamatan Bekasi Selatan, untuk membantu setiap keluhan warga kota Bekasi.

Salah satu permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Bekasi Selatan ialah ketidakjelasan waktu penyelesaian layanan pembuatan KTP elektronik. Berdasarkan informasi yang penulis dapat dari petugas Kecamatan, sering terjadi keterlambatan pembuatan KTP elektronik yang tidak sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP) yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu maksimum 7 hari kerja, tetapi masih terjadi keterlambatan hingga 1 bulan penyelesaian karena menunggu ketersediaan blangko KTP elektronik dari Kemendagri yang ketersediaannya tidak mencukupi. Hal tersebut tentu tidak sesuai dengan prinsip kecepatan dan ketepatan waktu yang mewajibkan pelayanan harus diselesaikan dalam waktu yang ditentukan. (Wawancara dengan Putri, 18 November 2021 di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan)

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis tentang proses pembuatan KTP elektronik di kecamatan Bekasi Selatan, di dapatkan ketidaktelitian petugas dalam menginput data yang dapat memperlambat layanan pembuatan KTP elektronik pada langkah penginputan berkas pemohon. Kendala lain yang ditemukan adalah munculnya hambatan pada saat proses pembuatan elemen data dan perekaman, seperti masalah pada jaringan integrasi antar Kecamatan Bekasi Selatan dengan Dinas Kependudukan kota Bekasi. Hal tersebut menurunkan produktivitas pegawai yang kemudian berdampak pada keterlambatan penyelesaian proses pembuatan KTP elektronik dan pada penurunan kepuasan pelayanan masyarakat. (Wawancara dengan Putri, 18 November 2021 di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan).

Penurunan kepuasan pelayanan ini kemudian dimanfaatkan oleh beberapa oknum yang memiliki relasi kekuasaan pada pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Bekasi Selatan. Relasi kekuasaan ini bersifat kompleks karena melibatkan kerjasama antar pejabat kecamatan yang melakukan penyalahgunaan

kekuasaan. Observasi awal yang dilakukan penulis dengan masyarakat, didapati adanya pejabat kecamatan yang meminta sejumlah tarif untuk proses pembuatan KTP elektronik. Terdapat masyarakat yang mengeluhkan tentang pembuatan KTP elektronik yang memakan waktu lama, karenanya masyarakat mencari jalan pintas dengan melakukan kecurangan penyalahgunaan relasi kuasa pejabat kecamatan. (Wawancara dengan Yoke Tara, 23 November 2021 di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan).

Foucault mengakui bahwa ada sekian banyak kekuatan dan kuasa yang menyebar luas dalam relasi antar manusia. Kekuatan-kekuatan ini ditemukan dalam berbagai aspek relasi antar manusia, misalnya relasi antar manusia dengan manusia lain dan juga relasi manusia dengan lingkungan dan situasi mereka, dan lain-lain. Foucault meneliti Kekuasaan lebih pada individu, subjek dalam lingkup yang paling kecil. Karena kekuasaan menyebar tanpa bisa dilokalisasi dan meresap ke dalam seluruh jalinan perhubungan sosial. Kekuasaan beroperasi dan bukan dimiliki oleh oknum siapa pun dalam relasi-relasi pengetahuan, ilmu, lembaga-lembaga. Lagipula sifatnya bukan represif, melainkan menormalisasikan susunan-susunan masyarakat. (Syafiudin, 2018)

Adanya relasi kuasa oknum pejabat kecamatan mengakibatkan kecacatan dalam proses kebijakan pelayanan pembuatan KTP elektronik yang seharusnya dilakukan dengan prosedur yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (PermenpanRB 15/2014, 2014). Namun, melihat hal ini dapat digambarkan bahwa kebijakan tersebut sudah mendapat dukungan politik dengan adanya payung hukum yang tertera diatas, akan tetapi dalam pengimplementasian kebijakannya belum mendapat dukungan penuh.

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah:

Resifa Nurlaily Soim, 2023

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN BEKASI SELATAN)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Table 1.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Kesimpulan	Perbedaan dengan penelitian penulis
1.	Rahmawaty	Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu	Pada penelitian ini, Dinas Kependudukan Sipil Kota Palu adalah sebagai instansi yang menjembatani, menaungi dan juga bertanggung jawab atas permasalahan yang dirasakan masyarakat Kota Palu mengenai pelayanan pembuatan KTP elektronik. Peneliti menemukan permasalahan diukur dari teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1995:14), dengan mengukur kualitas pelayanan menggunakan indikator kesopanan dan keramahan dalam kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik. Akan tetapi dalam indikator tanggung	Dalam penelitian ini penulis sama-sama menggunakan teori Fandi Tjiptono yang membedakan penelitian Rahmawaty dengan penulis adalah bagaimana upaya instansi yang menaungi pembuatan pelayanan KTP elektronik seperti penelitian Rahmawaty pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu yang memiliki hambatan pada fasilitas yang hanya memiliki satu alat perekam sehingga memperlambat proses pembuatan KTP elektronik juga pada kenyamanan ruang tunggu yang tidak

Resifa Nurlaily Soim, 2023

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN BEKASI SELATAN)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

			<p>jawab, kenyamanan dan kelengkapan pelayanan perlu dilakukan perbaikan karena dinilai belum maksimal (Rahmawaty, 2016). Oleh karena itu, perlunya meningkatkan kelengkapan sarana utama yaitu dalam pembuatan KTP elektronik maupun sarana fasilitas seperti ruang tunggu sehingga masyarakat kota palu bisa merasakan kenyamanan dalam mengurus administrasi dalam pembuatan KTP elektronik.</p>	<p>memadai. Sedangkan tempat yang penulis teliti hambatan yang di alami yaitu pada sering terjadinya kesalahan dalam proses input data pemohon dan adanya relasi kuasa dalam proses pembuatan yang akhirnya hal tersebut dinilai tidak sesuai prosedur yang berlaku dan tidak adanya keadilan di mata masyarakat.</p>
2.	Alber Tandi Limbong	Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur	<p>Pada kantor pelayanan pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, didapati aparatur sudah menjalankan tugas dengan ketelitian dan sikap saling membantu. Akan tetapi, masih</p>	<p>Perbedaan penelitian terletak pada teori yang digunakan oleh Alber menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithmal-Parasurman-Berry sedangkan penelitian penulis menggunakan teori yang dikemukakan Fandi Tjiptono tentang</p>

			<p>ditemukannya banyak hambatan saat proses pembuatan KTP elektronik di DUKCAPIL Kabupaten Kutai Timur seperti pelayanan berupa bentuk fisik yang terjadi pada listrik yang sering padam, sarana dan prasarana yang diberikan tidak berfungsi dengan baik, juga pada peralatan pembuatan KTP elektronik yang sering terjadi kerusakan seperti perangkat komputer atau terserang virus (Limbong, 2017). Upaya yang dilakukan hanya sebisa mungkin mempercepat perbaikan dan meminimalisir masalah yang terjadi.</p>	<p>kualitas pelayanan yang didalamnya berisi 5 indikator tentang pengukuran optimal atau tidaknya proses pelayanan. Perbedaan juga terletak pada indikator ke 6 pada penelitian Alber yang menjelaskan tentang faktor pendukung dan penghambat.</p>
3	Sarwinda	Pelayanan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa	<p>Metode penelitian kualitatif digunakan, dan sumber informasi primer dan sekunder digunakan. Berdasarkan temuan penelitian, pemohon yang sudah memiliki KTP dan terdaftar di database</p>	<p>Perbedaan penelitian sarwinda dengan penulis yaitu pada penelitian Sarwinda lebih membahas tentang Penerapan <i>e-government</i> dalam pelayanan KTP elektronik yang meliputi</p>

		<p>kependudukan nasional, datanya digunakan untuk menginformasikan penerapan sistem pelayanan KTP elektronik. Informasi yang diperoleh melalui layanan KTP elektronik telah dimodifikasi untuk mengakomodasi permintaan khusus untuk tipe data yang objektif, subjektif, dan luas. Interaksi pegawai dengan pelamar menunjukkan bentuk layanan hasil pengenalan layanan KTP elektronik ditinjau dari kualitas layanan interaksi, lingkungan fisik, dan hasil. Karyawan telah menelusuri jenis timbal balik yang dihasilkan dari pengenalan layanan KTP elektronik dengan mengevaluasi kelayakan, efisiensi, ketepatan waktu, dan sifat prosedural dari kegiatan penerbitan KTP elektronik. (Sarwinda, 2018)</p>	<p>sistem, informasi, layanan dan feedback. Berbeda dengan penelitian penulis yang lebih meneliti tentang bagaimana keoptimalan sebuah pelayanan yang diukur dari 5 indikator kualitas pelayanan. Yang diteliti oleh sarwinda lebih kepada pelayanan dalam aplikasi yang digunakan dalam proses pembuatan KTP elektronik sejalan dengan cara pengimplementasiannya.</p>
--	--	---	---

Resifa Nurlaily Soim, 2023

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN BEKASI SELATAN)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

4.	Marthina Tahadju, Daswati dan Nurhanis	Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu	Peneliti dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji unsur-unsur yang mempengaruhi efisiensi pelayanan pemrosesan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang ditawarkan oleh Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu. Informasi dikumpulkan melalui observasi yang cermat, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang menyeluruh. Metode kualitatif deskriptif digunakan di sini. Parasurahman, sebuah gagasan dari Sinambela, adalah kerangka teori yang mendasari (2006:7). Berdasarkan lima indikator yang dijadikan tolak ukur, antara lain Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, didapatkan hasil bahwa pelayanan pengurusan KTP elektronik di Kantor	Perbedaan penelitian yang dilakukan Marthina penelitiannya menggunakan indikator yang sama akan tetapi menggunakan teori yang dikemukakan oleh parasurahman, sedangkan penelitian penulis mengambil teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono. Perbedaan juga terlihat dari penelitian yang diteliti oleh Marthina dalam hambatan prosesnya penelitiannya yaitu pada indicator kehandalan yang dituntut masyarakat karna tidak sesuai janji yang diberikan yaitu pada tampilan fisik ruang kerja yang dianggap dapat menghambat proses pengurusan KTP elektronik. Sedangkan penelitian penulis lebih mempermasalahkan hambatan pada proses
----	--	---	--	--

			<p>Kecamatan Palu Barat Kota Palu belum terlaksana dengan baik. Hanya tiga faktor yang terpenuhi dengan baik: (1) Indikator daya tanggap: kesediaan aparat kecamatan untuk memberikan pelayanan secara tanggap; (2) indikator penjaminan: kemampuan memberikan layanan tepat waktu; dan Dua lainnya adalah ukuran keandalan (beberapa individu masih belum mendapatkan layanan) dan kemajuan nyata yang dapat diamati (ruang meja yang tersedia). Karena layanan pemrosesan KTP elektronik yang tidak memadai, prosedur ini dapat diperlambat. (Tahadju, 2019)</p>	<p>pembuatan berlangsung dan relasi kuasa yang dianggap tidak adanya keadilan dalam ketetapan waktu lebih cepat dari waktu berdasarkan prosedur yang berlaku.</p>
5.	Saiful Haq, Agus Suharsono, Suji	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data yang dapat dipercaya dan profil rinci tentang keadaan pelayanan publik untuk	Perbedaan penelitian yang dikemukakan oleh Saiful Haq yaitu pada metode yang digunakan bersifat deskriptif kuantitatif, sedangkan

Resifa Nurlaily Soim, 2023

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN BEKASI SELATAN)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

	Suboh Kabupaten Situbondo	pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. Penelitian ini menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Informasi dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner, dan observasi langsung. Analisis data yang dikumpulkan dilakukan dengan menggunakan skor ServQual, yang didasarkan pada persentase kepuasan. Layanan pembuatan kartu ID elektronik Distrik Suboh mendapat skor buruk pada dimensi bukti langsung, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati ServQual, mengungkapkan kinerja di bawah standar secara keseluruhan. (Haq et al., 2014).	metode yang penulis gunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Perbedaan lainnya terletak pada pengambilan data karna dalam metode nya saja sudah berbeda dalam penelitian Saiful menggunakan sampel suara masyarakat tentang kepuasan dalam proses pelayanan pembuatan KTP elektronik dan hasil yang diteliti kurang sesuai dengan harapan masyarakat dari ke 5 indikator kualitas pelayanan tersebut semua dinilai minus atau tidak mencapai gap yang telah ditentukan, sedangkan penelitian yang penulis ambil lebih pada observasi Kecamatan Kota Bekasi Selatan dan wawancara petugas juga masyarakat yang merasakan proses pelayanan pembuatan KTP elektronik secara
--	---------------------------------	---	---

				langsung dengan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan.
--	--	--	--	---

Berdasarkan uraian latar belakang diatas terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Bekasi Selatan sejalan dengan ketentuan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (Studi Kasus Relasi Kekuasaan Pejabat Kecamatan Bekasi Selatan)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan didalam latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan KTP elektronik di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mengoptimalkan kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini adalah:

1.4.1 Secara Praktis

Penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan Kantor Kecamatan Bekasi Selatan. Tujuan utama dari studi ini adalah untuk mengevaluasi dan menawarkan saran tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4.2 Secara Akademis

Secara akademis dapat bermanfaat sebagai bahan literatur guna menambah khasanah dunia akademik. Terlebih bagi mahasiswa S-1 Ilmu Politik yang ingin

mengembangkan studi literatur terkait isu kebijakan publik, khususnya dalam implementasinya dalam lingkup pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan latar belakang permasalahan, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- A. Konsep dan Teori Penelitian: Konsep dan teori berfungsi sebagai landasan yang dapat menjelaskan jawaban dan temuan dari rumusan masalah penelitian tugas akhir sesuai dengan fokus tugas akhir yang akan dibuat, dan konsep serta teori tersebut dapat dikembangkan berdasarkan kebutuhan riset.
- B. Kerangka Pemikiran: Tinjauan Menyeluruh tentang Logika di Balik Penelitian Dari Rumusan Masalah hingga Kesimpulan

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis. Adapun metode penelitian meliputi:

- A. Objek Penelitian: Profil, lokasi, dan aspek lain dari objek yang diteliti semuanya dijelaskan pada bagian ini
- B. Jenis Penelitian: Anda akan menguraikan metodologikuantitatif khusus yang akan digunakan untuk menyediakan konteks bagi temuan penelitian.
- C. Teknik Pengumpulan Data: Menetapkan Prosedur untuk Memperoleh Data Penelitian
- D. Sumber Data: Menjelaskan sumber data penelitian didapatkan dapat dari mana
- E. Teknik Analisis Data: Deskripsi Metode Kualitatif Analisis Data
- F. Tabel Rencana Waktu: Menguraikan Garis Waktu Penelitian untuk Memastikan Penyelesaian Cepat

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dan analisis temuan penelitian membentuk bab ini. kualitatif, dan dengan analisis temuan. Bab ini disusun sebagai berikut untuk kejelasan dan keterbacaan: Pembahasan Analisis Data dan Hasil Penelitian Menjelaskan hasil analisis data penelitian berdasarkan teori-teori yang digunakan untuk memberikan solusi terhadap topik penelitian yang telah ditetapkan pada bab pendahuluan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan: adalah kumpulan argumen terakhir peneliti setelah semua penyelidikan, diskusi, dan analisis selesai untuk menjawab pertanyaan. Kesimpulan menjadi tesis (argument teoritik) yang merangkum dan menyederhanakan pembahasan dengan mempertimbangkan kerangka berfikir, kerangka teoritik sehingga melahirkan kesimpulan umum dalam penelitian tersebut

B. Saran: Menjelaskan tentang usulan dan pendapat peneliti berkaitan upaya pemecahan masalah penelitian agar menjadi baik dan ideal serta dapat dilaksanakan pada dunia praktis ataupun penelitian lanjutan untuk pengembangan ilmu pengetahuan secara akademis, penelisan saran ini dapat berbentuk sebagai berikut:

a. Saran Praktis: Menjelaskan tentang usulan- uslan yang dapat digunakan bagi dunia praktis. Saran ini berfungsi bagi pemangku kepentingan agar menjadikan hasil penelitian ini sebagai kontribusi akademik dalam merumuskan keputusan. Selain itu bisa juga digunakan kemanfaatannya oleh masyarakat sebagai referensi.

b. Saran Teoritis: Menjelaskan tentang usulanuslan yang dapat digunakan bagi dunia akademis. Saran ini ini menjelaskan kelemahan dan kelebihan penelitian dan menganjurkan penelitian selanjutnya untuk mengambil sudut pandang yang

berbeda. Sehingga penelitian ini bisa berkontribusi bagi pengembangan akademik.