# STANDAR PELAYANAN PRIMA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PEMBUATAN E-KTP PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN

**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

**Disusun Oleh :**

**RANDITY AMRULLAH SYAHPUTRA**
**NPM. 202151003**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
**UNIVERSITAS KALTARA**
**TANJUNG SELOR**
**2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

| | |
|---|---|
| Nama | : Randity Amrullah Syahputra |
| NPM | : 202151003 |
| Program Studi | : Administrasi Negara |

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul **STANDAR PELAYANAN PRIMA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PEMBUATAN E-KTP PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN** adalah skripsi otentik karya saya sendiri yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun dimuat dalam artikel, jurnal ataupun surat kabar.

Seluruh kutipan, pendapat, opini dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap yang bertanggungjawab.

Apabila kelak di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tanjung Selor, 05 Juli 2025

Yang menyatakan,

Randity Amrullah Syahputra

NPM. 202151003

## PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL** : **STANDAR PELAYANAN PRIMA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PEMBUATAN E-KTP PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN**

**DISUSUN OLEH** : **RANDITY AMRULLAH SYAHPUTRA**
**NPM. 202151003**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Senin tanggal Empat Belas bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

1. Ketua/Penguji 1 — Budi Mulyadi, S.IP, M.IP — NIDN. 11. 080476.01 — 1. .....
2. Sekretaris/Penguji 2 — Kartini Mahrani Abdul, S.I.P., M.Si — NIDN. 11. 220492.02 — 2. .....
3. Pembimbing/Penguji 3 — Iskandar, S. Sos., M.IP — NIDN. 11.251182.01 — 3. .....

Tanjung Selor, 14 Juli 2025

Universitas Kaltara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Dekan

**Wemmi Feber, S. Sos., M. Si**
**NIDN. 1113027101**

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul "Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-Ktp Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan" ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (Sl) Administrasi Negara pada Fakultas llmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Dr. Didi Adriansyah, S.T.P., M.M selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Wempi Feber, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
3. Bapak Iskandar, S. Sos., M.I.P selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara di Tanjung Selor sekaligus sebagai Pembimbing Skripsi;
4. Bapak Budi Mulyadi, S.IP, M.IP. selaku Penguji 1 dan Ibu Kartini Maharani Abdul, S.I.P., M. Si selaku Penguji 2;
5. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;
6. Kedua orangtua dan saudaraku tercinta;
7. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bulungan beserta seluruh jajarannya;
8. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penmulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 05 Juli 2025

Penulis

Randity Amrullah Syahputra

# STANDAR PELAYANAN PRIMA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PEMBUATAN *e*-KTP PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN

**Oleh :**
**Randity Amrullah Syahputra**
**NPM. 202151003**
**Program Studi Administrasi Negara**
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
**Universitas Kaltara**

## ABSTRAK

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Berdasarkan hal tesebut maka dalam penyusunan standar Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mengikutsertakan masyarakat dan perwakilan tokoh masyarakat dalam proses penyusunan standar pelayanan sehingga Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai aturan yang sudah disepakati bersama. Berkaitan dengan persoalan itulah, pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan mengambil judul Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan..

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui triangulasi teknik. Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda. Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa deskriptif. Data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti melakukan analisis melalui pengkajian dan pemaparan terhadap hasil wawancara.

Sesuai dengan Motto MESRA Bersama Dukcapil." Melayani, Efektif & Efesien, Senang, Ramah, Amanah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yaitu dalam rangka tertib Administrasi Kependudukan maka pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dapat dilihat pengukuran kualitas pelayanan prima dari (1) Bukti Fisik *(Tangible)*, (2) Kehandalan *(Reliability)* kehandalan dalam konteks pembuatan KTP-*e* merujuk pada kemampuan sistem, (3) Daya Tanggap *(Responsibility)*, (5) Jaminan *(Assurance)* dan (5) Empati.

**Kata Kunci** : Standar Pelayanan, Adminduk, Disdukcapil, Kabupaten Bulungan

# *PRIME SERVICE STANDARDS FOR POPULATION ADMINISTRATION IN THE PROCESSING OF E-ID CARD AT THE OFFICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF BULUNGAN REGENCY*

***By :***
***Randity Amrullah Syahputra***
***NPM. 202151003***
***State Administration Study Program***
***Faculty Of Social and Political Science***
***Kaltara University***

## *ABSTRACT*

*As mandated in Article 20 of Law Number 25 of 2009, that in the preparation of the determination of Public Service Standards, it is mandatory to involve the community and related parties. Based on this, in the preparation of Public Service standards, the Population and Civil Registration Service is required to involve the community and representatives of community leaders in the process of preparing service standards so that services can be carried out properly and consistently according to the rules that have been agreed upon together. In relation to this problem, it is important to conduct this research, by taking the title of Excellent Service Standards for Population Administration for Making E-KTP at the Population and Civil Registration Service Office of Bulungan Regency. The approach used in this study is a qualitative approach. In collecting data sources, researchers collect data sources in the form of primary data and secondary data. In this study, triangulation is carried out through technical triangulation. Technical triangulation is carried out to test the credibility of the data by checking the same source but with different techniques. The data analysis technique used is the descriptive analysis technique. Qualitative data obtained through interviews, observations, and documentation, researchers conducted analysis through review and presentation of the interview results.*

*In accordance with the Motto MESRA Bersama Dukcapil. "Serving, Effective & Efficient, Happy, Friendly, Trustworthy Population and Civil Registration Service of Bulungan Regency, namely in the context of orderly Population Administration, the implementation of services at the Population and Civil Registration Service of Bulungan Regency can be seen from the measurement of prime service quality from (1) Physical Evidence (Tangible), (2) Reliability in the context of making e-KTP refers to system capability, (4) Responsiveness (Responsibility), (5) Assurance and (5) Empathy.*

***Keywords*** : *Service Standards, Adminduk, Disdukcapil, Bulungan Regency*

## RIWAYAT HIDUP

**Randity Amrullah Syahputra**, lahir pada tanggal 10 Januari 2003 di Nunukan, merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri bernama Bapak Sukransyah Mala dan Ibu Tuty Mardiah.

Pada tahun 2009 memulai pendidikan jenjang sekolah dasar di SD Negeri 005 Nunukan dan lulus pada tahun 2015. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan pendidikannya pada jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Nunukan dan kemudian pada tahun 2016 melanjutkan lagi pendidikan sekolah di SMP Negeri 3 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu, pada tahun yang sama penulis melanjutkan kembali pendidikan formal untuk jenjang sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2021.

Pada pertengahan tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.

## DAFTAR ISI


HALAMAN SAMPUL .....
HALAMAN JUDUL ..... i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ..... ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... iii
HALAMAN KATA PENGANTAR ..... iv
ABSTRAK ..... v
*ABSTRACT* ..... vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... vii
DAFTAR ISI ..... viii
DAFTAR TABEL ..... x
DAFTAR GAMBAR ..... xi

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2. Rumusan Masalah ..... 7
1.3. Tujuan Penelitian ..... 8
1.4. Manfaat Penelitian ..... 8
1.4.1. Manfaat Secara Teoritis ..... 8
1.4.2. Manfaat Secara Praktis ..... 9
1.4.3. Manfaat Dari Segi Kebijakan ..... 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep ..... 10
2.2. Penelitian Terdahulu ..... 10
2.3. Kajian Teoritis ..... 15
2.3.1. Pengertian Standar Pelayanan ..... 15
2.3.2. Standar Pelayanan Prima ..... 17
2.3.3. Membangun Pelayanan Prima ..... 20
2.3.4. Pengertian Administrasi Kependudukan ..... 21
2.3.5. Pengertian Pelayanan ..... 22
2.3.6. Kualitas Pelayanan ..... 25
2.3.7. Pelayanan Publik ..... 26
2.3.8. Pola Pelayanan Penyelenggaraan Publik ..... 28
2.3.9. Asas Pelayanan Publik ..... 31
2.3.10. Prinsip Pelayanan Publik ..... 32
2.4. Kerangka Berfikir ..... 35

BAB III METODE PENELITIAN
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 36
3.2. Jenis Penelitian ..... 36

3.3. Data dan Sumber Data ..... 37
3.4. Fokus Penelitian..... 40
3.5. Teknik Pengumpulan Data ..... 41
3.6. Uji Validitas Data..... 42
3.7. Teknik Analisis Data..... 43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1. Hasil Penelitian ..... 46
4.1.1. Wilayah Penelitian ..... 46
4.1.2. Karakteristik Informan ..... 54
4.1.3. Standar Pelayanan Prima Adminduk Pembutan E-KTP..... 56
4.1.4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi standar pelayanan prima Adminduk Pembuatan KTP-E..... 81
4.2. Pembahasan..... 85
4.2.1. Standar Pelayanan Prima Adminduk Pembuatan E-KTP.... 85
4.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Standar Pelayanan Prima Adminduk Pembuatan KTP ..... 95

BAB V PENUTUP
5.1. Kesimpulan ..... 100
5.2. Saran..... 102

DAFTAR PUSTAKA ..... xii
LAMPIRAN..... xv

## DAFTAR TABEL


| Tabel | Judul | Halaman |
|---|---|---|
| 2.1. | Penelitian Terdahulu ..... | 10 |
| 3.1. | Rencana Penelitian ……. | 30 |
| 3.2. | Informan..... | 33 |
| 4.1. | Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 47 |
| 4.2. | Karakteristik Informan Berdasarkan Umur..... | 47 |
| 4.3. | Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan... | 48 |

## DAFTAR GAMBAR


| Gambar | Judul | Halaman |
|---|---|---|
| 2.1. | Kerangka Pikir Penelitian..... | 29 |
| 3.2. | Model Analisis Data Interaktif..... | 38 |
| 4.1. | Motto Pelayanan..... | 43 |
| 4.2. | Standar Pelayanan …..... | 44 |
| 4.3. | 24 Jenis Pelayanan Dokumen Kependudukan..... | 45 |
| 4.4. | Alur Pelayanan Perekaman KTP-EL..... | 46 |
| 4.5. | Alur Pelayanan Dokumen Adminduk..... | 46 |
| 4.6. | Banner Petunjuk Penerbitan Ktp Elektronik..... | 46 |
| 4.7. | Proses Pelayanan Kepada Masyarakat..... | 51 |
| 4.8. | Proses Wawancara..... | 52 |
| 4.9. | Proses Wawancara..... | 56 |
| 4.10. | Proses Wawancara..... | 57 |
| 4.11. | Proses Wawancara..... | 58 |
| 4.12. | Proses Wawancara..... | 61 |
| 4.13. | Proses Wawancara..... | 63 |
| 4.14. | Proses Pelayanan Pegawai Disdukcapil…….. | 66 |

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayananan di lingkungan masing – masing.

Dasar hukum pelayanan prima di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur prinsip-prinsip pelayanan publik, termasuk pelayanan prima, dan dilengkapi dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Selain itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) juga mengatur tentang azas dan hakikat pelayanan publik, termasuk pelayanan prim. Sebagaimana kita ketahui bahwa berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaa, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan dambaan setiap orang. Ironinya untuk terpenuhinya dambaan tersebut tidak semudah membalikan sebuah tangan. Isu yang berkembang pelayanan yang terjadi di berbagai instansi pemerintah justru mengisyaratkan adanya indikasi yang kurang menyenangkan, bahkan mengecewakan Memperhatikan fenomena yang terjadi maka pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan, baik melalui Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Pelayanan umum, Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang Pelayanan prima Dengan harapan mutu pelayanan dapat ditingkatkan.

Dinamika demografi penduduk Indonesia terus mengalami perkembangan yang dinamis, terkait adanya faktor demografi yang sangat dinamis tersebut. Komposisi demografis tentu tidak dapat dipisahkan dari dinamika kependudukan Indonesia agar seluruh lapisan masyarakat mau dan semakin sadar untuk melaporkan berbagai kejadian penting dan peristiwa kependudukan yang dialami terhadap Dinas Dukcapil. Hal itu akan sangat berdampak pada akurasi data kependudukan Dukcapil yang diakses oleh lebih dari 3000 Kementerian/ Lembaga, dan penyelenggara pelayanan publik lainnya. Dengan demikian, masyarakat dapat berpartisipasi aktif terhadap validitas dan akurasi berbagai kebijakan publik dan program, untuk menata administrasi kependudukan dalam upaya mendorong terakomodasinya hak–hak penduduk memperoleh hak dasar dalam perlindungan hukum dan rasa aman.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 adalah tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahah Wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan juga pemerintah daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administrasi public yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.

Berbicara penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik sehingga secara written rule wajib menyusun standar pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatataan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Pelayanan prima dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh

peneliti, dalam pelaksanaannya masih belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih mengalami kendala-kendala seperti : Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara pembuatan e-KTP sehingga harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan, pelayanan yang terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, penutupan loket pelayanan sebelum jam istirahat, ketidakpastian waktu penyelesaian pembuatan e-KTP, kurangnya disiplin waktu kehadiran pegawai.

Tantangan birokrasi sebagai pelayanan rakyat mengalami suatu perkembangan yang sangat dinamis seiring dengan meningkatnya tingkat kehidupan rakyat yang semakin baik. Rakyat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Rakyat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah melalui berbagai gerakan reformasi publik (publik reform) yang dialami negara-negara maju. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan prima.

Bukti nyata pelayanan yang dapat kita lihat dari instansi pemerintah khususnya Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Bulungan dapat menjadi tolak ukur seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh dinas tersebut. Inilah yang menjadi masalah untuk kita perhatikan  khusunya dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Alasan saya mengambil bidang kajian tentang pelayanan pembuatan e-KTP, karena kita

telah melihat para kinerja pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya. Dan dari kinerja mereka judga dapat dilihat bagaimana kinerja masing-masing aparatur pemerintah, apakah kinerja mereka baik sesuai dengan yang diharapkan masyarkat atau kuarng baik atau justru sama sekali tidak baik.

Berdasarkan hal tesebut maka dalam penyusunan standar Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mengikutsertakan masyarakat dan perwakilan tokoh masyarakat dalam proses penyusunan standar pelayanan sehingga Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai aturan yang sudah disepakati bersama. Disamping hal tersebut unsur yang lain juga memiliki tingkat koherensi yang tinggi dengan pencapaian aspek pelayanan yang berbasis pada excellent servise dengan kemampuan penyelenggara, sehingga perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan di mana satuan kerja penyelenggara tersebut berada.

Sehubungan hal tersebut maka perlu didukung dengan aparatur yang profesional. Sementara keberadaan aparatur di lingkungan organisasi publik, belum semuanya memenuhi kualifikasi yang diharapkan. Dalam kaitannya dengan pelayanan bidang kependudukan, diberbagai daerah maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Undang-Undang Nomor. 24 Tahun 2013 adalah revisi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Berikut adalah perbedaan utama antara Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 :

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, menjelaskan :

a. Masa berlaku KTP-el: 5 tahun.
b. Pencetakan KTP-el: Terpusat di Jakarta.
c. Penerbitan akta kelahiran yang pelaporannya terlambat: Membutuhkan penetapan Pengadilan Negeri.
d. Penerbitan akta pencatatan sipil: Di tempat terjadinya peristiwa penting.
e. Pengakuan dan pengesahan anak: Lebih fleksibel.
f. Pungutan biaya administrasi kependudukan: Ada.

Sedangkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013:

a. Masa berlaku KTP-el: Seumur hidup, asalkan tidak ada perubahan data.
b. Pencetakan KTP-el: Disederhanakan dan diserahkan ke Dinas Dukcapil kabupaten/kota.
c. Penerbitan akta kelahiran yang pelaporannya terlambat: Cukup dengan Keputusan Kepala Dinas Dukcapil kabupaten/kota.
d. Penerbitan akta pencatatan sipil: Di tempat domisili penduduk.
e. Pengakuan dan pengesahan anak: Lebih dibatasi.
f. Pungutan biaya administrasi kependudukan: Dibatasi, dan sebagian dibebaskan.

Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan, menjamin akurasi data, dan menyatukan NIK serta dokumen kependudukan.

Untuk pemerintah Kabupaten Bulungan diatur melalui Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Administrasi

Kependudukan di Wilayah Kabupaten Bulungan. Pentingnya penertiban administrasi kependudukan di lembaga tersebut agar memudahkan dalam penelusuran pada warganya, dan disamping itu dapat memberikan informasi yang lebih akurat untuk kepentingan warga masyarakat dan pemerintah. Isu yang berkembang mengenai pelayanan bidang kependudukan secara administrative kurang tertib administrasi. Hal tersebut disebabkan oleh terbatasnya petugas pendataan penduduk yang tidak sebanding dengan luas wilayah kewenangan, terbatasnya sarana dan prasarana operasional, letak geografis dan aksesbilitas transpormasi yang sulit

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk mengevaluasi mengenai penyelenggaraan bidang kependudukan di Kabupaten Bulungan dan sekaligus dapat diketahui mengenai kendala yang dihadapai pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sebagai penyelenggara bidang kependudukan.

Berkaitan dengan persoalan itulah, pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan mengambil judul **"Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan".**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

a. Bagaimana Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Bulungan ?

b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan peneltitian ini adalah :

a. Untuk mengetahui Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.
b. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

## 1.4. Manfaat Penelitiam

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini diuraikan sebagaimana berikut :

### 1.4.1. Manfaat Secara Teoritis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menguatkan teori pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP.
b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmiah bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi institusi maupun

akademis tentang Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP.

### 1.4.2. Manfaat Secara Praktis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan dan memotivasi bagi masyarakat luas untuk dapat Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP
b. Hasil penelitian ini diharapakan dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan pertimbangan untuk penelitian yang akan datang

### 1.4.3. Manfaat Segi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Pemerintah Kabupaten Bulungan dalam merumuskan kebijakan dalam rangka dan mengoptimalkan peran Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan, dapat diketahui bahwa masalah-masalah penelitian ini sangat luas. Mengingat keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian serta untuk membuat penelitian lebih terarah, maka masalah yang dikaji dibatasi pada Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Demikian pula dengan teori yang digunakan berdasarkan pada variabel yang dimiliki yakni standar pelayanan prima dan administrasi kependudukan melalui literatur – literatur pada sepuluh tahun terakhir serta diperkaya dengan artikel – ertikel penunjang yang memiliki kesamaan dalam fokus penelitian,

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang kegiatan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain yang memiliki relevansi dengan topik yang akan diteliti. Pada penelitian ini penelitian terdahulu yang digunakan terdiri dari beberapa variabel yang berbeda namun memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti, yaitu membahas tentang standar pelayanan prima administrasi kependudukan pembuatan e-ktp pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Beberapa

penelitian terdahulu yang menjadi referensi penelitian diinterpretasikan, sebagai berikut :

a) **Verry Wimaka Aji Putra (2016**) Denan Judul Skripsi "Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. yaitu mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, hasil dari pelayanan, sarana dan prasarana yang memadai. Hal yang mempengarui kualitas pelayanan akta kelahiran di antaranya yaitu adanya faktor yang menghambat dan pendukung serta adanya permasalahan yang sering dialami sehingga pengurusanya tidak berjalan dengan lancar dan kurang maksimal. Kinerja para pegawainya yang di rasa masih kurang serta ketidak tahuan masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur yang rumit dalam proses pelayanan dan masih banyaknya kendala dalam pendaftaran pemohonan pembuatan akta kelahiran. Penelitian ini mengunakan pendekatan kualitatif yang terfokus pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kabupaten Ponorogo.

b) **Ainun Hadi Bima Rizky (2018**) Dengan Judul Skripsi ""Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk". Administrasi kependudukan merupakan suatu system penyelenggaraan dari administrasi negara yang

bertujuan untuk memberikan pemenuhan hak – hak administratif yang berhubungan dengan dokumen dan data kependudukan. Untuk melaksanakan tertib administrasi kependudukan terhadap masyarakat, maka dispendukcapil Kabupaten Nganjuk selaku instansi yang mempunyai tanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan harus mampu menyelesaikan persoalan kependudukan. Jenis pelayanan kependudukan meliputi pendaftaran biodata penduduk, pendaftaran KK, KTP, pendaftaran Akta Kelahiran, pendaftaran Akta Kematian, pendaftaran Akta Perkawinan, pendaftaran AKta Perceraian, pendaftarn Akta Pengangkatan Anak, pendaftaran Akta pengesahan anak, pendaftaran Akta pengakuan anak, dan pembuatan surat kepindahan penduduk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja yang seharusnya dilakukan oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk dan pendapat masyarakat mengenai pelayanan publik Pegawai Dinas Kependudukan Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelayanan publik yang diberikan pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Nganjuk sudah cukup baik, namun masih ada yang perlu ditingkatkan.

c) **Moch Iqbal Abdillah, Abdul Kholiq Azhari, Suji (2013)** dengan judul tulisan "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember". Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Jember. Akta Kelahiran merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dan menjadi hak warga negara Indonesia untuk memilikinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi ditetapkan sebanyak 2.242 pemohon. Jumlah sampel ditetapkan dengan rumus Slovin, Sevilla, yang kemudian diperoleh sampel sebanyak 96 pemohon. Responden dipilih dengan teknik *sampling incidental.* Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yaitu bukti langsung *(tangibles)*, keandalan *(reliability*), daya tanggap *(responsiveness*), jaminan *(assurance)*, dan *e*mpati (e*mpaty*). Hasil perhitungan *ServQual* dari kelima dimensi tersebut yaitu -1,1 dengan skor total untuk persepsi 3,4 dan skor harapan 4,5. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember masuk dalam kategori tidak baik. Ini menandakan bahwa harapan pemohon sebagai penerima layanan lebih tinggi dibandingkan apa yang mereka rasakan pada saat menerima layanan dari pihak penyedia layanan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

d) **Eka Syafitri ( 2016 )** dengan Judul Skripsi "Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Lahir Di Tanjungpinang Tahun 2014 (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)." Penelitian ini bertujuan mengkaji pelaksanaan pelayanan prima dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Tanjungpinang. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini

adalah observasi dan wawancara. Data-data yang diperoleh kemudian dianalisis setelah mendapatkan data dan informasi dari hasil wawancara tersebut. Tercatat jumlah penduduk di Kota Tanjung pinang sebanyak 199. 723 jiwa, sedangkan dari hasil penelitian jumlah penduduk yang baru mengurus akta lahir ± 5.833 jiwa. Hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah masih kurang efektif dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta lahir. Selain itu, dari hasil penelitian masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, sehingga masyarakat malas untuk membuat akta lahir.

e) **Vebrin Prasetyan Ramadhan, Prasetyo Isbandono (2016)** Dengan Judul Tulisan "Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui "Program Salam 30 Menit" Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya mengunakan teori dari Sinambela(2014:6) yang meliputi Tranparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, telaah dokuman, dan dokumentasi. Anaslisis data dilakukan dengan pengumpalan data, pengelolaan data, penyajian data, dan penariak kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukan pelayanan prima yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

dilakukan dengan 6 indikator diantaranya, pertama Transparansi dimana pelayanan yang diberikan terbuka untuk umum dan dimengerti oleh semua pihak. Kedua Akuntabilitas dimana pelayanana yang diberikan dapat dipertangungjawabakan sesuai regulasi yang tetapakan. Ketiga Kondisional pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, keempat Partisipatif mengikutsertakan peran masyarakat dalam pelayanan salam 30 menit. Kelima Kesamaan Hak pelayanan tidak melakukan diskriminasi atau perbedaan pelayanan kepada semua pemohon. Keenam Keseimbangan Hak dan Kewajiban petugas memberikan pelayanan prima apabila pemohon mematuhi aturan yang diberikan.

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan peneliti ini karena untuk memudahkan bagi peneliti untuk mengaplikasikan penelitiannya. Penelitian ini modelnya sama penelitian terdahulu, namun perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti, tahun penelitian, permasalahan yang terjadi diwilayah yang akan diteliti dan kebijakan yang sesuai untuk diterapkan di wilayah tersebut.

## 2.3. Kajian Teoritis

### 2.3.1. Pengertian Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang

dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
d. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa komponen standar pelayanan sekurang - kurangnya meliputi :

a. Dasar hukum;
b. Persyaratan;
c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
d. Jangka waktu penyelesaian;
e. Biaya/ tarif;
f. Produk pelayanan;
g. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
h. Kompetensi pelaksana;
i. Pengawasan internal;
j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
k. Jumlah pelaksana;
l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
n. Evaluasi kinerja pelaksana.

### 2.3.2. Standar Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan

pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai service excellent. Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola. Jika perusahaan atau lembaga fokus menjalankan bisnis produksi, pelayanan prima diwujudkan dalam bentuk menyediakan customer services dan menghadirkan produk berkualitas tinggi, sementara untuk bisnis jasa pelayanan prima diberikan dalam bentuk pelayanan maksimal demi kepuasan pelanggan.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan kemajemukan masyarakat yang ada saat ini. Namun, perusahaan atau organisasi dapat menghadirkan pelayanan prima selama mengetahui konsep dan apa yang harus dilakukan. Melalui artikel ini, penulis mencoba menjabarkan mengenai konsep dasar dari pelayanan prima, yang akan diawali dengan memahami terlebih dahulu definisi-definisi dari pelayanan prima.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “service excellent” yang secarah harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. (Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana, 2018). Sedangkan Menurut Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018) kata

pelayanan prima dalam bahasa inggris keseharian tidak disebut sebagai premium service, tetapi disebut dengan excellent service (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau service excellent (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali).

Kemudian menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017) Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Demikian juga menurut (Freddy, 2017) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Sedangkan menurut (Firmansyah, 2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Pada dasarnya pelayanan prima merupakan rasa peduli yang ditunjukan oleh perusahaan, kepada pelanggan produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada peningkatan keuntungan (profit oriented). Sementara untuk organisasi non-profit, seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang

ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas.

### 2.3.3. Membangun Pelayanan Prima

Setiap perusahaan atau organisasi tentu dapat menghadirkan pelayanan prima (excellent service) dalam bisnisnya. Namun demikian, penting untuk dapat mengetahui bagaimana agar pelayanan dapat dikatakan sukses.

Catherine DeVrye (1997) mengolah kata service menjadi 7 (tujuh) strategi menuju sukses, yaitu:

a. *Self Esteem* (memberi kepuasan pada diri sendiri)
b. *Vision* (visi)
c. *Recover* (raih/bangkit kembali)
d. *Improve* (melakukan peningkatan perbaikan)
e. *Care* (memberi perhatian)
f. *Empower* (memberdayakan)
g. *Exceed Expectations* (melampaui harapan konsumen)

Lebih lanjut, yang perlu dipahami bahwa proses mencapai pelayanan prima adalah berarti memberikan pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Definisi kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Dengan asumsi bahwa jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Jika

kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Harapan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan prima adalah layanan dapat terus ditingkatkan dan semakin baik (better), semakin cepat (faster), semakin baru (newer), semakin murah (cheaper), dan juga semakin sederhana (simpler).

Pelayanan prima adalah hal yang paling penting dalam bisnis atau usaha, terutama jika bisnis tersebut di bidang jasa. Menghadikan pelayanan prima dapat dimulai dari memilih pegawai atau karyawan terbaik dan menerapkan SOP yang sesuai dengan budaya perusahaan dan juga harus berorientasi pada kepuasan pelanggan.

### 2.3.4. Pengertian Administrasi Kependudukan

Kata administrasi berasal dari Bahasa Latin *administrare* yang berarti *to manage*. (Menurut Ridwan HR, 2013, "Hukum Administrasi Negara", Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm.28) Administrasi berarti kegiatan yang bekaitan dengan penyeleng garaan pemerintahan.

Pengertian Administrasi yang dikemukakan oleh para ahli administrasi, ada pengertian administrasi secara luas dan ada pengertian administrasi secara sempit, bahkan ada yang mengartikan sebagai proses sosial. (Menurut Musanef, 1995, "Manajemen Usaha Pariwisata Di Indonesia", Toko Gunung Agung, Jakarta, Hlm. 10.)

Dalam pengertian yang luas Administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapantahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam implementasinya, administasi berkembang dan mempunyai tugas-tugas yang biasa disebut sebagai fungsi administrasi diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian sampai dengan fungsi pengawasan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

### 2.3.5. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tidak berwujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan serta terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Harbani Pasolong (2007:4), menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kotler dalam Juniarso Ridwan (2009:18) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam

suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, disebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000:8).

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain (Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti, 2001: 9). Pada dasarnya pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tidak berwujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan serta terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Keberhasilan dalam menjalankan dan mengembangkan pelayanan tidak terlepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya. Barata (2004:78) mengembangkan konsep pelayanan berdasarkan A6, yaitu :

a) *Ability* (kemampuan), adalah pengetahuan dalam keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
b) *Attitude* (sikap), adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi para pelanggan.
c) *Appearance* (penampilan), adalah penampilan seseorang, baik bersifat fisik maupun nonfisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dari kredibilitas pihak lain.
d) *Attention* (perhatian), adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
e) *Action* (tindakan), adalah berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
f) *Accountability* (tanggung jawab), adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan konsep A6 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan

dituntut untuk dapat meminimalkan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan.

### 2.3.6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Crosby, Lethimen dan Wyckof dalam Waluyo (2007:35) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

> "Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa."

Zeithaml, dkk, (dalam Yamit, 2005, p10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

b. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

d. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

### 2.3.7. Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56).

A.S. Moenir (2006 : 26) mengartikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode

tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya.

Selanjutnya dalam Surat Keputusan (SK) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instasi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan perudang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

> "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Hanif Nurcholis (2005:175) adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu :

a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contohnya : KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan sebagainya.
b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### 2.3.8. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat pola-pola pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, yaitu:

a. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, meliputi :

   1) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap;

      Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

   2) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

      Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Selain pola tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi

peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Winarsih (2008:10), pelayanan publik secara umum dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu :

1) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat.

   Pada bagian ini semua penyediaan barang atau jasa publik diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit, PTS, perusahaan penganggutan milik swasta.

2) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang bersifat :

   a. Primer, yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien suka atau tidak harus memanfaatkannya. Misalnya pelayanan dipenjara, imigrasi, dan pelayanan perizinan.

   b. Sekunder, yaitu segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan BUMN.

### 2.3.9. Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pentelenggaraan Pelayanan Publik, asas pelayanan publik meliputi :

a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan terentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya dalam Pasal 4, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan

pelayanan publik berasaskan :

a. Kepentingan umum;
b. Kepastian hukum;
c. Keseimbangan hak dan kewajiban;
d. Keprofesionalan;
e. Partisipatif;
f. Persarnaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
g. Keterbukaan;
h. Akuntabilitas;
i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
j. Rentan;
k. Ketepatan waktu; dan
l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### 2.3.10. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayann publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro perjalanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaan pelayanan publik.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman

Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat sepuluh prinsip yang harus ada pada pelayanan umum, yaitu :

a. Kesederhanaan;
b. Kejelasan;
c. Kepastian waktu;
d. Akurasi ;
e. Keamanan;
f. Tanggung jawab;
g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja;
h. Kemudahan Akses;
i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;
j. Kenyamanan.

Berikut adalah penjelasan masing-masing prinsip tersebut :

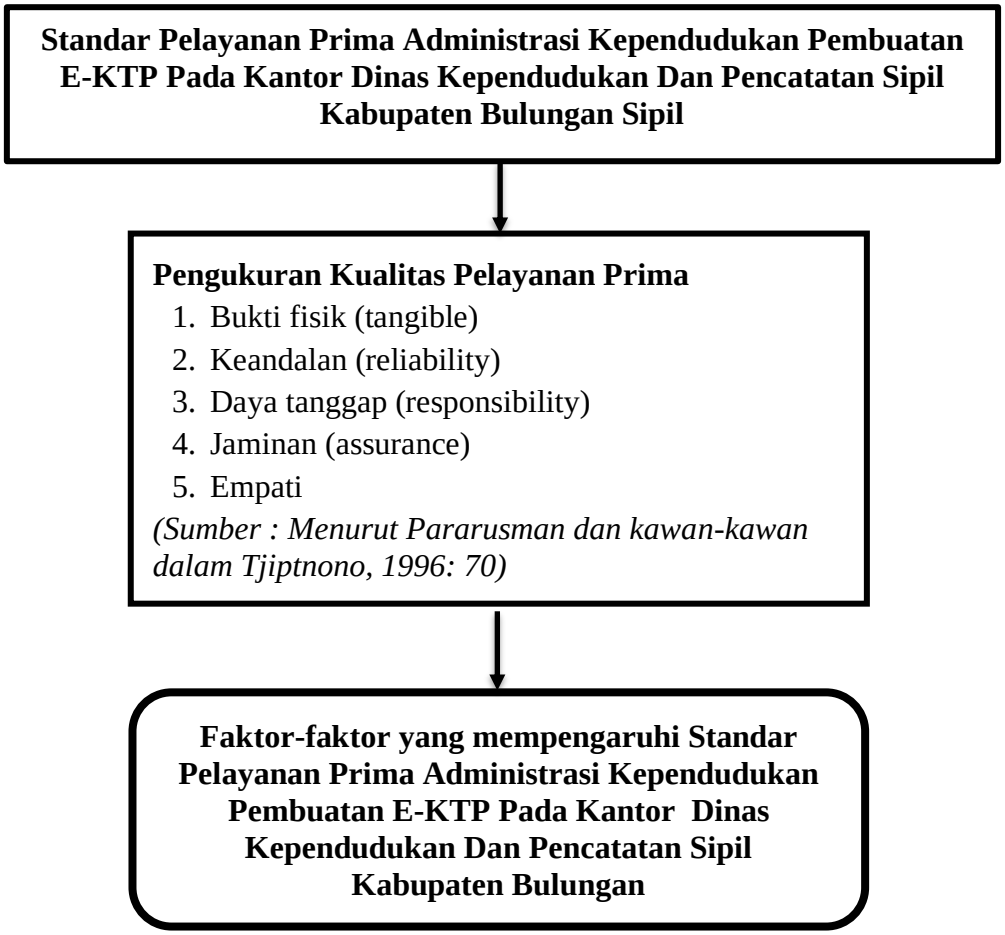
a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
b. Kejelasan, yaitu adanya kejelasan dalam hal teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalaam pelaksanaan pelayanan publik, serta kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung

pelayanan, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

## 2.4. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan 2 (dua) variabel atau lebih. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan maka kerangka pikir penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:




**Gambar 2.1.**

**Kerangka Berpikir Penelitian**

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Penelitian ini dilaksanakan dalam suatu kurun waktu yang mencakup kegiatan seminar observasi, seminar proposal sampai dengan seminar hasil penelitian/tugas akhir/skripsi. Pelaksanaan penelitian ini adalah selama 2 bulan.

**Tabel 3.1.**
**Tabel Rencana Penelitian**

| No | Agenda | Bulan | Target |
|---|---|---|---|
| 1. | Seminar Judul | | Selesai |
| 2. | Seminar Proposal | | Selesai |
| 3. | Perbaikan | **Januari 2025** | **Selesai** |
| 4. | Penelitian | **April 2025** | |
| 4. | Seminar Hasil | **Juli 2025** | |
| 5. | Perbaikan dan Penyusunan | **Juli – Agustus 2025** | |

## 3.2. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2013:131), data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data yang berasal dari hasil wawancara,

observasi dokumen pribadi, catatan, memo dan dokumen resmi lainnya. sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif adalah menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas.

Menurut Sugiyono (2010:2), penerapan pendekatan penelitian kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrument utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrument atau objek penelitian.

Adapun jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis metode kualitatif yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Menurut Arikunto (2013:234), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan.

### 3.3. Data dan Sumber Data

Secara umum, data dapat didefinisikan sebagai fakta atau gambar yang berupa angka atau sejenisnya dan memberikan suatu informasi yang

dapat menggambarkan kesimpulan yang akan dihasilkan. Istilah data kadang didefinisikan berbeda sesuai dengan bidangnya. Misalnya, dalam bidang komputer didefinisikan sebagai simbol atau sinyal yang inputan, penyimpanan dan pemrosesan data dilakukan oleh tools dalam komputer yang output nya dapat menjadi suatu informasi yang berguna. (Arhami dan Nasir, 2020:16)

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

### 3.3.1. Data Primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara),baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung.Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer dengan metode survey/wawancara dan juga metode observasi. Metode survey ialah metode yang pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

### 3.3.2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder itu berupa bukti,catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter.

Dalam penelitian kualitatif, hal yang paling utama diperhatikan dalam pengambilan data adalah pemilihan informan atau narasumber. Tehnik yang digunakan oleh peneliti dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan tehnik purposive sampling. Purposive sampling adalah tehnik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugyono,2017: 219). Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehinngga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi yang diteliti.

Informan yang akan ditargetkan oleh peneliti yaitu kepala dan staf bagian dinas disdukcapil dan masyarakat, dengan total keselurahan informan sebanyak 9 orang yang terbagi dalam informan kunci/utama dan informan pendukung yang dipilih berdasarkan *purposive sampling* dengan pendekatan *metode snowball sampling*.

**Tabel 3.2.**
**Informan Penelitian**

| No | Jabatan Informan | Keterangan | Jumlah |
|---|---|---|---|
| 1 | Kadis/Sekretaris | Pemimpin | 1 orang |
| 2 | Kabag | Pelaksana | 1 orang |
| 3 | Kasubag | Pelaksana | 1 orang |
| 4 | Sub. Bid Pelayanan | Pelaksana | 1 orang |
| 5 | Sub.Bid Data | Pelaksana | 1 orang |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6 | Sub.Bid Umum | Pelaksana | 1 orang |
| 7 | Masyarakat | Penerima Pelayanan | 3 Orang |
| | **Jumlah** | | **9 Orang** |

### 3.4. Fokus Penelitian

Menurut Spradley dalam Sugiyono, (2015) mengungkapkan fokus adalah sebuah domain tunggal atau beberapa domain yang ada terkait dengan situasi sosial. Fokus penelitian sangat dibutuhkan peneliti untuk meneliti agar tidak meluas ruang lingkup yang berbeda, termasuk juga agar hal-hal yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian tidak masuk ke dalam pembahasan peneliti. sehingga peneliti lebih fokus dalam pengumpulan data yang ingin diteliti peneliti.

Adapun fokus penelitian sebagaimana rumusan masalah dan kerangka pemikiran adalah sebagai berikut :

a. Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan:
    1) Bukti fisik (tangible)
    2) Keandalan (reliability)
    3) Daya tanggap (responsibility)
    4) Jaminan (assurance)
    5) Empati

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan juga merupakan data kualitatif. Data kualitatif ini adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif penelitian ini diperoleh dari penelitian ini diperoleh melalui berbagai sumber data. Metode atau teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut.:

a. Observasi

Observasi dilakukan guna mengumpulkan data mengenai proses atau aktivitas. Proses atau aktivitas merupakan sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak (Arikunto, 2019: 172).

b. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui metode survey. Metode survey merupakan metode pengumpulan data primer berdasarkan komunikasi antara peneliti dengan responden (Indriantoro dan Supomo, 2020: 152). Wawancara merupakan teknik pengumpulan dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Teknik wawancara dilakukan karena penelitian memerlukan komunikasi dan hubungan secara langsung dengan objek yang diteliti. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol (Arikunto, 2019: 172). Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang antara lain berupa faktur, jurnal, surat-surat, notulen hasil rapat, memo atau dalam bentuk laporan keuangan dari instansi yang bersangkutan dengan objek penelitian dan sumber-sumber lain untuk mendapatkan teori yang mendukung penelitian ini.

d. Penelusuran Online

e. Kepustakaan

### 3.6. Uji Validitas Data

Berdasarkan data yang diperoleh, maka pengujian keabsahan data atau uji validitas data dilakukan melalui triangulasi. Menurut Wiersma (dalam Sugiyono, 2019: 125), *triangulation is qualitative cross-validation that assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures.*

Triangulasi dapat diartikan sebagai pengujian keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber, berbagai metode, dan waktu yang berbeda. Terdapat 3 teknik pengujian keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui triangulasi teknik.

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda. Dalam

triangulasi teknik, dilakukan pemeriksaan terhadap data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi, serta menganalisis dokumen-dokumen terkait. Hubungan antara ketiga metode pengumpulan data dapat dilihat pada gambarSumber: Sugiyono (2010: 126)

### 3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca. Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu data yang diperoleh langsung melalui wawancara dan kajian dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan obyek penelitian dengan mengintepretasikan berdasarkan kerangka teori yang ada untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa deskriptif. Data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti melakukan analisis melalui pengkajian dan pemaparan terhadap hasil wawancara. Data kualitatif juga dideskripsikan dengan ditambahkan dokumen yang berasal dari peraturan, laporan, foto, atau gambar.

Selanjutnya data dikumpulkan, diedit, dan dikategorikan serta dicari kesesuaian polanya untuk kemudian dianalisis. Peneliti menjelaskan tempat, gambaran objek penelitian, analisis kata-kata, laporan secara detail menurut sudut pandang informan dan perilaku subjek penelitian dalam *setting* alamiah (*natural setting*).

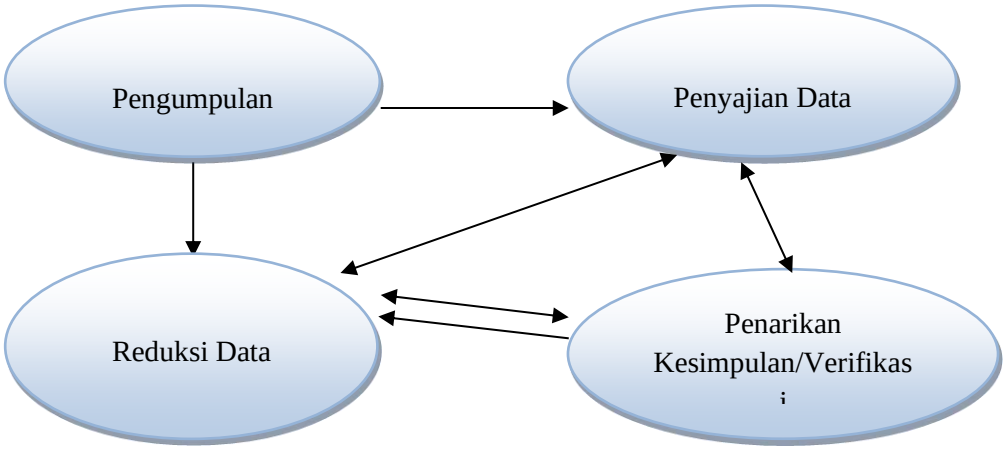
Hal ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara teori dengan fenomena yang terjadi. Dari hasil deskripsi tersebut kemudian peneliti penarikan kesimpulan melalui interpretasi hasil analisis.

Menurut Miles & Huberman dalam bukunya Arikunto Suharsimi (2009: 71) teknik analisis dari kualitatif dilakukan dengan tahap-tahap berikut.

a. Reduksi data, yaitu dengan cara melakukan penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
b. Penyajian data, yaitu dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.
c. Menarik kesimpulan / verifikasi dari data yang sudah tersedia.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan berdasarkan langkah-langkah diatas. Reduksi data dilakukan dengan melakukan pengelompokan data secara rapi dan sistematis.

Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama dalam menganalsis data yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Gambaran model interaktif yang diajukan Miles dan Huberman tersebut dideskripsikan sebagai berikut :




*Sumber : Miles dan Huberman, 1992*

**Gambar 3.2.**
**Model Interaktif**

Pada tahap ini peneliti mencoba mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin ada alur sebab akibat, dan proposisi. Selanjutnya pada tahap verifikasi peneliti mencoba memperdalam proses observasi dan wawancaranya untuk mempertahankan dan menjamin validitas dan reliabilitas hasil temuan.

# BAB IV

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 4.1. Hasil Penenlitian

### 4.1.1. Wilayah Penelitian

Wilayah penelitian merupakan hal yang diperlukan untuk memberikan pendalaman pemahaman mengenai permasalahan yang akan diteliti. Berikut ini akan diberikan gambaran mengenai wilayah atau lokasi penelitian peneliti yakni Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

a. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bulungan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, terdiri dari :

1) Kepala Dinas
2) Sekertaris membawahi ;
    a. Sub Bagian Umum Kepegawaian
    b. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
3) Bidang Pendaftaraan Kependudukan membawahi :
    a. Seksi NIK, KK, dan KTP

b. Seksi Mobilitas Penduduk

4) Bidang Pencatatan Sipil membawahi :

a. Seksi perkawinan, Pengesahan Anak dan Perceraian

b. Seksi Kelahiran, Pengakuan Anak dan Kematian

5) Bidang Data dan Informasi Kependudukan membawahi :

a. Seksi Data dan Dokumentasi

b. Seksi Informasi Kependudukan

6) Kelompok Jabatan Fungsional

7) UPTD

b. Visi dan Misi

Adapun Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan "Mewujudkan Kabupaten Bulungan Yang Berdaulat Pangan, Maju dan Sejahtera. Sedangkan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, :

1) Mewujudkan Kedaulatan Pangan yang Berbasis Kearifan Lokal, Memantapkan Infrastruktur Sebagai Pendukung Utama Pengembangan Ekonomi Rakyat dan Pelayanan Dasar Masyarakat

2) Memperkuat Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Keuangan Daerah yang Sehat, dan Inovasi pembiayaan pembangunan untuk mendorong pembangunan Kabupaten Bulungan

3) Meningkatkan kualitas SDM yang sehat, cerdas, berkarakter dan berdaya saing

4) Memajukan Kualitas Hidup dan Kesejahteraan Masyarakat melalui pemanfaatan SDA yang ramah lingkungan.

c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

1) Tugas

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bulungan Nomor 27 Tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

2) Fungsi

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

a) penyusunan program dan anggaran;

b) pengelolaan keuangan;

c) pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
d) pengelolaan urusan Aparatur Sipil Negara (ASN);
e) penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
f) perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
g) pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
h) pelaksanaan pelayanan Pencatatan Sipil;
i) pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
j) pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
k) pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
l) pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

m) pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;

n) pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

o) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

d. Motto Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Adapun Motto Pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, "MESRA Bersama Dukcapil." Melayani, Efektif & Efesien, Senang, Ramah, Amanah.

**Gambar 4.1.**
**Motto Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan**

e. Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Adapun Maklumat Pelayanan pada kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, sebagai berikut :

> "…Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan (SP) yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundangan-Undangan yang berlaku."

f. Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Adapun Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan mengacu pada keputusan kepala dinas sebagai berikut :

**Gambar 4.2.**
**Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan**

g. Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Adapun Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan mengacu pada 24

dokumen jenis pelayanan kependudukan sebagai gambar di bawah :

**Gambar 4.3.**

**Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan**

h. Alur Pembuatan E-KTP dan Pelayanan Dokumen Adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Adapun alur pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, sebagaimana gambar berikut :

**Gambar 4.4.**
**Alur Perekeman KTP – Elektonik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan**

Adapun alur pelayanan dokumen Adminduk E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, sebagaimana gambar berikut :

**Gambar 4.5.**

**Alur Pelayanan Dokumen Adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan**

### 4.1.2. Karakteristik Informan

Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bagian, Kasubag, Sub. Bidang Pelayanan, Bidang Data, Bidang Umum, dan masyarakat yang diklasifikasikan menurut jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan. Uraian lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

**Tabel 4.1.**

**Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | Laki-laki | 6 | 67 % |
| 2. | Perempuan | 3 | 33 % |
| **Jumlah** | | **9** | **100%** |

*Sumber : Hasil observasi dan Wawancara Tahun 2025*

Berdasarkan tabel 4.1. tersebut diketahui bahwa informan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang atau sebesar 67%, sedangkan informan berjenis kelamin perempuan berjumlah 3 atau sebesar 33%.

**Tabel 4.2.**
**Karakteristik Informan Berdasarkan Umur**

| No. | Umur | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | 25 - 35 | 4 | 45% |
| 2. | 36 - 45 | 3 | 33% |
| 3. | 46 - 55 | 2 | 22% |
| **Jumlah** | | **9** | **100%** |

*Sumber : Hasil observasi dan Wawancara Tahun 2025*

Berdasarkan tabel 4.2. tersebut dapat dilihat bahwa komposisi yang mendominasi pada penelitian ini yaitu pada usia 25 – 35 tahun dengan jumlah 4 orang dengan persentase sebesar 45%, kemudian informan pada usia 36 – 45 tahun berjumlah 3 orang dengan persentase sebesar 33%, sedangkan informan pada usia 46 – 55 berjumlah 2 dengan persentase sebesar 22%.

Karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikannya dimanifestasikan kedalam tabel berikut :

**Tabel 4.3.**

**Karakteristik Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No. | Tingkat Pendidikan | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | SLTP/SLTA | 2 | 22% |
| 2. | Strata Satu (S1) | 5 | 56% |
| 3. | Strata Dua (S2) | 2 | 22% |
| **Jumlah** | | **9** | **100%** |

*Sumber : Hasil observasi dan Wawancara Tahun 2025*

Dari tabel 4.3. tersebut, diketahui bahwa informan dengan tingkat pendidikan SLTP/SLTA Sederajat berjumlah 2 orang dengan persentase sebesar 22 %, selanjutnya informan dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 5 orang dengan persentase sebesar 56%, sedangkan informan dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 2 orang dengan persentase sebesar 22%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informan dalam penelitian ini didominasi oleh informan dengan tingkat pendidikan S1.

### 4.1.3. Standar Pelayanan Prima Adminduk Pembuatan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Bahwa standar pelayanan prima administrasi kependudukan pada dinas pencatatan sipil Kabupaten Bulungan mengacu pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Nomor : 800/10/SEK-DKPS/III/2023, Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Bulungan.

Maka diketahui bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi planning suatu organisasi, sedangkan kinerja pegawai merupakan prestasi kerja atau hasil kerja yang dicapai oleh pegawai pada periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam rangka mencapai tujuan organisasi, oleh karena penilaian terhadap kinerja pegawai mutlak dilakukan.

Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bulungan terdiri atas 24 output, yang jika dikelompokan menjadi tiga (3) output utama, yakni dalam bentuk kartu, surat, dan akta.

a. Berupa kartu ada tiga yaitu:
    1) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el),
    2) Kartu Keluarga, dan
    3) Kartu Identitas Anak (KIA).
b. Berupa surat ada empat belas (14), yaitu:
    1) Surat Keterangan Pindah,
    2) Surat keterangan Pindah Datang,
    3) Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri,
    4) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri,
    5) Surat Keterangan Tempat Tinggal,

6) Surat Keterangan Kelahiran,

7) Surat Keterangan Lahir Mati,

8) Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan,

9) Surat Keterangan Pembatalan Perceraian,

10) Surat Keterangan Kematian,

11) Surat Keterangan Pengangkatan Anak,

12) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia,

13) Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas, dan

14) Surat Keterangan Pencatatan Sipil.

c. Berupa akta ada 6 yaitu:

a) Akta Kelahiran,

b) Akta Kematian,

c) Akta Perkawinan,

d) Akta Perceraian,

e) Akta Pengakuan Anak, dan

f) Akta Pengesahan Anak.

Mengenai mekanisme pelayanan KTP Elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Bulungan, menurut Bapak Imam Chusairi selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan, beliau mengatakan bahwa:

> *"...Cara atau mekanisme pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan memang tidak dituliskan atau dibuat secara khusus, namun tata cara dan mekanisme pelayanan tersebut sudah ada dalam Undang-Undang. Pelayanan dilakukan berdasarkan Undang-Undang dan Peraturan yang berlaku*

*atau sudah dikeluarkan sehingga masyarakat akan mengetahui pada saat melakukan pelayanan KTP"*

**(Wawancara tanggal 08 Mei 2025)**

Mengenai mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Bulungan sedangkan menurut Ibu Dinar berumur 40 tahun yang bertempat tinggal di Tanjung Selor yang hendak mengurus KTP Elektronik, beliau mengatakan bahwa :

"…*Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak berbelit-belit dan sudah jelas alurnya"*

**(Wawancara tanggal 09 Mei 2025)**

**Gambar 4.6.**
**Banner Petunjuk Penerbitan KTP Elektronik pada Disdukcapil Kabupaten Bulungan**

Pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Dhimas selaku

Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, bahwa sebenarnya tidak ada mekanisme pelayanan KTP Elektronik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencataan Sipil di Kabupaten Bulungan namun pelayanan yang dilakukan memang sudah sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, namun hal tersebut tidak menjadi persoalan yang berarti, karena mekanisme pelayanan yang diterapkan tidak memberatkan masyarakat, artinya masyarakat tidak merasa bingung dengan mekanisme pelayanan KTP Elektronik tersebut. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang juga mengatakan bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan untuk memperoleh KTP Elektronik alurnya sudah jelas serta tidak berbelit-belit.

Dari beberapa penjelasan dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut dapat dikatakan sudah baik. Hal ini berdasar pada pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dan juga tidak ada keluhan yang berarti mengenai mekanisme pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Mekanisme pelayanan yang tidak berbelit-belit dan kesederhanaan dalam memberikan layanan akan mempermudah masyarakat dalam mendapat pelayanan sesuai dengan yang diinginkan.

**Gambar 4.7.**
**Proses Pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Bulungan**

Sesuai dengan Motto MESRA Bersama Dukcapil." Melayani, Efektif & Efesien, Senang, Ramah, Amanah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yaitu dalam rangka tertib Administrasi Kependudukan maka pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dapat dilihat pengukuran kualitas pelayanan prima dari :

a. ***Tangibles*** **(bukti langsung)**

Tangibles meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administratif dari setiap pegawai kantor baik swasta atau pemerintah. Jadi yang dimaksud dengan dimensi tangibles adalah suatu lingkungan fisik

dimana jasa disampaikan dan dimana dinas kependudukan dan pencatata sipil dan masyarakat berinteraksi dan komponen – komponen tangibles akan memfasilitasi komunikasi pelayanan tersebut. Komponen – komponen dari dimensi tangibles meliputi, ketersediaan fasilitas administrasi dan kenyaamanan ruangan.

Berdasarkan informasi yang telah dihimpun peneliti, ada beberapa tanggapan dari masyarakat mengenai Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP yang diberikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

Dari sisi *reability informan* rata - rata menyatakan bahwa di papan pengumuman tidak ditampilkan informasi mengenai jangka waktu kapan dan berapa lama proses pengurusan mengenai penerbitan E-KTP. Dari informan lain juga mayoritas memaparkan keluhan yang sama, hal tersebut peneliti rata ratakan bahwa dari sisi informasi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan belum lengkap. Sehingga masyarakat tidak dapat mengetahui kapan penyelesaian dalam membuat KTP-E.

Namun dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabpaten Bulungan selalu berusaha memberikan penjelasan yang pasti bagi masyarakat, namun kadang terjadi keterlambatan dalam penerbitan KTP-E dengan alasan karena pegawai yang

bersangkutan tidak sedang berada di kantor kadang dinas keluar kota atau ada kendala lain yang menyebabkan keterlambatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Danel, SE.,M.A.P. selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Bulungan, mengatakan bahwa :

> *"...Dipihak lain pegawai disdukcapil mengatakan selalu berusaha tepat waktu untuk menyelesaikan secepat mungkin apa yang diminta masyarakat"*
>
> **(Wawancara tanggal 12 Mei 2025)**

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menyelesaikan pembuatan KTP-E selalu memberikan kepastian waktu yang jelas sehingga masyarakat tidak lagi menunggu lama. Masalah keterlambatan biasanya terjadi karena susahnya masyarakat untuk memenuhi semua kelengkapan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Imam Chusairi selaku salah satu informan di Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Bulungan, mengatakan bahwa :

> *"...Dari sisi tangibles, ada informan yang mengatakan tingkat pelayanan pegawai Disdukcapil Kabupaten Bulungan ini dari segi kenyamanan menurut saya sudah nyaman, kebersihan sudah terjaga di area dalam ruangan. Namun ketika di luar ruangan masih terlihat sampah yang berceceran disekitar taman akibat dari bungkus penjual makanan ringan yang stand by di area parkir. Pendingin ruangan juga sudah terpasang dan berfungsi, tempat duduk sudah baik namun kadang malah kurang karena sekarang kan mengurus data harus antri apalagi orang – orang yang antri mengurus KTP"*
>
> ***(Wawancara tanggal 11 Mei 2025)***

Berdasarkan hasil wawancara dapat kita lihat adanya kekurangan sarana dalam memberikan pelayanan, namun selebihnya menurut informan sudah baik. Sementara itu pendapat dari Bapak Agung Wahyu yang merupakan Pegawai Satpol PP Kabupaten Bulungan yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, mengatakan bahwa :

> *"...Kalau dilihat dari sisi kebersihan di area dalam ruangan memang menurut kami sudah baik dan nyaman. Mungkin yang kurang adalah jumlah tempat duduk pada saat masyarakat membludak. Disisi lain diluar ruangan yaitu di area parkir yang sempit dan adanya sampah yang dibuang di parkiran padahal sudah ada tempat sampah. Mungkin itu sedikit kekuarangan dari kami tapi akan terus kami lakukan perubahan demi meningkatkan kenyamanan masyarakat"*
>
> ***(Wawancara tanggal 08 Mei 2025)***

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi serta etika berpakaian petugas sudah disiplin dan rapih, sedangkan sarana prasarana yang dimiliki sudah lengkap, meskipun secara kuantitas kurang memadai seperti tempat duduk, lahan parkir dan kamar mandi (wc). Sementara itu, pihak Dispendukcapil belum mampu untuk menyediakan papan informasi terkait berapa lama kepastian penerbitan Kartu Kependudukan Elektronik.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Agung Wahyu yang merupakan Pegawai Satpol PP Kabupaten Bulungan yang

bertugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, mengatakan bahwa :

> *"...Aparat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan selalu terlihat rapi sopan dalam melayani masyarakat karena saya lihat aparat selalu memakai seragam kecuali jum'at, saya disuruh membuka aplikasi sendiri yang namanya Siladupil. Dan sarana dan prasarana sudah dilengkapi dengan dan sudah sesuai dengan standar pelayanan. Saya mengurus KTP-E dan petugas yang melayani juga khusus yang melayanai penerbitan KTP. Dan ruang pelayanan sangat nyaman karena di ruang tunggu sudah ada AC nya.*
>
> ***(Wawancara tanggal 08 Mei 2025)***

Pengamatan peneliti wawancara dengan Agung Wahyu dapat disimpulkan bahwa aparat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan didalam melayani masyarakat sudah sopan karena petugas selalu menggunakan seragam dinas. Ruang pelayanana sudah dilengkapi dengan AC., sarana dan prasaarana pada ruang tunggu sudah dilengkapi dengan kursi yang nyaman sesuai dengan standar pelayanan.

**Gambar 4.8.**

**Proses wawancara dengan Bapak Agung selaku Satpol PP Kabupaten Bulungan**

b. ***Reliability*** **(kehandalan)**

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat,tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Kedisiplinan petugas sudah baik karena sudah tepat waktu, kemampuan dalam menggunakan alat bantu sudah baik, dan prosedur pelayanan mudah dipahami. Namun, pelatihan dan pendidikan belum terselenggara secara berkelanjutan dan prosedur pelayanan yang belum terisolasi dengan baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Muchin yang bekerja sebagai anggota Satpol PP Kabupaten Bulungan yang juga mewakili masyarakat pengguna, mengatakan :

> *"...Saya diberi kemudahan didalam pelayanan karena sudah menggunakan aplikasi Siladupil. Menurut saya sudah tepat waktu kalau area pengurusan sudah baik. Kejelasan sudah jelas sudah mampu penjelasannya membuat saya paham."*
>
> ***(wawancara pada tanggal, 08 Mei 2025)***

Kesimpulan peneliti setelah melakukan wawancara dengan Bpk. Muchin dapat disimpulkan bahwa penerbitan KTP-E yang pernah diurus oleh beliau terdapat kesalahan penulisan nama, akan tetapi beliau diberikan kemudahan oleh petugas didalam mengurus kesalahan akta kelahiran anaknya yang terjadi kesalahan dan yang bersangkutan diberi kemudahan didalam membuka aplikasi tentang pengurusan KTP-E dan cara menjelaskan petugas jelas dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

Hasil penelitian peneliti menyatakan bahwa reliability pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan petugas dapat merespon dengan baik sehingga akibatnya pemohon penerbitan KTP-E merasa puas dengan pelayanan petugas.

**Gambar 4.9.**
**Proses Wawancara dengan Bapak Muchsin Satpol PP Kabupaten Bulungan**

Kehandalan dalam konteks pembuatan KTP-e merujuk pada kemampuan sistem dan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan, akurat, dan dapat diandalkan. Ini mencakup prosedur yang jelas, biaya yang transparan, dan hasil pelayanan yang sesuai dengan informasi yang diberikan.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ima M, selaku ADB Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam wawancara dengan peneliti beliau mengatakan, :

> *"...Sejauh ini pelayanan dikantor Disdukcapil dimulai dari jam 07.30 Wita – sampai jam 16.00 Wita. Kita selalu mempersiapkan alat dan aplikasi yang akan digunakan umtuk pelayanan secara offline dan online, kita selalu siap sejak kantor buka sampai tutup, sehingga semua masyarakat kita layani sesuai keperluannya, lebih khusus kepada layanan KTP-E kita arahkan sesuai dokumen*

*yang diperlukan dan pengmabilan serta pencetakan kartu sampai selesai jika tidak ada kendala dengan jaringan."*

***(Wawancara tanggal 08 Mei 2025)***

Analisa peneliti kehandalan petugas disdukcapil dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah.

**Gambar 4.10.**
**Proses wawancara dengan ibu Ima Maghfiroh selaku pegawai Disdukcapil Kabupaten Bulungan**

Pada pelaksanaannya indikator yang belum berjalan dengan baik saat ini menurut peneliti adalah lambatnya pengurusan administrasi (KTP-e) Lansia yang berlokasi di desa-desa. Hal ini dikarenakan pihak Aparatur Desa harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil apabila ada lansia yang ingin melakukan perekaman KTP-el, apabila alat perekaman dipakai didesa lain,

maka proses perekaman akan lebih lambat terlaksana dikarenakan alat perekaman dipakai secara bergantian. Kurangnya alat mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat.

c. ***Responsiveness*** **(daya tangkap)**

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhanb erbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana,penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sri Mindayani sebagai masyarakat dalam wawancara dengan peneliti beliau mengatakan :

> "…*Bahwa kemampuan aparat untuk cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat pengguna layanan. Menurut saya kadang aparat lamban dalam menanggapi pengaduan masyarakat yang sudah saya jalani dengan adanya kesalahan nama di KTP masih harus menunggu beberapa hari kerja, lamban karena tidak segera ditangani, tetapi pada saat saya sedang melakukan pengaduan aparat mendengarkan dengan baik, tanggap sih menurut saya. menurut saya belum bisa memilili kesanggupan dalam memecahkan permasalahan. Kadang kurang memahami."* .
>
> *(***Wawancara pada tanggal, 09 Mei 2025***)*

Kesimpulan analisa wawancara dengan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat untuk cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat pengguna layanan, kadang aparat lamban dalam menanggapi pengaduan masyarakat dengan adanya kesalahan nama di KTP-E dengan kesalahan pada kartu KTP-E masih harus menunggu beberapa hari kerja, lamban karena tidak segera ditangani, tetapi pada saat melakukan pengaduan aparat mendengarkan dengan baik, tanggap tetapi belum bisa memilili kesanggupan dalam memecahkan permasalahan dan masih kurang memahami sehingga responsiveness pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik.

Peneliti menyatakan bahwa kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. Competence, (kompetensi) tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. sikap atau perilaku ramah, bersahabat,

tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

**Gambar 4.11.**
**Proses wawancara dengan Dhinar Ika S selaku pegawai Disdukcapil Kabupaten Bulungan**

Responsivitas dalam pelayanan KTP-el (KTP elektronik) mengacu pada kecepatan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam hal memberikan informasi, memproses permohonan, dan menangani keluhan. Responsivitas yang baik mencakup kecepatan dalam merespons permintaan, memberikan solusi atas permasalahan, dan memastikan proses berjalan lancar sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dalam pembuatan E-KTP bisa dikatakan sudah direspon dengan baik oleh aparatur yang bertugas dalam

pelayanan pembuatan E-KTP. Respon yang diberikan berupa mengarahkan pemohon untuk mengantri terlebih dahulu, mengarahkan pemohon untuk memverifikasi syarat ketentuan yang telah dibawa, mengarahkan pemohon untuk melakukan pengisian data secara digital yang meliputi pengambilan foto, rekam tanda tangan, scan sidik jari dan retina mata pada alat yang telah disediakan. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara dengan informan, dan terbilang cukup tinggi respon pegawai sehingga dapat dikatakan bahwa indikator merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sudah direspon sangat baik.

Layanan dan kecepatan serta ketepatan dalam melakukan proses pelayana e-KTP. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi bahwa serta didukung dengan dokumentasi yang ada maka pada dimensi Responsiviness menyangkut dengan respon pegawai terhadap pengguna layanan pada Disdukcapil Kabupaten Bulungan maka didapatkan

> *"...Bahwa para petugas pelayanan e-KTP sudah melaksanakan prinsip pelayanan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari bentuk perhatian petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan para pengguna layanan dengan mengedepankan kepentingan pengguna layanan. dari aspek kecepatan dan ketepatan secara umum untuk semua pengguna layanan maka pelayanan e-KTP terbilang cepat."*
>
> ***(Wawancara tanggal 09 Mei 2025)***

Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan e-KTP juga terkendala dengan seringnya terjadi gangguan jaringan Internet sehingga sering kali menunda proses percetakan e-KTP. Gangguan ini berupa tidak terkoneksinya jarinngan internet yang baik (*gangguan server*) sehingga putusnya jaringan komunikasi data oleh pemerintah pusat kepada Disdukcapil Kabupaten Bulungan.

d. ***Assurance*** **(jaminan**)

Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Sehingga masyarakat sebagai pemohon pelayanan diberikan jaminan waktu penyelesaian Melalui tanda bukti penerimaan atau pengambilan akta kelahiran, jaminan biaya pelayanan diimplementasikan dengan jujur dan transparan (tidak ada pungutan liar), dan terdapat jaminan hukum terkait pelayanan penerbitan KTP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dimas sebagai masyarakat dalam wawancara dengan peneliti beliau mengatakan, :

> *"…Aparat dapat menjelaskan dengan baik tentang mekanisme tentang pemecahan masalah atau pengaduan masyarakat, aparat selalu ramah dan santun dalam melayani pengaduan masyarakat, aparat memberikan arahan dan masukan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan, aparat memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pengaduan masyarakat.*
>
> ***(Wawancara tanggal 10 Mei 2025)***

Menurut peneliti hasil wawancara dengan Bapak Dimas dapat disimpulkan bahwa petugas pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bulungan menjelaskan dengan baik tentang mekanisme, tentang pemecahan masalah atau pengaduan masyarakat, aparat selalu ramah dan santun dalam melayani pengaduan masyarakat, petugas dalam memberikan arahan dan masukan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan.

**Gambar 4.12.**
**Proses wawancara dengan Bapak Dhimas Sixtian Adityo Selaku Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bulungan**

Dalam melaksanakan tugas pelayanan penerebitan e-KTP, Disdukcapil Kabupaten Bulugan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ada. Pada SOP penerbitan e-KTP telah memuat ketentuan tentang dimensi ketepatan waktu

dan biaya dalam pelayanan dalam melaksanakan tugas pelayanan penerebitan e-KTP, Disdukcapil Kabupaten Bulugan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ada. Pada SOP penerbitan e-KTP telah memuat ketentuan tentang dimensi ketepatan waktu dan biaya dalam pelayanan.

Pada pembahasan ini mencoba melihat representasi dari SOP yang ada dengan implementasi terkait dengan pelayanan e-KTP, dari hasil observasi didapatkan bahwa proses pelayanan e-KTP oleh Disdukcapil Kabupaten Bulugan tidak dipungut biaya, sama halnya dengan wawancara terhadap para informen sebagai pengguna layanan bahwa dalam melakukan pengurusan e-KTP tidak ada biaya yang mereka keluarkan serta juga dokumentasi terkait transparansi kepada masyarakat bahwa semua pengurusan oleh Disdukcapil bebas biaya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta didukung oleh dokumen yang didapatkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP pada dimensi assurance terbilang sudah sangat baik dan sangat maksimal, hal ini ditandai dengan proses ketepatan waktu pelayanan dalam penyelesaian prodak e-KTP oleh Disdukcapil Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP telah ditentukan mulai dari proses pendaftaran oleh pemohon hingga proses percetakan yaitu dengan jangka waktu 7 hari sejak pendaftaran di Disdukcapil

Kabupaten Bulungan.Terkait dengan jaminan kepastian jadwal pelayanan ini berkaitan dengan apakah pemohon mendapat pelayanan dan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan ataukah tidak.

Hasil observasi peneliti juga mendapati tidak ada kepastian mengenai jadwal penyelesaian pelayanan yang ditetapkan dan disepakati pada dinas tersebut, sehingga pemohon juga tidak dapat mendapat kejelasan mengenai penyelesaian pelayanan KTP Elektronik tersebut. hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa pemohon yaitu sebagai berikut :

> *"...Mengenai kepastian jadwal pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Bulungan menurut agus seorang mahasisiwa berumur 21 tahun yang bertempat tinggal di kecamatan tanjung selor yang hendak mengurus KTP Elektronik, beliau mengatakan bahwa, saya disini ingin menanyakan KTP Elektronik saya. Saya mengurus KTP Elektronik dari seminggu yang lalu, karena KTP Elektronik saya yang lama hilang. Saat ini saya diberi surat keterangan sebagai ganti dari KTP Elektronik yang belum jadi, namun fungsinya sama dengn KTP Elektronik yang asli. "*
>
> ***(Wawancara tanggal 19 Mei 2025)***

Mengenai kepastian jadwal pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Bulungan, beliau menambahkan beberapa informasi mengenai ketidakpastian jadwal penyelesaian pelayanan diakibatkan oleh beberapa hal, beliau mengatakan bahwa :

> *"...Beberapa bulan yang lalu atau dalam waktu tertentu terjadi kasus mengenai ketersediaan blangko KTP Elektronik yang habis, sehingga untuk mencetak tersebut terganggu. Sehingga kami memprioritaskan pencetakan KTP Elektronik yang sebelumnya sudah antri. Sebagai gantinya kami mengeluarkan surat keterangan yang fungsinya sama dengan KTP Elektronik yang asli. "*
>
> ***(Wawancara tanggal 08 Mei 2025)***

Sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh beberapa narasumber, dapat disimpulkan bahwa jadwal penyelesaian pelayanan dari awal hingga pemberian produk layanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bulungan sudah maksimal.

Belum ada kejelasan yang pasti mengenai jadwal pemberian produk layanan yaitu berupa KTP Elektronik disebabkan adanya masalah teknis ketersediaan blanko. Namun pemberian surat keterangan sementara sebagai pengganti sementara dari KTP Elektronik yang asli tersebut dapat diapresiasi, karena hal tersebut bentuk respon yang cepat dari Dinas untuk mengatasi permasalahan yang ada.

**Gambar 4.13.**

**Proses Pelayanan pegawai Disdukcapil Kabupaten Bulungan**

*e.* ***Empathy***

Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayana e-KTP pada disdukcapil Kabupaten Bulungan pada dimensi empathy, peneliti melihat dari beberapa aspek yaitu tingkat keramahan dan kesopanan petugas dalam pelayanan e-KTP, apakah petugas pelayanan e-KTP sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan, apakah ada praktek diskriminatif pelayanan e-KTP atau tidak.

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Dalam hal ini, pegawai Dispendukcapil dalam melayani masyarakat sudah melayani

dengan penuh kesopanan dan keramahan, sehingga masyarakat mendapat pelayanan yang baik. Pelayanan yang sopan dan ramah ini berlaku bagi semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan tanpa terkecuali.

Pernyataan peneliti juga didukung oleh hasil wawancara dari masyarakat yang menyatakan bahwa pegawai Disdukcapil sopan dan ramah terhadap mesyarakat yang membutuhkan pelayanan. Berikut adalah kutipan wawancara kepada masyarakat yaitu, seorang ibu rumah tangga yang berusia 43 tahun yang beralamat di Kecamatan Tanjung Selor, beliau mengatakan :

> *"...Pegawai Disdukcapil Bulungan sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, saya tadi dilayani dengan sopan dan ramah"*
>
> ***(Wawancara tanggal 09 Mei 2025)***

Begitu juga yang dikatakan oleh Agus mahasiswa berusia 21 tahun yang tinggal di Kecamatan Tanjung Selor, dia mengatakan bahwa :

> *"...Sudah baik, pegawai Disdukcapil melayani saya dengan sopan dan ramah"*
>
> ***(Wawancara tanggal 29 Mei 2025)***

Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber mengenai kesopanan petugas dalam memberikan layanan dapat disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan pegawai sudah dikatakan baik karena petugas melakukan

pelayanan dengan penuh kesopanan dan keramahan kepada siapa saja makusdnya tidak memandang status dan kedudukan dari penerima layanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan terlayani dengan baik. Hal ini merupakan suatu hal sangat baik mengingat bahwa memberikan pelayanan dengan baik dengan penuh keramahan dan kesopanan merupakan suatu kewajiban dan harus terus dipertahankan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didukung observasi dan dokumentasi bahwa kualitas pelayanan e-KTP pada dimensi emphaty dapat dikatakan sudah baik. Disdukcapil Kabupaten Bulungan telah berhasil mempersembahkan pelayanan yang baik pada aspek keramahan dan kesopanan petugas pelayanan e-KTP dan juga pada aspek mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Hanya saja yang menjadikan pelayanan e-KTP menjadi buruk adalah masih dilakukannya praktek diskriminatif dengan mendahulukan kepentingan pengguna layanan yang dikenal.

### 4.1.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP

Berdasarkan kelima poin penting yang disebutkan diatas, terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP, antara lain :

**a. Kesadaran Petugas Pelayanan**

Kesadaran petugas pelayanan adalah faktor utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kesadaran petugas yang dimaksudkan adalah kesadaran petugas untuk melaksanakan tanggungjawabnya untuk melayani masyarakat sesuai dengan standar dan tugas pokok yang telah ditentukan. Dimana SOP yang ada merupakan urutan yang harus di turuti oleh petugas yang melakukan pekerjaannya. Petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harusnya memberikan pelayanan terbaik yang bisa diberikan. Pelayanan yang terbaik dapat diberikan dengan mengikuti SOP yang berlaku.

**b. Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan prima sangat diperlukan dimana partisipasi masyarakat dibutuhkan untuk mengawasi kinerja petugas yang bertugas. Selain itu masyarakat yang akan menerima baik buruknya suatu pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikembangkan hanya dengan adanya pendapat masyarakat.

Masyarakat memiliki andil besar dalam suatu pelayanan, masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari aparatur negara. Salah satu peranan masyarakat yang dapat membantu meningkatkan pelayanan suatu instansi adalah

dengan ikut melakukan pengawasan, pengawasan yang dilakukan dapat termasuk pengawasan informal atau juga social control.

**c. Sarana dan Prasarana**

Ketersedian sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai sangat mendukung dalam suatu pelayanan sehingga dalam tercapainya pelayanan prima. Sarana dan prasarana harus juga disesuaikan dengan kemampuan dari instansi yang ada. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti tersedianya teknologi pendukung, ruang tunggu, toilet dan lahan parkir. Suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarkat dapat mencapai pelayanan prima apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarkat.

Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang kurang memadai, letak ruang tunggu dan loket pelayanan berada diluar gedung. Namun dari hasil wawancara dengan masyarakat, masyarakat memaklumi keadaan ini dikarenakan Kabupaten Bulungan merupakan kabupaten yang tertua di Propinsi Kalimantan Utara sehingga gedung masih tahap perencanaan pembangunan.

**d. Faktor kepemimpinan**

Adanya dorongan dan semangat serta kondisi yang mampu memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugas dari pemimpin agar tetap berorientasi pada masyarakat sebagai objek sekaligus subjek pembangunan daerah.

Selain itu sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat oleh pegawai sebagai pelaksana instruksi dari pemimpin sangatlah perlu dilakukan agar masyarakat menyadari dan tidak keliru dan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Pemimpin atau atasan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepda petugas yang melakukan kesalahan sebagai tindak evaluasi oleh atasan.

Pada dasarnya setiap orang memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, sehingga ada atau tidak ada tetap saja akan termotivasi. Hanya saja kadang motivasi dari diri sendiri sering tidak stabil keberadaannya untuk itu maka motivasi dari luar dirinya tetap diperlukan. Disini seorang pemimpin juga perlu memberdayakan pegawainya secara memadai, agar efek dari termotivasinya mereka dapat berlanjut secara efektif dalam mewujudkan pencapaian target kinerja.

Dalam proses pelayanan faktor kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam faktor

kepemimpinan seorang pemimpin tidak hanya mengerti akan pelayanan namun juga pemimpin mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan. Dengan adanya komunikasi yang baik dengan maksud menggerakkan pegawai agar dengan penuh pengertian dapat menjalankan tugas dengan baik sehingga tercipta pelayanan yang baik. Pemimpinan sebaiknya mampu membuat program sosialisasi serta penyuluhanan kepada masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran, tentang prosedur, arti penting dari administrasi kependudukan itu sendiri sehingga kedepan akan terciptanya tertib adminstrasi sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan.

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.1. Standar Pelayanan Prima Adminduk Pembuatan E-KTP

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi struktur organisasi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bulungan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Peraturan Bupati Kabupaten Bulungan Nomor 27 Tahun 2022 sedangkan standar pelayanan prima administrasi kependudukan pada dinas pencatatan sipil Kabupaten Bulungan mengacu pada Keputusan Kepala Dnas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Nomor : 800/10/SEK-

DKPS/III/2023, Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Bulungan.

Berdasarkan hasil observasi, saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermuculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi, seperti dalam dunia pemerintahan (e-government), Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sudah menerapkan e-government dalam pelayanan administrasi pendudukan, dimana telah digunakan Aplikasi Pelayanan Cepat Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Siladupil) yang merupakan sebuah aplikasi pendaftaran dokumen kependudukan, dimana seluruh masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan dengan mengakses seperti pendaftaran pembuatan E-KTP secara online, aplikasi ini memberikan beberapa manfaat diantaranya dalam proses pembuatannya masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pengurusan dokumen kependudukan karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

Oleh karena itu pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Sesuai dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yaitu dalam rangka tertib administrasi kependudukan maka pelakasanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dapat

dilihat dari *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Sesuai dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yaitu dalam rangka tertib Administrasi Kependudukan maka pelakasanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dapat dilihat pengukuran kualitas pelayanan prima dari :

**a. Reliability (kehandalan)**

yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yangdijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapanpelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan,

sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar fee. Konsultasi. Namun, bila konsultan mewujudkan apa yang diharapkan klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh (Tjiptono, 2012 : 174).

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalammemberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalampengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yangtinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayananyang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayananyang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

**b. *Responsiveness* (daya tangkap)**

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian

informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkandan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerjayang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat responpositif (Parasuraman, 2001:52).

Ketelitian petugas baik sehingga kesalahan jarang terjadi. Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam dimensi ini, yaitu respon pelayanan melebihi waktu yang ditentukan dan kurangnya sosialisasi media pengaduan yang dimiliki oleh Dispendukcapil padahal media pengaduan yang disediakan sudah lengkap dari melalui telepon sampai pada media sosial.

d. ***Assurance*** **(jaminan)**

Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan denganpengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalammenumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak

pada kepuasan pelayanan yang diterima.Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (personalitybehavior) yang baik dalam memberikan pelayanan tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201)

e. ***Empathy*** **(simpati)**

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Tjiptono, (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan

pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40)

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

**f. *Tangibles* (bukti langsung)**

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan

adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32)

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan.Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberipelayanan.

Martul (2004: 49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif

bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat mengajukan keberatan dengan cara membuat surat pengaduan lewat POS atau dimasukkan langsung ke dalam kotak surat yang tersedia, ditujukan kepada kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bulungan atau menghubungi/datang langsung menemui Kasi Pencatatan Sipil (masalah Pelayanan Pencatatan Sipil) dan Kasi Administrasi Kependudukan (masalah Pelayanan Pendaftaran Penduduk) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Semua bentuk pengaduan/ keluhan dari masyarakat yang masuk akan di tanggapi guna meningkatkan mutu pelayanan.

Keputusan Kepala Dnas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Nomor : 800/10/SEK-

DKPS/III/2023,Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Bulungan telah mencakup beberapa regulasi pelayanan publik yang dapat mendukung terciptanya pelayanan prima. Demikian pula ketersediaan fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fasilitas-fasilitas ini digunakan untuk mempermudah petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan tanpa memerlukan waktu yang lama dan dengan kualitas yang baik. Selain itu fasilitas-fasilitas lainnya yang disediakan untuk menciptakan kenyamanan bagi masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

### 4.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP

**a. Kesadaran Petugas Pelayanan**

Kesadaran petugas pelayanan KTP merujuk pada pemahaman dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang baik terkait pembuatan dan pengelolaan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini mencakup pemahaman akan pentingnya dokumen kependudukan, pemanfaatan dan pemutakhiran data, serta pelayanan yang cepat, mudah, dan membahagiakan masyarakat. Dengan kesadaran yang baik, petugas pelayanan KTP dapat memberikan kontribusi positif dalam penyelenggaraan pelayanan

publik yang efektif dan efisien, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik adalah pelayanan e-KTP atau KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai indentitas resmi yang diterbitkan instansi pelaksana. Jadi e-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional dan penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP.

**b. Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan prima sangat diperlukan dimana partisipasi masyarakat dibutuhkan untuk mengawasi kinerja petugas yang bertugas. Selain itu masyarakat yang akan menerima baik buruknya suatu pelayanan sehingga

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikembangkan hanya dengan adanya pendapat masyarakat.

Masyarakat memiliki andil besar dalam suatu pelayanan, masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari aparatur negara. Salah satu peranan masyarakat yang dapat membantu meningkatkan pelayanan suatu instansi adalah dengan ikut melakukan pengawasan, pengawasan yang dilakukan dapat termasuk pengawasan informal atau juga social control.

**c. Sarana dan Prasarana**

Ketersedian sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai sangat mendukung dalam suatu pelayanan sehingga dalam tercapainya pelayanan prima. Sarana dan prasarana harus juga disesuaikan dengan kemampuan dari instansi yang ada. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti tersedianya teknologi pendukung, ruang tunggu, toilet dan lahan parkir. Suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarkat dapat mencapai pelayanan prima apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarkat.

Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang kurang memadai, letak ruang tunggu dan loket pelayanan berada diluar gedung. Namun dari hasil wawancara dengan

masyarakat, masyarakat memaklumi keadaan ini dikarenakan Kabupaten Bulungan merupakan kabupaten yang tertua di Propinsi Kalimantan Utara sehingga gedung masih tahap perencanaan pembangunan.

**d. Faktor kepemimpinan**

Adanya dorongan dan semangat serta kondisi yang mampu memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugas dari pemimpin agar tetap berorientasi pada masyarakat sebagai objek sekaligus subjek pembangunan daerah.

Selain itu sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat oleh pegawai sebagai pelaksana instruksi dari pemimpin sangatlah perlu dilakukan agar masyarakat menyadari dan tidak keliru dan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Pemimpin atau atasan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepda petugas yang melakukan kesalahan sebagai tindak evaluasi oleh atasan.

Pada dasarnya setiap orang memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, sehingga ada atau tidak ada tetap saja akan termotivasi. Hanya saja kadang motivasi dari diri sendiri sering tidak stabil keberadaannya untuk itu maka motivasi dari luar dirinya tetap diperlukan. Disini seorang pemimpin juga perlu memberdayakan pegawainya secara memadai, agar efek dari

termotivasinya mereka dapat berlanjut secara efektif dalam mewujudkan pencapaian target kinerja.

Dalam proses pelayanan faktor kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam faktor kepemimpinan seorang pemimpin tidak hanya mengerti akan pelayanan namun juga pemimpin mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan. Dengan adanya komunikasi yang baik dengan maksud menggerakkan pegawai agar dengan penuh pengertian dapat menjalankan tugas dengan baik sehingga tercipta pelayanan yang baik. Pemimpinan sebaiknya mampu membuat program sosialisasi serta penyuluhanan kepada masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran, tentang prosedur, arti penting dari administrasi kependudukan itu sendiri sehingga kedepan akan terciptanya tertib adminstrasi sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan.

# BAB V

# PENUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

a. Bahwa standar pelayanan prima administrasi kependudukan pada dinas pencatatan sipil Kabupaten Bulungan mengacu pada Keputusan Kepala Dnas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Nomor : 800/10/SEK-DKPS/III/2023, Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Bulungan.

b. Sesuai dengan Motto MESRA Bersama Dukcapil." Melayani, Efektif & Efesien, Senang, Ramah, Amanah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yaitu dalam rangka tertib Administrasi Kependudukan maka pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dapat dilihat pengukuran kualitas pelayanan prima dari :

   1) Bukti fisik *(Tangible)*

      Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi serta etika berpakaian petugas sudah disiplin dan rapih, sedangkan sarana prasarana yang dimiliki sudah lengkap, meskipun

secara kuantitas kurang memadai seperti tempat duduk, lahan parkir dan kamar mandi (wc).

2) Kehandalan *(Realiability)*

Kehandalan dalam konteks pembuatan KTP-e merujuk pada kemampuan sistem dan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan, akurat, dan dapat diandalkan. Ini mencakup prosedur yang jelas, biaya yang transparan, dan hasil pelayanan yang sesuai dengan informasi yang diberikan petugas disdukcapil dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah.

3) Daya tanggap *(Responsibility)*

Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan e-KTP juga terkendala dengan seringnya terjadi gangguan jaringan Internet sehingga sering kali menunda proses percetakan e-KTP. Gangguan ini berupa tidak terkoneksinya jarinngan internet yang baik (gangguan server) sehingga putusnya jaringan komunikasi data oleh pemerintah pusat kepada Disdukcapil Kabupaten Bulungan.

*4)* Jaminan *(Assurance)*

Terbilang sudah sangat baik dan sangat maksimal, hal ini ditandai dengan proses ketepatan waktu pelayanan dalam penyelesaian prodak e-KTP oleh Disdukcapil Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

5) Empati

Kualitas pelayanan e-KTP pada dimensi emphaty dapat dikatakan sudah baik. Disdukcapil Kabupaten Bulungan telah berhasil mempersembahkan pelayanan yang baik pada aspek keramahan dan kesopanan petugas pelayanan e-KTP dan juga pada aspek mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Hanya saja yang menjadikan pelayanan e-KTP menjadi buruk adalah masih dilakukannya praktek diskriminatif dengan mendahulukan kepentingan pengguna layanan yang dikenal.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, antara lain :

1) Kesadaran Petugas Pelayanan
2) Partisipasi Masyarakat
3) Sarana dan Prasarana
4) Faktor Kepemimpinan

## 5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian dan analisa oleh peneliti. Maka perlunya pengusulan kepada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, sebagai berikut :

a. Melakukan perenovasian terhadap bangunan yang dimilki.
b. Meningkatkan kedisiplinan kepada petugas pelayanan.

c. Memperbahrui fasilitas-fasilitas pendukung yang tersedia berupa tempat duduk untuk para pengunjung, melakukan penambahan mesin pendingin ruangan, serta perlu diadakannya jalur dan tempat khusus bagi penyandang Disabilitas.
d. Mengusulkan kepada Menteri Dalam Negeri untuk menambah alat percetakan e-KTP
e. Melakukan sosialisasi terhadap masyarakat supaya memilki kesadaran untuk mensukseskan program Nasional e-KTP.

# DAFTAR PUSTAKA

**Buku :**


Arikunto, Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Atep, Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasaan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Komputindo.

Burrel, G. dan G. Morgan. 1979. *Sociological Paradigms and Organisational Analysis*. Ashgate Publishing Company, USA.

Budianto, I.M. 2002. *Realitas dan Obyektifitas*. Penerbit Wedatama Widya Sastra. Jakarta.



Budianto, I.M. 2002. *Realitas dan Obyektifitas*. Penerbit Wedatama Widya Sastra. Jakarta.



Dwiyanto, Agus (Editor). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fandy Tjiptono. 2017. Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi

Moenir, H. A. S, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, Bandung.

Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, 2001. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ndraha, Taliziduhu.2010. Metodologi Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Rineka Cipta.

Pasolong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta.

Siswosoediro, Hendry. 2008. *Mengurus Surat-surat Kependudukan*: Visimedia. Jakarta

Sugiono, 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Chua, W.F. 1986. Radical Developments in Accounting Thought. *The Accounting Review*. Vol. 61, No. 4 (Oct); 601-632.

Chaizi, Nasucha. (2004). *Reformasi Administrasi Publik (Teori dan Pratek)*. Jakarta: Gramedia.

Creswell, John W. (2010). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed.* Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelaja

Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Edisi Kedua.Jakarta: Erlangga.

Moenir, A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Rani, Ferlika Pasang. (2012). *Kepuasan Masyarkat Terhadap Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Toraja.* Skripsi: Universitas Hasanuddin, Makasar.

Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Catakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.

Sutinah dan Bagong, Suyanto. (2011). *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan.* Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Moenir, H. A. S, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, Bandung.

Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, 2001. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ndraha, Taliziduhu.2010. Metodologi Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Rineka Cipta.

Pasolong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta.

Siswosoediro, Hendry. 2008. *Mengurus Surat-surat Kependudukan*: Visimedia. Jakarta

**Dokumen Hukum atau Dokumen Perundangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Umum Tatalaksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati No. 46 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Bupati Bulungan No 55 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kabupaten Bulungan

Peraturan Bupati Bulungan No 46 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

# SURAT IZIN PENELITIAN

YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**
Kampus Unikaltar Jalan Sengkawit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Telepon (0552) 23190, unikaltar.ac.id

Nomor : 15/US.10.4.51/PPG 03/IV/2025 Tanjung Selor, 29 April 2025
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. **Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**
**Kabupaten Bulungan**

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Randity Amrullah Syahputra |
| NPM | : | 202151003 |
| Semester | : | VIII (delapan) |
| Metode Penelitian | : | Analisis Kualitatif |
| Lama Penelitian | : | 29 April s.d 30 Juni 2025 |
| Judul Skripsi | : | **STANDAR PELAYANAN PRIMA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN** |

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,

**Iskandar, S. Sos., M.I.P.**
**NIDN. 1125118201**

## SURAT PEMBERIAN IZIN PENELITIAN

PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**
Jalan Meranti No 53. Tanjung Selor Hilir, Kabupaten Bulungan. Kalimantan Utara 77212
Telp.(0552) 21630 Fax. 22256
Laman disdukcapil bulungan77212@gmail com Pos-el http//dispendukcapil bulungan go id

Tanjung Selor 02 Mei 2025

Nomor :400.12 / 174 / SEK-DKPS
Sifat : Biasa
Lampiran : 1(satu)
Hal : Izin Penelitian

Yth Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Univ.Kaltara
di
tempat

Menindaklanjuti surat yang disampaikan kepada kami dengan nomor 15/US.10.4.51/PPG.03/IV/2025 perihal izin penilitian, pada dasarnya kami tidak keberatan dengan adanya permohonan ini semoga dengan hal ini bisa menjadikan pembelajaran untuk kami dan mahasiswa yang terkait.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala

H.Jamaluddin saleh,S.Pd
Pembina Utama Muda IV/c
NIP.19680726 1997021

## PEDOMAN WAWANCARA

**Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP**

| No. | Pertanyaan |
|---|---|
| **A** | ***Reliability*** **(kehandalan)** |
| 1. | Apakah pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dimulai tepat waktu? |
| 2. | Apakah prosedur pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan mudah dipahami masyarakat dan tidak berbelit-belit? |
| 3. | Bagaimana Tingkat ketepatan dan kesesuaian antara informasi dengan layanan yang dilaksanakan ? |
| 4. | Bagamana dengan pemenuhan janji terhadap pelayanan yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan motto atau prosedur? |
| **B** | ***Responsiveness*** **(daya tangkap/tanggap)** |
| 1. | Apakah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan masyarakat? |
| 2. | Apakah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam melakukan pelayanan memiliki inisiatif yang tinggi terhadap tugas pokok dan fungsinya? |
| 3. | Bagamana kesiapan pegawai dalam rangka melayani masyarakat? |
| **C** | ***Assurance*** **(jaminan)** |
| 1. | Apakah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan bersikap sopan, ramah, jujur, dan adil dalam melayani masyarakat? |
| 2. | Apakah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan bertanggung jawab terhadap segala kesalahan/kekeliruan administrasi masyarakat? |
| **D** | ***Empathy*** **(Empati)** |
| 1. | Apakah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan memberikan perhatian yang baik kepada semua masyarakat yang sedang berurusan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan? |

| | |
|---|---|
| 2. | Apakah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan melayani semua kebutuhan masyarakat dari sisi pelayanan secara administrasi? |
| **E** | ***Tangibles* (bukti langsung)** |
| 1. | Apakah kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dilengkapi dengan fasilitas fisik dan/atau peralatan kerja yang memadai ? |
| 2. | Apakah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan berpenampilan rapi, bersih dan kesesuaian seragam dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya ? |
| **F** | **Apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan tidak dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu ?** |

**DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN**

Proses Perekaman KTP-*e* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Situasi Perekaman KTP-*e* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Contoh Blanko KTP-*e*

## DATA PENDUKUNG PENELITIAN

### DATA PELAYANAN ADMINDUK KTP -EL BULAN JANUARI 2025

| NO | WILAYAH | KTP-EL REKAM (JML) | KTP-EL CETAK (JML) |
|---|---|---|---|
| | KAB. BULUNGAN | 128 | 1.535 |
| 1 | TANJUNG PALAS | 5 | 153 |
| 2 | TANJUNG PALAS BARAT | 3 | 34 |
| 3 | TANJUNG PALAS UTARA | 10 | 70 |
| 4 | TANJUNG PALAS TIMUR | 10 | 170 |
| 5 | TANJUNG SELOR | 59 | 808 |
| 6 | TANJUNG PALAS TENGAH | 6 | 90 |
| 7 | PESO | 2 | 17 |
| 8 | PESO HILIR | 4 | 18 |
| 9 | SEKATAK | 7 | 71 |
| 10 | BUNYU | 7 | 104 |

### DATA PELAYANAN ADMINDUK KTP -EL BULAN FEBRUARI 2025

| NO | WILAYAH | KTP-EL REKAM (JML) | KTP-EL CETAK (JML) |
|---|---|---|---|
| | KAB. BULUNGAN | 156 | 1.428 |
| 1 | TANJUNG PALAS | 20 | 128 |
| 2 | TANJUNG PALAS BARAT | 9 | 41 |
| 3 | TANJUNG PALAS UTARA | 19 | 84 |
| 4 | TANJUNG PALAS TIMUR | 25 | 161 |
| 5 | TANJUNG SELOR | 53 | 697 |
| 6 | TANJUNG PALAS TENGAH | 9 | 75 |
| 7 | PESO | 2 | 13 |
| 8 | PESO HILIR | 4 | 15 |
| 9 | SEKATAK | 8 | 116 |
| 10 | BUNYU | 7 | 98 |
| | JUMLAH | 312 | 2856 |

## DATA PELAYANAN ADMINDUK KTP -EL BULAN MARET 2025

| NO | WILAYAH | KTP-EL REKAM (JML) | KTP-EL CETAK (JML) |
|---|---|---|---|
| | KAB. BULUNGAN | 125 | 1.168 |
| 1 | TANJUNG PALAS | 14 | 95 |
| 2 | TANJUNG PALAS BARAT | 9 | 50 |
| 3 | TANJUNG PALAS UTARA | 8 | 36 |
| 4 | TANJUNG PALAS TIMUR | 9 | 220 |
| 5 | TANJUNG SELOR | 56 | 517 |
| 6 | TANJUNG PALAS TENGAH | 5 | 83 |
| 7 | PESO | 3 | 14 |
| 8 | PESO HILIR | 5 | 19 |
| 9 | SEKATAK | 7 | 52 |
| 10 | BUNYU | 9 | 82 |

## DATA PELAYANAN ADMINDUK KTP -EL BULAN APRIL 2025

| NO | WILAYAH | KTP-EL REKAM (JML) | KTP-EL CETAK (JML) |
|---|---|---|---|
| | KAB. BULUNGAN | 174 | 1.150 |
| 1 | TANJUNG PALAS | 14 | 110 |
| 2 | TANJUNG PALAS BARAT | 9 | 33 |
| 3 | TANJUNG PALAS UTARA | 10 | 44 |
| 4 | TANJUNG PALAS TIMUR | 22 | 156 |
| 5 | TANJUNG SELOR | 77 | 559 |
| 6 | TANJUNG PALAS TENGAH | 12 | 61 |
| 7 | PESO | 1 | 25 |
| 8 | PESO HILIR | 4 | 21 |
| 9 | SEKATAK | 13 | 73 |
| 10 | BUNYU | 12 | 68 |

## DATA PELAYANAN ADMINDUK KTP -EL BULAN MEI 2025

| NO | WILAYAH | KTP-EL REKAM (JML) | KTP-EL CETAK (JML) |
|---|---|---|---|
| | KAB. BULUNGAN | 172 | 1.506 |
| 1 | TANJUNG PALAS | 21 | 139 |
| 2 | TANJUNG PALAS BARAT | 7 | 36 |
| 3 | TANJUNG PALAS UTARA | 3 | 82 |
| 4 | TANJUNG PALAS TIMUR | 33 | 248 |
| 5 | TANJUNG SELOR | 76 | 723 |
| 6 | TANJUNG PALAS TENGAH | 13 | 86 |
| 7 | PESO | 3 | 15 |
| 8 | PESO HILIR | 4 | 14 |
| 9 | SEKATAK | 6 | 52 |
| 10 | BUNYU | 6 | 111 |

## DATA PELAYANAN ADMINDUK KTP -EL BULAN JUNI 2025

| NO | WILAYAH | KTP-EL REKAM (JML) | KTP-EL CETAK (JML) |
|---|---|---|---|
| | KAB. BULUNGAN | 234 | 1.674 |
| 1 | TANJUNG PALAS | 39 | 197 |
| 2 | TANJUNG PALAS BARAT | 4 | 32 |
| 3 | TANJUNG PALAS UTARA | 16 | 82 |
| 4 | TANJUNG PALAS TIMUR | 38 | 238 |
| 5 | TANJUNG SELOR | 87 | 865 |
| 6 | TANJUNG PALAS TENGAH | 16 | 71 |
| 7 | PESO | 3 | 29 |
| 8 | PESO HILIR | 9 | 23 |
| 9 | SEKATAK | 17 | 71 |
| 10 | BUNYU | 5 | 66 |