

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP
(STUDI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KOTA MATARAM)**

*STRATEGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF E-KTP SERVICES
(STUDY AT THE OFFICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN
MATARAM CITY)*

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram*



OLEH :

DWI ANANDA SUCI

NIM. 218110081

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN E-KTP (STUDI PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MATARAM)**

Oleh :

DWI ANANDA SUCI
NIM. 218110081

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Memenuhi Ujian Skripsi
Mataram, 31 Januari 2022


Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0815118302

Pembimbing Kedua,



M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP.
NIDN. 0809019205

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Rahmawati Pidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN E-KTP

(Studi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram)

Oleh :

DWI ANANDA SUCI
NIM. 218110081

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 03 Februari 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji :

Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0815118302

(PU)



M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP.
NIDN. 0809019205

(PP)



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

(PN)

Mengetahui,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Dwi Ananda Suci

Nim : 218110081

Tempat dan Tanggal Lahir : Karang Baru Selatan, 07 April 2000

Bahwa skripsi ini dengan judul : **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP (STUDI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM).**

Adalah benar hasil karya saya. Dan apabila skripsi ini terbukti hasil jiplakan dari karya orang lain (plagiat), maka gelar Sarjana Administrasi Publik yang saya sandang, dapat dicabut kembali.

Mataram, 3 Januari 2022



DWI ANANDA SUCI
NIM. 218110081



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DWI ANANDA SUCI
NIM : 21810081
Tempat/Tgl Lahir : Karang Baru Selatan, 07 April 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp : 085 954 765 683
Email : dwiananda.suci62@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP
(Studi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Mataram)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 398

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 21 Februari 2022

Penulis



Dwi Ananda Suci
NIM. 21810081

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Amanda Luci
NIM : 218110081
Tempat/Tgl Lahir : Karang Baru Selatan - 07 April 2000
Program Studi : Administrasi Publisitas
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp/Email : 085 954 765 603 / dwiaramanda.luci@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP
(Studi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram)

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 21 Februari2022

Penulis



Dwi Amanda Luci
NIM. 218110081

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



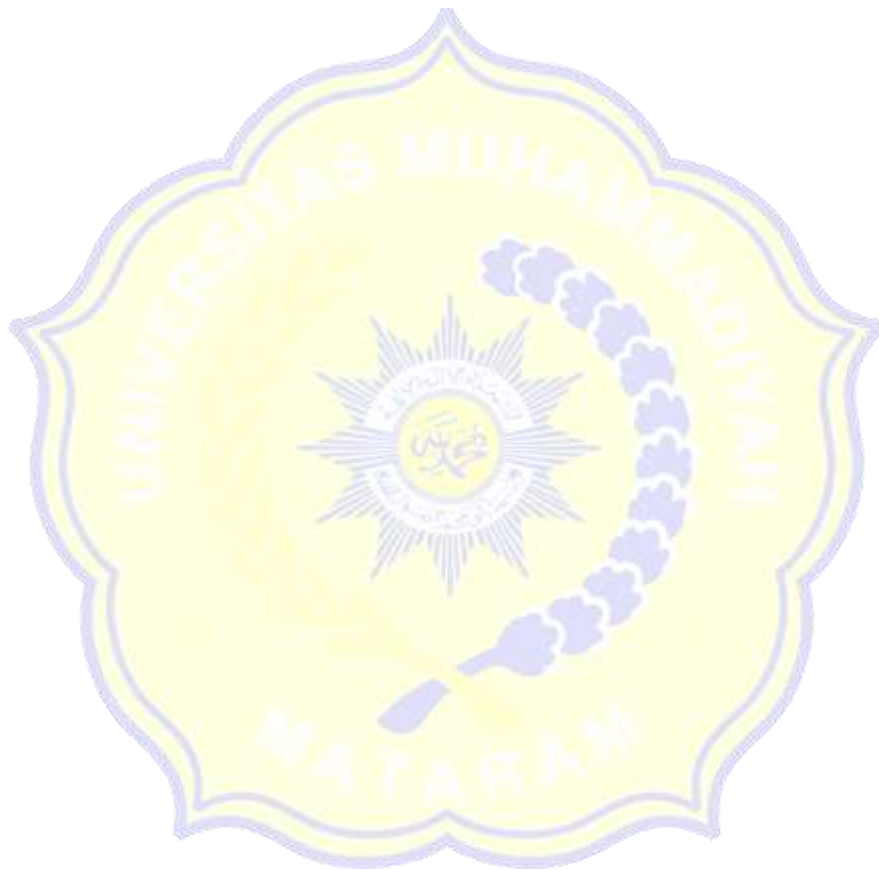
Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO HIDUP

“Banyak Kegagalan Dalam Hidup Ini Dikarenakan Orang-Orang Tidak Menyadari Betapa Dekatnya Mereka Dengan Keberhasilan Disaat Mereka Hendak Menyerah”.

“Hasbunallah Wani’mal Wakil”

“Ya Allah Berikanlah Kemudahan Atas Segala Urusanku”.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan E-KTP Studi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram”***.

Penulis juga menyadari akan banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki dalam penulisan ini, sehingga penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Pada kesempatan ini penulis juga tidak lupa menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

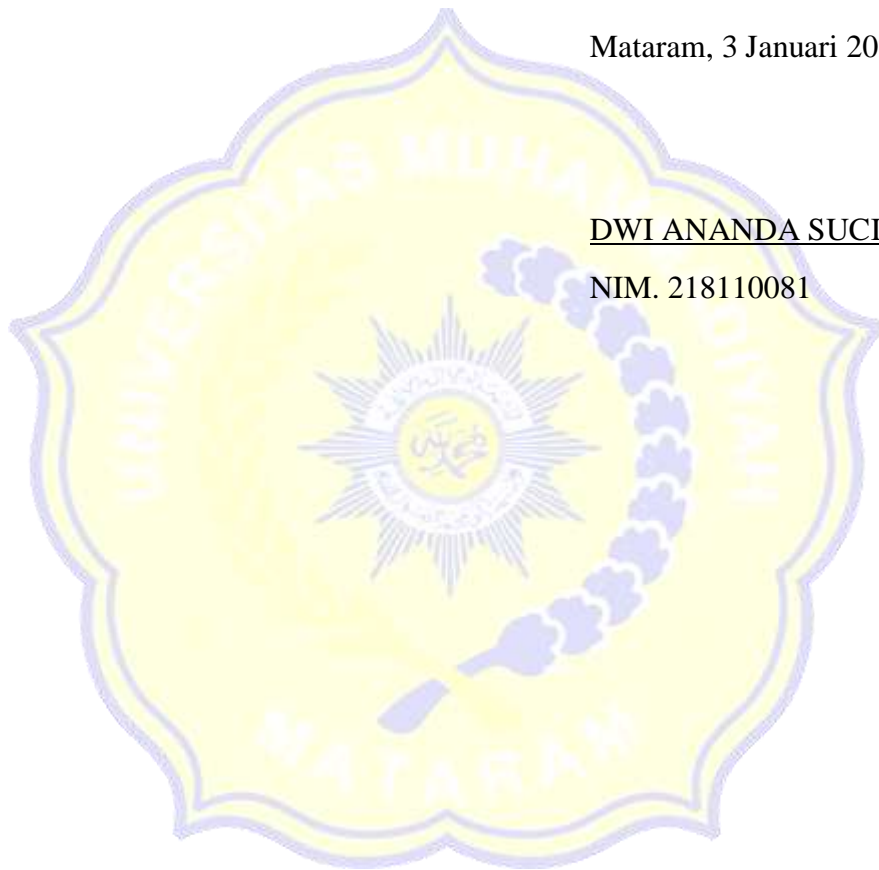
1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP. Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Utama.
5. Bapak M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP. Selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
6. Para Dosen lainnya, yang tentu tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

7. Terimakasih juga untuk kedua orang tua penulis, Bapak Muhammad Wildan dan Ibu Nurhidayah yang telah mendukung dan mensupport sehingga bisa berada pada titik saat ini.
8. Serta saudara tercinta Dewi, Richa, Bunga, beserta teman-teman diluar sana yang ikut serta membagi ilmu pengetahuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Mataram, 3 Januari 2022

DWI ANANDA SUCI

NIM. 218110081



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP
(STUDI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KOTA MATARAM)**

Dwi Ananda Suci¹ , Siti Atika Rahmi² , M. Ariy Dermawan³

Mahasiswa¹ , Pembimbing Utama² , Pembimbing Pendamping³

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Strategi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP kepada masyarakat. Dalam penelitian ini teori yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana faktor pendukung dalam memberikan akses pelayanan E-KTP, dengan menggunakan teori Zeithhaml-Parasurman-Berry dengan indikator yaitu 1. *Tangibles*, 2. *Reliability*, 3. *Responsivesss*, 4. *Assurance*, 5. *Emphaty*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi, yang selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, triangulasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi atau inovasi yang dilakukan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP, yaitu dengan diberlakukannya Strategi atau Inovasi Tak Kuduga dengan mendatangkan langsung kediaman masyarakat tersebut secara waktu yang tidak diduga untuk mengantarkan dokumen kependudukan atau E-KTP, hal ini dilakukan karena masyarakat tersebut tidak kunjung datang untuk mengambil dokumen kependudukannya atau E-KTP. Jadi dengan adanya strategi atau inovasi Tak Kuduga ini, tentu dapat membantu atau memudahkan masyarakat tersebut. Sehingga pada penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram sudah berjalan dengan baik, sesuai juga dengan apa yang dirasakan langsung oleh masyarakat penerima layanan. Kondisi ini kemudian dapat dilihat dari beberapa indikator berupa sarana fisik, kehandalan pegawai, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kata Kunci : Strategi, Kualitas Pelayanan, E-KTP.

**STRATEGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF E-KTP SERVICES
(STUDY AT THE OFFICE OF POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION IN MATARAM CITY)**

**Dwi Ananda Suci¹, Siti Atika Rahmi², M. Ariy Dermawan³
Student¹, First Consultant², Second Consultant³
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political
Sciences
Muhammadiyah University of Mataram**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Mataram City Population and Civil Registration Office's plan for increasing the quality of E-KTP services to the community. The Zeithaml-Parasurman-Berry theory was utilized to measure the level of the supporting factors in providing access to E-KTP services, employing indicators such as 1. Tangibles, 2. Reliability, 3. Responsiveness, 4. Assurance, and 5. Empathy. This study employed a descriptive method with a qualitative approach for its research. Observation, interviews, and documentation were employed as data sources in this study, which were then evaluated utilizing data reduction, data presentation, data triangulation, and conclusion drafting. The findings of this study show that the Mataram City Population and Civil Registration Office implemented unexpected strategies or innovations to improve the quality of E-KTP services, such as bringing residents of the community directly at an unexpected time to deliver population documents or E-KTP, which was done because the community did not come to collect their residence documents or E-KTP. This new technique or invention will undoubtedly benefit or assist the community. So, according to this study, the quality of E-KTP services at the Mataram City Population and Civil Registration Service has been good, as evidenced by feedback from service recipients. Several indicators, including physical facilities, staff reliability, responsiveness, assurance, and empathy, can then be used to determine this situation.

Keywords: Strategy, Service Quality, E-KTP.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM _____

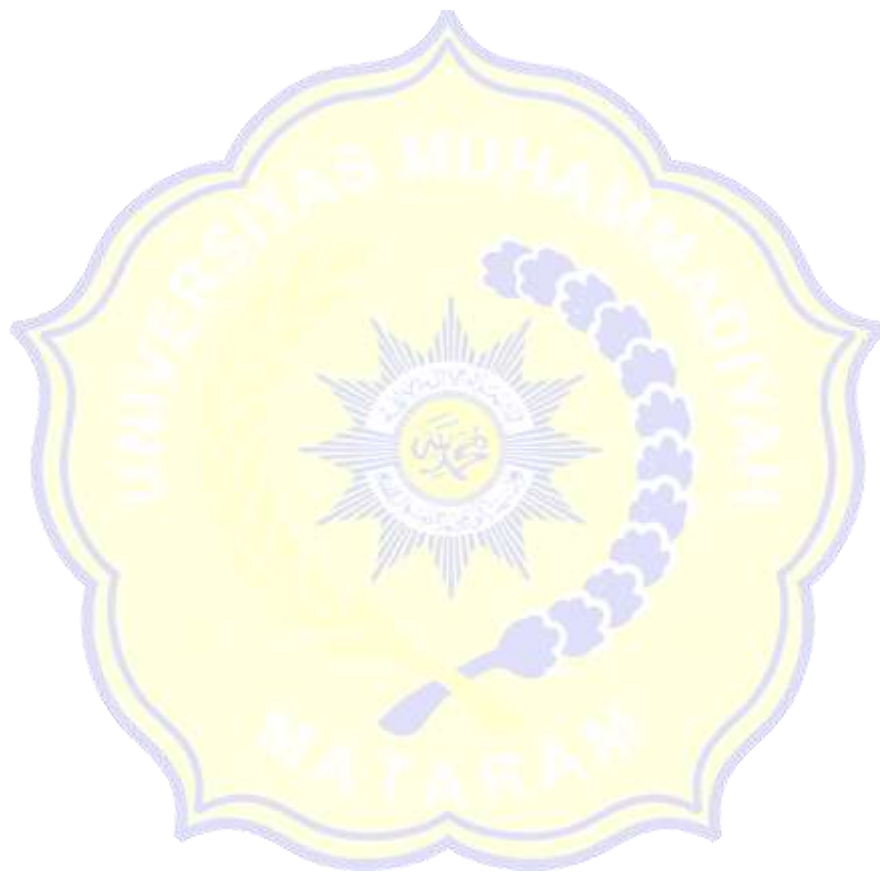


DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Teori Administrasi Publik	14
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	17
2.2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	17
2.2.2.2 Standarisasi Pelayanan Publik.....	22
2.2.2.3 Kepuasan Pelanggan	23
2.2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	25
2.2.3 Konsep Strategi	27
2.2.4 E-KTP	29

2.3 Kerangka Berfikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Pemilahan Informan	35
3.6 Instrumen Penelitian.....	36
3.7 Metode Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Profil Dukcapil.....	40
4.1.2 Visi dan Misi	42
4.1.3 Struktur Organisasi.....	42
4.2 Hasil Penelitian	47
4.3 Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL	44
4.1 Alokasi Data PNS Berdasarkan Golongan.....	44
4.2 Alokasi Data PNS Berdasarkan Pendidikan.....	45
4.3 Alokasi Data Non PNS Berdasarkan Pendidikan.....	45
4.4 Dana Mobil Layanan Jemput Bola.....	57
4.5 Rasio Penduduk Ber-KTP di Kota Mataram.....	66
4.6 Capaian Kinerja Dukcapil.....	67



DAFTAR GAMBAR	46
4.1 Gambar Struktur Organisasi Dukcapil	46
4.2 Tak Kuduga	49
4.3 Jemput Bola Bagi Lansia	50
4.4 Go To School	51
4.5 Layanan Atas Permintaan	52
4.6 Car Free Day	53
4.7 Ruang ASI dan Ruang Bermain Anak-Anak	54
4.8 Mobil Layanan Jemput Bola	56
4.9 Ruang Tunggu Dukcapil	59
5.1 Sosialisasi Dukcapil	61
5.2 Unit Pengaduan dan Informasi Dukcapil	63



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik merupakan suatu upaya, dalam rangka memenuhi keinginan dari berbagai apa yang dibutuhkan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara Negara. Dengan tujuan, untuk meningkatkan kesejahteraan dari sekelompok masyarakat. Yang dimana tentu dalam hakikatnya, Negara ialah sebuah Pemerintahan (birokrat) tentu harus bisa melengkapi, apa yang seharusnya dibutuhkan dari sekelompok masyarakat. Yakni kebutuhan yang dimaksud ialah bukan hanya secara individual, melainkan kebutuhan sesungguhnya tentu sangat diharapkan, seperti kebutuhan pelayanan, kebutuhan berpendidikan, kebutuhan sehat dan lain - lain. (Sinambela 2017:5).

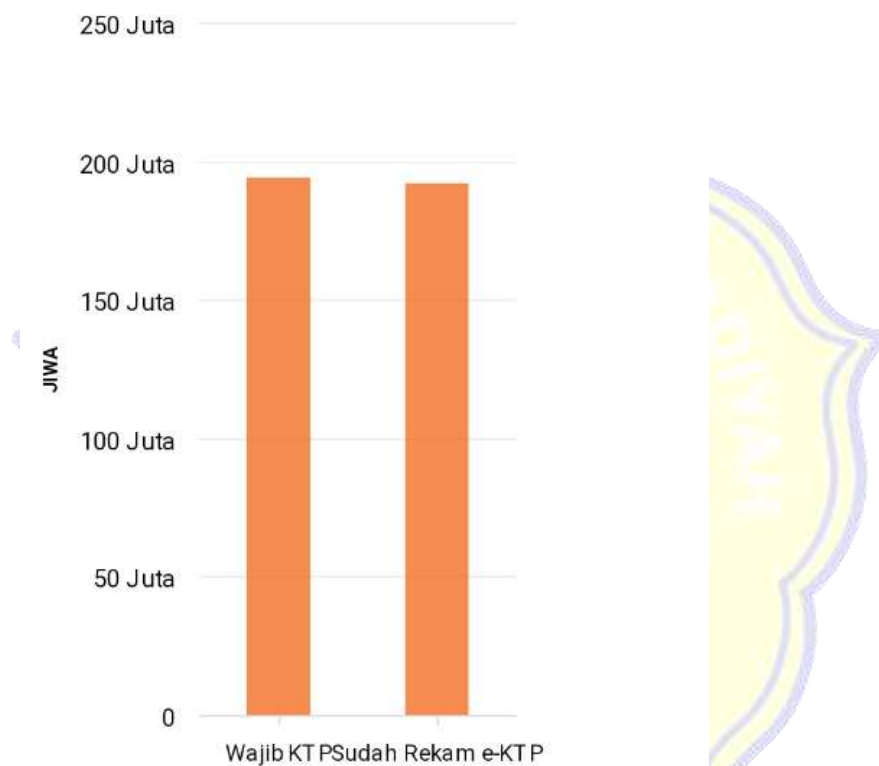
Pemerintah dalam hal ini, tentu sangat mempunyai peran penting dalam upaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh penduduknya, sebuah layanan berkualitas dapat dilihat melalui, layanan yang mempunyai sifat transparan, layanan yang tentu bisa ditanggungjawabkan, layanan menyesuaikan dengan situasi, sebuah layanan yang dapat mendorong masyarakat, bukan sebuah layanan bersifat diskriminasi, serta layanan dalam hal menimbang sebuah sifat adil. (Sinambela 2017: 6).

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry 1990 (dalam Harbani Pasolong:2010) adapun indikator faktor pendukung kualitas pelayanan publik yaitu : 1. *Tangibles*, 2. *Reliability*, 3. *Responsiveness*, 4. *Assurance*, 5. *Empathy*.

Pelayanan publik berbasis *e-government* ialah yang mempunyai prinsip dasar bersifat universal, akan tapi istilah ataupun penerapan dalam suatu Negara, tidak bisa dipisah dari sebuah sejarah, sebuah budaya, sebuah pendidikan, politik dan kondisi ekonomi di suatu Negara tersebut. *E-government* diartikan sebuah hubungan baru diantara Pemerintahan dan masyarakat dengan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan, dalam memanfaatkan suatu teknologi informasi serta teknologi komunikasi, yang bertujuan untuk meningkatkannya sebuah kualitas dari pelayanan publik. *E-government* ialah sebuah komponen dari *e-governance*, dikarenakan *government* adalah suatu sektor dalam proses *governance*, tentu ini terlihat dari suatu perwujudan dengan hadirnya *e-government* dan ialah pembentukan dari pengelolaan implementasi dari *e-government*.

Wujud dari penerapan *e-government* yaitu mengenai Administrasi Kependudukan, tertuang pada Undang-Undang No 24 Tahun 2013, ialah salah satunya mengenai pelayanan E-KTP. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor. 67 Tahun 2011, mengenai perubahan kedua atas Peraturan Presiden Nomor. 26 Tahun 2009, mengenai penerapan sebuah Kartu Tanda Penduduk yang berbasis nomor induk kependudukan secara nasional pasal 1 angka 3 mengatakan “KTP yang memiliki basis NIK, selanjutnya disebutkan dengan KTP-el adalah KTP dengan mempunyai sebuah spesifikasi serta format KTP nasional, melalui sebuah sistim pengaman terkhusus, tentu ini menjadi tanda identitas keresmian penduduk, yang diterbitkan dari sebuah instansi pelaksanaan. Selanjutnya pada pasal 10 A, KTP-el ialah KTP dengan kelengkapan dari sebuah chip yang berisi perekaman elektronik.

Pada pasal 10 B, KTP-el yang mana dimaksudkan dalam pasal 10 A, ialah : A. Sebagai identitas peresmian pembuktian dari berdomisili kependudukan. B. Pembuktian dari penduduk, dalam mengurus kepentingan berkaitan dari suatu pelayanan pemerintah. C. Pembuktian dari kependudukan, dalam mengurus kepentingan pelayanan publik pada sebuah Instansi Pemerintahan.



(Sumber:<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/07/02/99-penduduk-telah-melakukan-perekaman-ktp-elektronik>)

Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI), membenarkan bahwa rekaman KTP-el, dinyatakan berhasil. Dengan jumlah capaian Sembilan puluh sembilan persen dari jumlah masyarakat diwajibkan memiliki KTP-el. Jadi dapat dilihat dari data Juli tahun 2020, dapat terlihat 194.332.413 masyarakat sudah harus mempunyai KTP. Sehingga dari jumlah yang ada, sebanyak 192.468.599

masyarakat sudah melaksanakan perekaman KTP-el (e-KTP). Jadi dilihat dari total keseluruhan, jumlah warga Indonesia 267.289.750 jiwa pada bulan Desember 2019. Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tercantum dalam KTP, dapat berguna dalam pelaksanaan transaksi dan dapat meringankan pemerintah pada saat melakukan presivifikasi pendataan, seperti bantuan sosial dan pelayanan publik lainnya.. (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/07/02/99-penduduk-telah-melakukan-perekaman-ktp-elektronik>).

Melihat dari segi pemberian pelayanan, pemerintah Direktur Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil (Dirjen Dukcapil) Kementerian dalam Negeri, Zudan Arif Fakrulloh menyatakan, masih terdapat hal yang tidak baik dirasakan oleh masyarakat, dari sebuah pelayanan dokumen pendudukan, yang berdasar dari hasil pantauan sosial media. “1. Masyarakat menemukan calo dan pungli. 2. Terkait masih banyaknya syarat tambahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. 3. Lambannya suatu pembuatan E-KTP. 4. Permasalahan pendataan. 5. Nomor antrean habis.. (<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/nasional/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli>).

Sebagian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengalami permasalahan sama dalam bidang pelayanan, tentu terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Kalimantan Barat, menurut dari penelitian terdahulu (Winda Chelsea Maesari : 2020), mengalami sebuah permasalahan dimana masyarakat mengeluhkan atas waktu penyelesaian

layanan yang memakan waktu lama. Lama waktu penyelesaiannya juga, diakibatkan oleh gangguan sistem sehingga menyebabkan, peralatan perekam data sulit untuk beroperasi serta ada pengerusakan pada alat perekam data, yang ada pada 12 kecamatan di Kabupaten Sintang sehingga, tidak dapat memberi sebuah peningkatan kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP, dikarenakan pemverifikasian dan validasi pensisteman yang berbasis geometric tidak berhasil, tentu mengakibatkan masyarakat diharuskan melakukan perekaman kembali, dikarenakan masih terdapat komponen belum terekam. Sehingga masalah itu mengakibatkan, tujuh ratus E-KTP belum tercetak, ataupun ditunda pada Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Kalimantan Barat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil Kota Mataram) Kabupaten Lombok Barat, ialah suatu badan pelaksana pemerintahan di daerah, pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 2 Tahun 2008, Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, mempunyai wewenang untuk memberikan layanan kepada masyarakat berupa biodata penduduk seperti, kk, ktp, skk, kia dan lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat, menyebutkan sebanyak 4.902 jiwa penduduk Mataram atau 1,31 persen dari wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum memiliki KTP-el dari total penduduk Kota Mataram yang wajib memiliki KTP tercatat 311.560 jiwa, sedangkan yang sudah ber-KTP 307.468 jiwa atau 98,69 persen. Salah satu faktor yang menyebabkan, ribuan dari warga wajib KTP tersebut belum memiliki E-KTP

dikarenakan oleh, masyarakat masih trauma dengan layanan kependudukan yang mereka alami sebelumnya, akibat dari prosedur yang lama dan berbelit-belit sehingga pemerintah Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, memberikan suatu layanan jempol, bagi 1,31 dari masyarakat yang belum ber-KTP. (antaranews.com/6/10/2021).

Di Kota Mataram beberapa dekade terakhir, permasalahan E-KTP seperti kekurangan stok blangkoo, KTP-el yang masih kosong pun tetap menjadi hambatan, sehingga itulah yang mengakibatkan antrean pencetakan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram semakin meningkat. Sehingga stok blangko KTP yang diakui masih langka. Kejadian tersebut bukan ada pada Kota Mataram saja, melainkan daerah lain se-Indonesia pun mengalami hal yang sama, terkait dengan ketersediaan blangko di Provinsi mencapai 280 ribu lebih, Chaerul belum mengetahui hal tersebut. Karena, belum ada informasi dari Pemerintah Provinsi. Untuk pelayanan, pihaknya masih mengeluarkan Suket pengganti KTP-elektronik. Karena stok blangko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram masih kosong. Dengan kelangkaan blangko itu, Chaerul menghimbau masyarakat mengerti akan kondisi tersebut. (www.suarantb.com/2020/01/18).

Berdasarkan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, adapun ulasan dari beberapa masyarakat masih ada yang mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan, seperti persyaratan yang diberikan masih kurang jelas dan masih ada sebagian dari pegawai yang kurang ramah. Maka dari itu Pemerintah sebagai pemberi pelayanan, harus mempunyai suatu rencana positif,

sehingga apa yang akan direncanakan bisa berjalan secara efisien.
(dukcapil.mataramkota.go.id)

Dari permasalahan diatas, maka dibutuhkanlah strategi yang efektif untuk memecahkan permasalahan terkait dengan permasalahan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram. Maka dari permasalahan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP STUDI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM”.



1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, adapun perumusan masalah akan dibahas ialah:

1. Bagaimanakah strategi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam meningkatkan sebuah kualitas pelayanan E-KTP kepada masyarakat ?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam memberikan sebuah akses pelayanan E-KTP kepada masyarakat ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data, yang akan dijadikan sebagai karya tulis baik. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui strategi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam memberikan akses pelayanan E-KTP kepada masyarakat.

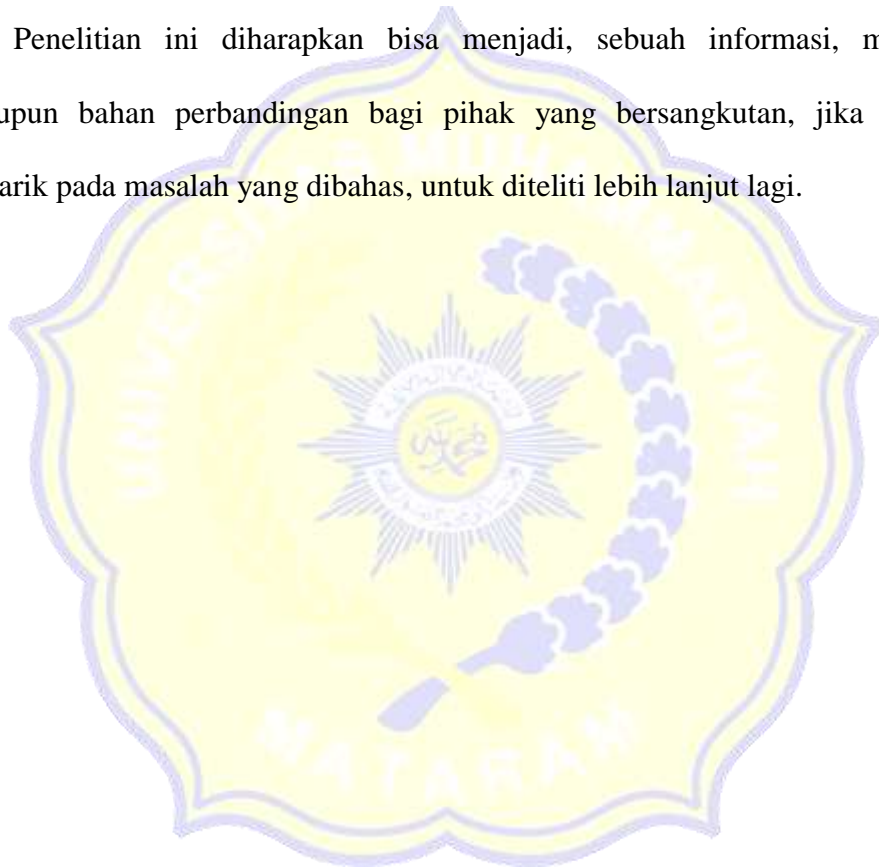
1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini, diharapkan bisa menjadi bahan kajian ilmiah untuk memberikan gambaran mengenai strategi pelayanan publik yang lebih efektif serta dapat menjadi tambahan referensi, untuk peneliti berikutnya.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi, sebuah informasi, masukan maupun bahan perbandingan bagi pihak yang bersangkutan, jika apabila tertarik pada masalah yang dibahas, untuk diteliti lebih lanjut lagi.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Nomor	1
Peneliti/Judul	<p>Irsyadul Ibad, Zaenal Abidin Mu'alim, Ardhitiya Ferdy Putra (2020).</p> <p>Strategi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.</p>
Metode	<p>Deskriptif kualitatif.</p>
Hasil Penelitian	<p>Terdapat pada permasalahan proses pelayanan E-KTP, Dukcapil Kota Malang sudah berusaha melakukan berbagai macam sebuah strategi yang mengedepankan sebuah aspek kecepatan, aspek ketepatan, aspek kemudahan, serta aspek keadilan.</p>
Persamaan dan Perbedaan	<p>Persamaannya, terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif serta sama dalam hal ingin mengetahui strategi apa yang akan dilakukan dalam pelayanan E-KTP.</p> <p>Perbedaannya, peneliti sebelumnya berfokus pada strategi pelayanan E-KTP saja, sedangkan peneliti saat ini ingin mengetahui strategi apakah yang akan diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP.</p>

Nomor	2
Peneliti/Judul	Erniati, Salimin A, Wa Ode Reni (2020). Pelayanan Publik E-KTP Di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena Kabupaten Bombana.
Metode	Deskriptif kualitatif.
Hasil Penelitian	Pelayanan publik E-KTP pada Desa Tirongkotua belum bisa dikatakan berlangsung secara baik, tentu disebabkan oleh dengan adanya aparat desa yang kurang disiplin, belum terjadinya sebuah kecepatan pada saat melakukan pelayanan serta tidak ada sifat adil pada saat melakukan layanan.
Persamaan dan Perbedaan	Persamaannya, terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif. Perbedaannya, untuk penelitian sebelumnya hanya berfokus pada pelayanan publik E-KTP. Sedangkan peneliti saat ini, ingin mengetahui strategi apakah yang akan diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP.
Nomor	3
Peneliti/Judul	Maria Stella, Abd. Rohman (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Metode	Deskriptif kualitatif.
Hasil Penelitian	<p>Strategi yang diberikan sudah berjalan cukup baik sesuai dengan pelayanan yang diberikan, yakni semakin meningkat pada setiap tahunnya, dilihat dari telah diberikannya apa yang dibutuhkan masyarakat, mengenai efektif dan efisiennya layanan :</p> <p>1. Efektif, capaian suatu target yang diinginkan dengan pemberian waktu telah ditetapkan, dengan tidak memperdulikan biaya yang telah keluar, 2. Efisien, capaian suatu keinginan yakni memakai biaya yang sama, untuk menghasilkan suatu penghasilan yang lebih besar.</p>
Persamaan dan Perbedaan	<p>Persamaannya, terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif.</p> <p>Perbedaannya, peneliti sebelumnya berfokus pada strategi pelayanan administrasi E-KTP. Sedangkan peneliti saat ini, ingin mengetahui strategi apakah yang akan diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP.</p>
Nomor	4
Peneliti/Judul	<p>Winda Chelsea Meisari (2020)</p> <p>Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Studi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Kalimantan Barat.</p>

Metode	Deskriptif kualitatif.
Hasil Penelitian	Kualitas layanan yang telah dilakukan masih bernilai kurang, dikarenakan belum memenuhi standar pelayanan publik, yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
Persamaan dan Perbedaan	Persamaannya, terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif. Perbedaannya, penelitian terdahulu berfokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan peneliti saat ini, ingin mengetahui strategi apakah yang akan diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP.
Nomor	5
Peneliti/Judul	Yeyet Solihat, Siti Nursanti (2019) Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.
Metode	Deskriptif kualitatif.
Hasil Penelitian	Dukcapil Kabupaten Karawang, sudah memberikan bermacam upaya strategis dengan cara jempol, yaitu dengan mendatangi lokasi antara lain, pusat perbelanjaan, panti jompo dan lembaga pemasyarakatan. Dukcapil Kabupaten Karawang juga, memakai teknologi komunikasi melalui <i>Whatsapp group</i> , guna untuk menjangkau masyarakat lebih luas.

Persamaan dan Perbedaan	<p>Persamaannya, terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif.</p> <p>Perbedaannya, peneliti sebelumnya berfokus pada strategi komunikasi peningkatan pelayanan. Sedangkan peneliti saat ini, ingin mengetahui strategi apakah yang akan diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP.</p>
--	---

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Administrasi Publik

Teori administrasi adalah upaya mendefinisikan suatu fungsi universal serta asas penyusunan sebuah praktik untuk pemimpin yang baik. Penyumbang utama, Teori Administrasi ialah, seorang industrial Perancis bernama Henry Fayol. Fayol telah memberikan tiga sumbangan besar, bagi pemikiran administrasi dan manajemen yaitu : (1) aktivitas suatu organisasi, (2) fungsi atau tugas seorang pimpinan, (3) prinsip sebuah manajemen. Selanjutnya Fayol (dalam Robbins 2001:380) mengemukakan bahwa prinsip-prinsip administrasi sebanyak 14 yaitu sebagai berikut :

1. Pembagian kerja. Dimana dalam hal ini tenaga kerja yang sangat dibutuhkan untuk memberikan hasil yang efektif dan efisien.
2. Wewenang. Dimana dalam hal ini, seorang atasan memberikan perintah dan kewenangan dengan baik, untuk menciptakan pekerjaan yang baik.
3. Disiplin. Dimana tenaga kerja harus mentaati sebuah aturan, yang telah ditetapkan.

4. Kesatuan komando. Orang yang hanya menerima sebuah perintah dari atasan saja.
5. Kesatuan arah. Dari sebuah kelompok, memiliki tujuan sama, yang hanya memakai satu rencana saja.
6. Mengalahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum. Pekerja tidak dapat diutamakan dari suatu kepentingan sebuah organisasi, yang secara keseluruhan.
7. Pemberian upah. Dalam hal ini, apa yang telah dikerjakan juga sudah mempunyai upah yang jelas.
8. Pemusatan. Pengurangan dalam hal melibatkan pengambilan keputusan.
9. Rentang kendali. Garis wewenang dari seorang manajemen puncak dari pada sebuah tingkatan, yang berada di bawahnya pada sebuah hal yang telah merepresentasikan rantai skalar.
10. Tata tertib. Telah mematuhi peraturan yang telah ada.
11. Keadilan. Atasan harus bisa adil dan terbuka terhadap bawahan.
12. Stabilitas pada jabatan personal. Perputaran tinggi dari sebuah ketidakefisienan.
13. Inisiatif. Pegawai yang memiliki hal perencanaan yang baru untuk mencapai sebuah tingkatan yang lebih tinggi.
14. Rasa Persatuan. Sebuah kekuatan promosi keharmonisan dari sebuah tim.

Teori administrasi menurut William L.Morrow, (dalam Ali Mufiz 2004), sebagai berikut : (1) Teori deskriptif adalah teori menggambarkan apa yang nyata terjadi, di dalam suatu organisasi (2) Teori perspektif adalah untuk melakukan

sebuah pembaharuan, melakukan koreksi dan memperbaiki proses dari pemerintahan. (3) Teori normative, pada dasarnya teori yang mempersoalkan peranan birokrasi. Apakah dalam hal ini, administrator publik seharusnya membela dan melindungi kepentingan sendiri (4) Teori asumptif adalah teori yang memusatkan perhatiannya pada, sebuah usaha-usaha untuk memperbaiki praktik dari sebuah administrasi. (5) Teori *instrumental* adalah teori yang bermaksud untuk melakukan konseptualisasi mengenai cara-cara, untuk memperbaiki teknis manajemen.

Selanjutnya Herbert A. Simon (dalam Harbani Pasolong 2004:26), menyatakan teori administrasi, suatu hal yang ada dalam perilaku seseorang tentu yang dalam hal ini bersifat rasional dan tidak rasional. Sedangkan teori administrasi menurut Simon adalah secara khas, juga merupakan suatu teori rasionalitas yang diharapkan dan terbatas dari sebuah teori mengenai perilaku manusia yang mementingkan suatu kepuasan saja, karena ia tak memiliki kecerdasan untuk berusaha mencapai sebuah titik maksimum.

2.2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan diartikan suatu aktivitas satau sekelompok orang di dalam organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi suatu kebutuhan. Monir (dalam Harbani Pasolong 2003:16) menyatakan bahwa, pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa, pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka, upaya untuk pemenuhan kebutuhan dari masyarakat.

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2005:6) menyatakan bahwa, pelayanan publik ialah pemberian pelayanan keperluan orang lain, yang memiliki kepentingan pada sebuah organisasi, yang sesuai dengan aturan pokok. Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 ialah segala sesuatu kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni suatu bentuk dari upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 58 Tahun 2002, telah mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah, serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut, telah di dasarkan 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 pelayanan yang berjenis seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya, yang secara keseluruhan dapat menghasilkan suatu produk akhir berupa dokumen, seperti sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya, jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, pelayanan administrasi kependudukan.

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, berupa bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem tertentu. Secara keseluruhan, kegiatan tersebut telah menghasilkan suatu produk akhir yang berwujud benda (berwujud fisik). Misalnya, terdapat pada 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, dari suatu sistem 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, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi publik, tetap baik untuk dicermati karena sebuah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap, “belum baik atau tidak memuaskan”. Pernyataan tersebut, dapat dicermati dari sebuah kesimpulan Agus Dwi Yanto, dan kawan-kawan (2003:102), dalam *Governance and Desentralization* disingkat GDS 2002 pada dua puluh Provinsi di Indonesia, tentang kinerja dari sebuah pelayanan publik yang menyebutkan “walau pelaksanaan otonomi daerah tidak selalu memperburuk kualitas pelayanan publik” tetapi secara umum, praktik penyelenggaraan pelayanan publik jauh dari kata, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Secara teoritis, tujuan dari sebuah pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. *Transparansi*, pelanggan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.
2. *Akuntabilitas*, layanan yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. *Kondisional*, layanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
4. *Partisipatif*, pelanggan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam aspirasi pemenuhan kebutuhan dari apa yang diharapkan oleh masyarakat.
5. Kesamaan hak, layanan yang tidak dilihat dari aspek apa pun, khususnya suku, ras, agama, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, layanan yang mempertimbangkan, keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

Jika dikaitkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat yang akan diberikan terhadap masyarakat. Kata kualitas, memiliki banyak pengertian yang berbeda mulai dari yang *konvensional*, hingga yang lebih strategis. Definisi *konvensional* dari kualitas biasanya, menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti :

1. Kinerja
2. Keandalan
3. Mudah dalam penggunaan;
4. Estetika dan sebagainya

Adapun dalam definisi strategis, menjelaskan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu untuk memenuhi segala keinginan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (dalam Sampara Lukman) mengemukakan bahwa, pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif, yang dapat memenuhi keinginan pelanggan.
2. Kualitas terdiri dari, segala hal yang bebas dari kerusakan maupun kekurangan.

Jika menginginkan pelayanan yang berkualitas, tentu saja kedua kualitas dimaksud harus dapat terpenuhi. Negara berkembang, umumnya tidak bisa memenuhi kedua kualitas tersebut, sehingga pelayanan publik yang telah diberikan belum bisa dikatakan memuaskan. Secara terinci, Master dalam Dadang Julianta (Ed) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan dalam sebuah sistem manajemen kualitas, antara lain :

1. Tidak ada komitmen suatu manajemen.
2. Kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi seorang aparatur yang bertugas melayani.
3. Aparatur yang tidak bisa merubah kultur, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan.
4. Tidak tepatnya rencana kualitas yang dibuat, untuk dijadikan sebagai pedoman dalam melayani pelanggan.
5. Pelatihan dan Pendidikan yang bersifat lanjut, tidak bersifat optimal.
6. Tidak mampu dalam hal membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam sebuah organisasi.
7. Tidak sesuai antara kebutuhan dengan struktur organisasi yang ada.
8. Tidak cukup dana dan sumber daya.
9. Tidak tepat sistem dalam hal balas jasa bagi karyawan.
10. Tidak tepat untuk menjadikan prinsip manajemen pada suatu kualitas organisasi.
11. Tidak tepat dalam memberikan perhatian kepada pelanggan, baik yang di dalam maupun di luar.

12. Tidak tepat dalam proses kerja bersama.

2.2.2.2 Standarisasi Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 mengenai petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, bab II point A yang berbunyi bahwa, “standar pelayanan ialah suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan janji penyelenggara, terhadap masyarakat untuk memenuhi pelayanan yang berkualitas, cepat, dan mudah”.

Menurut Dwiyanto 2011 (dalam Kamaruddin Sellang dkk) bahwa penetapan sebuah standar pelayanan menjadi isu penting, di dalam pengembangan sistem pelayanan publik di sebuah Negara kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek *input*, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting, untuk di standarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah yang menyebabkan, sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas.

Selanjutnya Dwiyanto (2011) mengemukakan bahwa, standar pada suatu proses pelayanan juga tentu sangat penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati, agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau yang dapat membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan, harus bisa memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu dirumuskan untuk, menjamin pelayanan publik di daerah untuk memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan

pelayanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel. Standar transparansi, misalnya : mengatur kewajiban dari penyelenggara layanan, untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang akan diperlukan untuk mendapatkan suatu pelayanan, termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi suatu penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna, untuk mengadu dan memperotes ketika mereka merasa telah diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan. Standar juga harus mengatur, secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan.

2.2.2.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Lukman (2000:119) menyatakan bahwa kepuasan ialah persamaan dari suatu manusia, jika telah membandingkan hasil dari apayang dirasakan, yang tidak sesuai dengan harapannya. Sejalan dengan menurut, Gibson dkk (1987), Wexley dan Yulk (1988) menjelaskan bahwa kepuasan hakikatnya yang berkaitan dengan sebuah faktor dari kebutuhan seorang pelanggan. Artinya, jika kebutuhan pelanggan tersebut sudah dipenuhi, maka pelanggan tersebut akan merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Tjiptono (1966:54) menambahkan bahwa kepuasan dari seorang pelanggan, dapat menciptakan suatu kesetiaan pelanggan kepada perusahaan tersebut.

Sementara itu, Kotler dan Tjiptono (dalam Harbani Pasolong 2010:145) menandakan bahwa, kepuasan pelanggan ialah tingkat perasaan di dalam diri

pelanggan setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Dapat disimpulkan bahwa, pada dasarnya kepuasan pelanggan ialah yang mencangkup perbedaan antara harapan dan kenyataan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting, karena dengan adanya hubungan kepercayaan masyarakat semakin baik dengan pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Menurut Gepsersz (2002:52) elemen yang paling penting dari sebuah organisasi ialah pelanggan, maka darinya identifikasikanlah melalui secara tepat apa yang akan menjadi kebutuhan dari seorang pelanggan.

Strategi dalam hal pengutamaan seorang pelanggan ialah memprioritaskan, bahkan Carlzon (dalam Wasisistino 2003:42) telah memberi nama abad ini sebagai “abad pelanggan”, dimana pada abad ini, para pengguna jasa diposisikan sebagai sebuah tempat yang paling terhormat (*putting customers first*). Dengan berbagai bentuk usaha dari hal meningkatkan kualitas pelayanan, yang telah menggunakan sebuah pendekatan melalui seorang pelanggan.

Dari suatu sudut pelanggan pada setiap perusahaan penyedia pelayanan, perlu menerapkan sebuah perspektif pelayanan pelanggan sebagaimana yang dipaparkan oleh, Jan Carlzon dalam William (2004), sebagai berikut : (1) Pelanggan adalah raja, (2) Pelanggan adalah alasan keberadaan kita ada, (3) Tanpa pelanggan, kita tidak mempunyai apa-apa, (4) Pelanggan kitalah, yang menentukan sebuah keberhasilan dari bisnis kita, (5) Jika kita tidak memahami pelanggan kita, maka kita tidak memahami dari bisnis kita sendiri.

Pada pernyataan tersebut telah mencerminkan bahwa, orientasi terhadap pelanggan ialah penentu dari sebuah puncak sifat dan keberhasilan suatu organisasi seseorang, dan suatu pandangan yang memutar balikkan pandangan, terhadap tradisional tentang organisasi. Perspektif ini adalah perspektif pelayanan terhadap seorang pelanggan.

2.2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik, akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal akan mampu meningkatkan image organisasi, sebagai citra organisasi di mata masyarakat agar terus meningkat. Adanya citra yang baik, maka segala hal yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Secara umum ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Moenir (dalam Wijayanto, 2007:88-119) yaitu :

- a. Sumber Daya Manusia, dimana peran manusia dalam hal memberikan layanan merupakan faktor utama, pada saat pelayanan berlangsung.
- b. Faktor Kesadaran, kesadaran yang tentu memberikan keadaan pada jiwa manusia dengan mempertimbangkan berbagai hal.
- c. Aturan Organisasi, ialah yang berwujud pengaturan dan mekanisme kerja yang dapat menghasilkan sebuah layanan yang memadai.
- d. Keterampilan dan kemampuan, yaitu kemampuan dalam melaksanakan tugas.
- e. Sarana Pelayanan, sebuah fasilitas yang digunakan sebagai alat utama dalam meringankan sebuah pekerjaan.

Adapun faktor pendukung, kualitas pelayanan menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry 1990 (dalam Harbani Pasolong:2010) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, adapun indikator ukuran kepuasan konsumen, yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu :

1. *Tangibles*, sebuah kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, seperti komputerisasi administrasi, tempat informasi dan ruang tunggu.
2. *Reliability*, sebuah kemampuan dan kehandalan dari seorang pegawai untuk memberikan pelayanan yang terpercaya dan baik.
3. *Responsivess*, suatu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan dari konsumen.
4. *Assurance*, sebuah kemampuan dan keramahan serta sopan santun dari seorang pegawai, dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*, suatu sikap tegas akan tetapi penuh perhatian dari pegawai, terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang *servqual* dari Zithham, walau berasal dari dunia bisnis, akan tetapi bisa digunakan, untuk mengukur suatu kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi Pemerintah.

2.2.3 Konsep Strategi

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, tentu dibutuhkan adanya suatu strategi. Terkait dengan visi, misi, tujuan, sasaran, arah kebijakan, program dan kegiatan pemerintah daerah yang telah tertuang, dalam dokumen rencana strategi (Renstra). Konsep strategi ialah sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh pimpinan. Strategi ialah terminologi yang dapat digunakan luas oleh sebuah organisasi laba (*profit oriented*) yang kemudian, dalam perkembangannya digunakan pula oleh organisasi publik lainnya, baik di sektor birokrasi pemerintahan maupun oleh kalangan organisasi voluntir. Chandler (dalam Rangkuti 2003:3-4) bahwa strategi dapat didefinisikan sebagai “suatu penetapan dari tujuan dan sasaran jangka panjang dari sebuah organisasi, serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan”.

Bryson (dalam Kurniawan 2005:30) menyatakan bahwa strategi ialah salah satu cara dalam membantu suatu organisasi dalam memecahkan masalah penting yang dihadapi. Dengan strategi, organisasi dapat membangun sebuah kekuatan dan mengambil keuntungan dari suatu peluang, sembari mengatasi dan meminimalkan akan kelemahan dan ancaman yang datang dari luar. Menurut David Osborne dan Plastrik (dalam Sedarmayanti 2009) ada lima strategi penyelenggaraan pelayanan publik, yang dapat diterapkan pada satu organisasi pemerintahan, guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang kemudian disebut sebagai “Five C”. Berikut penjelasan dari lima strategi tersebut ialah :

1. *Core Strategy* (strategi inti) ialah untuk memperjelas visi dan misi suatu organisasi.
2. *Consequences Strategy* (strategi konsekuensi) ialah strategi berkaitan dengan sistem insentif. Dimana strategi ini berfokus dalam menciptakan konsekuensi atas kinerja yang telah dihasilkan (baik positif maupun negatif).
3. *Customer Strategy* (strategi pelanggan) bertujuan untuk, menciptakan suatu sistem penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat sehingga mampu, memberikan tingkat pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat.
4. *Control Strategy* (strategi pengawasan) ialah dalam meningkatkan sebuah kekuatan dari organisasi, melalui penataan organisasi. Melalui strategi pengawasan, diharapkan dapat menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat, terhadap kantor pemerintahan tersebut, sebagai institusi pelayanan publik dan pegawai sebagai pelayan masyarakat.
5. *Culture Strategy* (strategi budaya) ialah mengubah budaya yang dapat menghalangi ke arah suatu perubahan. Dengan kata lain, budaya yang berorientasi pada *status quo*, harus dapat dirubah menjadi budaya yang terbuka terhadap suatu perubahan yang terjadi.

Menurut Porter (1985) strategi ialah sebuah hal yang sangat penting, dalam mencapai keunggulan secara bersaing. Selain itu terdapat definisi yang lebih khusus, misalnya dari seorang pakar strategi, Hamel dan Prahalad (1995) yang mengangkat kompetensi inti sebagai suatu hal yang sangat penting. Mereka

berdua mendefinisikan strategi melalui terjemahannya sebagai berikut : “strategi merupakan tindakan yang bersifat senantiasa meningkat dan terus menerus, serta yang dilakukan berdasarkan atas sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan”. Dengan demikian, strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang telah terjadi.

Penjelasan diatas tentu penulis dapat menyimpulkan bahwasanya strategi ialah suatu langkah tindakan yang telah direncanakan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk mengatasi sebuah permasalahan yang dihadapi, dalam hal untuk menginginkan perusahaan tersebut dapat menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya.

2.2.4 E-KTP

Pengertian E-KTP (elektronik KTP) ialah pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang berlaku secara nasional sebagai SIN (Single Identity Number) dengan menggunakan suatu teknologi komputer yang berbasis data integratif. Tujuan yang hendak dicapai dari yang dilaksanakannya E-KTP ialah untuk menjamin sebuah kepastian hukum, dengan tidak adanya penggandaan, mencegah pemalsuan, keamanan data serta efisiensi dari proses kependudukan.

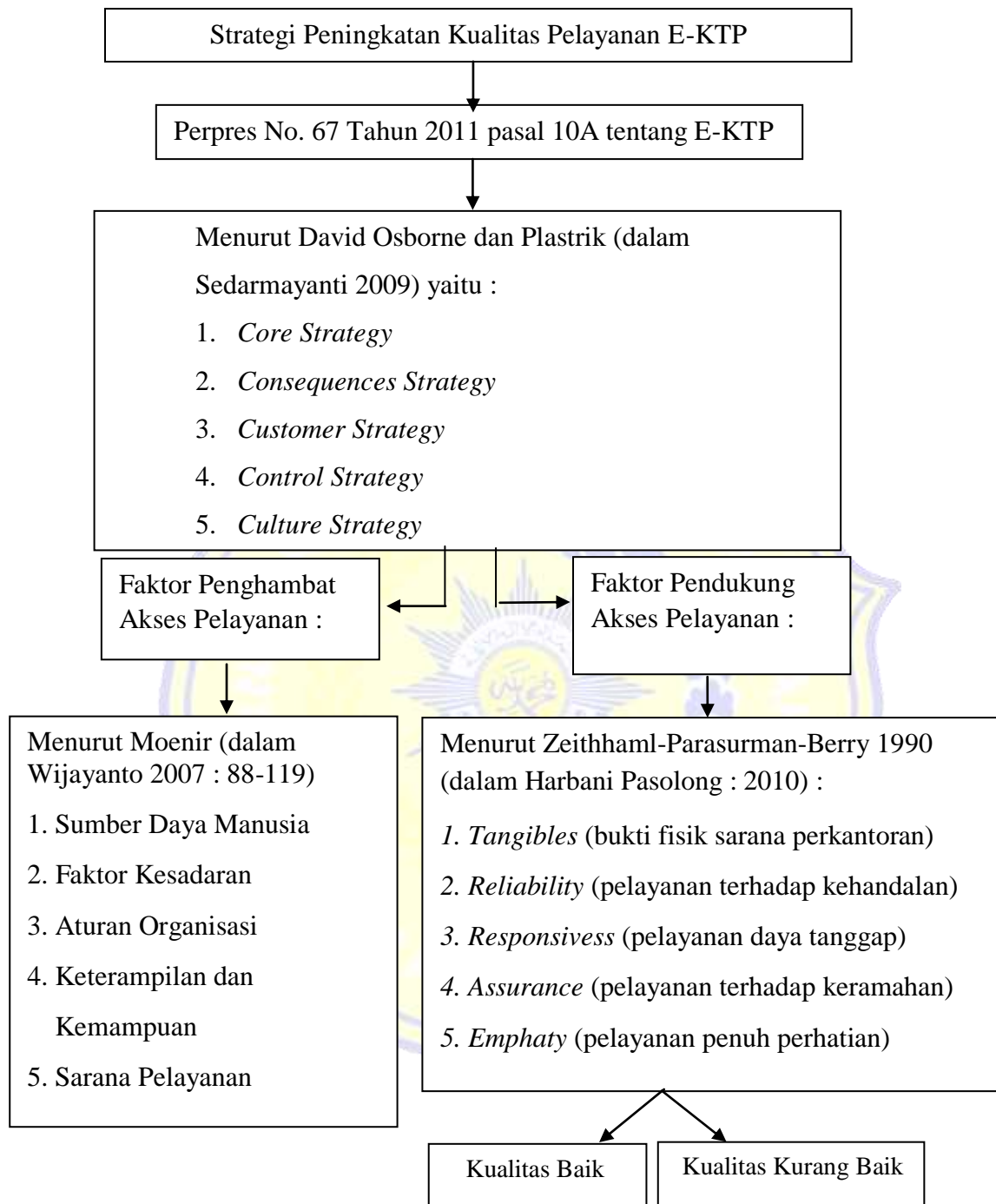
Kartu tanda penduduk Elektronik (E-KTP) ialah KTP yang telah dilengkapi dengan chip berisi rekaman Elektronik dan berlaku secara nasional di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, pada Peraturan Presiden

Nomor 67 Tahun 2011 Pasal 10A, mengenai Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang merupakan :

- a. Identitas resmi bukti dari domisili kependudukan.
- b. Bukti dari penduduk, untuk pengurusan hal kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintah.
- c. Bukti dari penduduk, untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di sebuah instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga perbankan dan swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada suatu perizinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi, perpajakan, dan pertahanan (Pasal 10B ayat 1).

Pemberlakuan E-KTP, dimaksudkan dalam hal menertibkan suatu administrasi masing-masing orang yang ada di Indonesia, agar setiap identitas dan mobilitasnya dapat tercatat dan terpadu secara jelas dan benar oleh Negara, prosedur pembuatan E-KTP sebenarnya sama dengan pembuatan KTP sebelumnya, namun disini sudah di lengkapi dengan, pengambilan sidik jari dan scan retina mata yang bertujuan agar tercipta data tunggal, yaitu setiap satu orang dengan satu identitas diri (KTP).

2.3 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kualitatif merupakan salah satu cara dari jenis penelitian yang termasuk ke dalam, jenis penelitian kualitatif. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi, pada saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi.

Menurut Sugiyono (2016:8) menyatakan bahwa, metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan menurut Nazir (1998:36) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari sebuah penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang hendak akan selidiki.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini telah dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, yang beralamat Jl. Dr. Soedjono Lingkar Selatan (Komplek Perkantoran Pemerintah Kota Mataram). Salah satu yang melatar belakangi peneliti mengambil lokasi penelitian disini, yaitu karena peneliti rasa pada saat melakukan wawancara atau tanya jawab mengenai kualitas pelayanan E-KTP dengan masyarakat Kota Mataram tidak begitu sulit. Serta rentang waktu yang telah digunakan selama penelitian yaitu dari bulan Desember hingga bulan Januari 2022.

3.3 Sumber Data

Adapun jenis-jenis data yang akan digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung, dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang baru yang memiliki sifat *up to date*. (Siyoto dan M. Ali Sodik:67-68). Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain : observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber-sumber yang telah ada, (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal dan lain-lain.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, dalam memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengamati fenomena sosial dan gejala yang ada di lokasi penelitian untuk mendukung keabsahan data, dari apa yang telah di observasi.

Adapun observasi yang telah peneliti lakukan selama berada di lapangan yaitu mengamati terlebih dahulu fenomena apa yang akan diteliti. Seperti contoh masyarakat yang hendak melakukan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, tentu peneliti harus mencari tahu terlebih dahulu atau observasi masyarakat tersebut ingin mengurus dokumen kependudukan apa, jika terkait E-KTP maka peneliti langsung melakukan tahap kedua yaitu wawancara.

b. Wawancara

Peneliti dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara, tanya jawab secara langsung kepada informan yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian. Terkait dengan masalah penelitian, teknik pengumpulan data diperoleh dengan teknik wawancara tidak terstruktur, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang akan mewakili berbagai tingkatan yang ada dalam obyek penelitian ini.

Pada saat di lapangan, peneliti melakukan tanya jawab atau wawancara bersama informan mengenai kualitas pelayanan E-KTP yang diberikan seperti apa, apakah kualitas yang dirasakan baik atau kurang baik. Dan tahap terakhir yaitu dokumentasi.

c. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa, aturan lembaga, foto dokumen lembaga, buku-buku maupun penelitian terdahulu, atau berita-berita yang disiarkan ke media massa, yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti.

Dimana pada tahap ini, dokumentasi yang telah peneliti peroleh dari hasil penelitian selama berada di lapangan baik berupa foto dari lembaga terkait dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan judul skripsi peneliti, dengan memperoleh sebuah data baik berupa dokumen maupun foto terkait dengan lembaga lokasi penelitian .

3.5 Pemilahan Informan

Hal yang diperhatikan dalam pengambilan data adalah pemilahan informan atau Narasumber. Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* ialah teknik pengambilan suatu sampel dari sumber data dengan sebuah pertimbangan tertentu (Sugiyono:219). Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga dapat memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek atau situasi yang telah diteliti. Adapun Informannya sebagai berikut :

1. Kepala Seksi Identitas Penduduk.
2. Kepala Seksi Pendataan Penduduk
3. Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
4. 5 Masyarakat Kota Mataram.
5. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Instrumen penelitian adalah suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti, dalam mengumpulkan sebuah data. Tujuannya agar penelitian sistematis dan mudah. Instrumen utama penelitian ini adalah peneliti sendiri, dimana peneliti yang akan terjun langsung ke lapangan baik pada *grand tour question*, tahap *focused and selection*, dengan melakukan pengumpulan data, analisis, dan membuat kesimpulan. (Hardani,dkk:119). Alat instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu : Buku catatan, dan HP.

3.7 Metode Analisis Data

Analisis data ialah proses penyusunan secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sitesa, menyusun ke dalam suatu pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat sebuah kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono:335).

Dalam melakukan analisis data, ada beberapa langkah-langkah yang akan dilakukan dan peneliti menggunakan sebuah model analisis data dari Miles dan Huberman : 1998 (dalam Sugiyono:2013) yaitu :

a. Reduksi data

Ialah data yang dihasilkan di lapangan dengan jumlah begitu banyak, maka dari itu perlu dilakukan pencatatan secara teliti dan terperinci. Karena semakin lama peneliti berada di lapangan, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak. Untuk itu, perlu dilakukan analisis data, agar data yang diinginkan dapat tergambar dengan jelas. Reduksi data, berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam reduksi data yang telah peneliti peroleh, tentu berupa hasil dari wawancara, sehingga dari hasil wawancara tersebut peneliti memilih mana yang dianggap penting, itu yang akan dijadikan menjadi sebuah data.

b. Penyajian data

Setelah data direduksi, selanjutnya ialah pendisplayan data (menyajikan data). Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisasikan, tersusun, ke dalam pola hubungan, sehingga semakin lama akan mudah untuk dipahami. Dalam hal ini, tentu peneliti setelah melakukan reduksi data, peneliti akan melakukan penyajian data yang disuguhkan dalam berbentuk tabel agar tersusun dengan rapi.

c. Triangulasi Data

Triangulasi data ialah teknik pemeriksaan suatu keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain di luar data tersebut, untuk keperluan pengecekan atau sebagai bahan pembanding. Menurut Danzin (dalam Moleong (2011:330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data, yang dapat memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi dengan penggunaan sumber. Menurut Patton (dalam Moleong 2011:330) menyebutkan bahwa triangulasi dengan sumber berarti, membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang telah diperoleh melalui waktu dan alat yang akan membedakan dalam penelitian kualitatif . Pengecekan keabsahan data dengan sumber menurut Moleong (2011:331) dapat diketahui dengan cara :

- a. Membandingkan suatu data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang lain, di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian, dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dengan perspektif seseorang, dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.

- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian ini, untuk pengecekan keabsahan data, peneliti lebih memfokuskan kepada membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Jadi setelah peneliti berada di lapangan, peneliti telah mendapatkan gambaran dari triangulasi, yaitu membandingkan apa yang dikatakan informan dari hasil wawancara dengan melihat langsung apa yang dikatakan informan, dengan dibuktikan langsung dari sebuah objek tertentu contoh bukti yang peneliti temui yaitu, dari apa yang dikatakan informan dengan yang dilihat langsung oleh peneliti bahwa memang benar adanya, strategi atau inovasi pada pekan *car free day* yang kini telah dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dengan dibuktikan oleh dokumentasi yang telah peneliti lakukan.

- d. Penarikan kesimpulan

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan, masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Jika data yang dihasilkan pada saat penelitian sudah valid, maka tahap selanjutnya ialah ditariklah sebuah kesimpulan dari hasil penelitian pada saat di lapangan.