

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Hardiyansyah (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ismail Nurdin (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.

Lembaga Administrasi Negara (2004). *SANKRI : Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia Buku III : Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: LAN.

Moenir. A.S (2016) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto dan Septi. A. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Zuchri Abdussamad (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.

Jurnal:

Antonius. A (2020). *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 6 No. 1.

Mulysningsih. S., Bertha. L (2018). *Antara Pelayanan KTP-el Dan Masyarakat Untuk Masyarakat Jawa Barat di Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) 11 S.D. 13 April 2018*. Jurnal Dukcapil Vol. 6 No. 1.

Natalia. A (2014). *Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif*. Jurnal Wacana Vol. 13 No. 2.

Selvi. R. dkk (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol. 15 No. 3.

Yayat. R (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No. 2

Skripsi:

Nurazizah (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*. Banda Aceh.

Subhan. S (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)*. Mataram.

Website:

BPS Kabupaten Tangerang. *Kabupaten Tangerang Dalam Angka 2021*
<https://tangerangkab.bps.go.id/publication/2021/02/26/3b158e56f1033a94d6da1185/kabupaten-tangerang-dalam-angka-2021.html> diakses pada 11 November 2022.

BPS Provinsi Banten. *Provinsi Banten Dalam Angka 2021*.
<https://banten.bps.go.id/publication/2021/02/26/344951df21aedca2572f336/provinsi-banten-dalam-angka-2021.html> diakses pada 3 Januari 2023.

Disdukcapil Kabupaten Tangerang. *Statistik Kependudukan Kabupaten Tangerang 2020*. <https://tangerang.go.id/menu-konten/show-berita/243> diakses pada 19 September 2022.

E-KTP. *Apa dan Mengapa e-KTP*. <https://www.e-ktp.com/ada-dan-mengapa-e-ktp/> diakses pada 6 Januari 2023.

E-KTP. *Bentuk e-KTP*. <https://www.e-ktp.com/bentuk-e-ktp/> diakses pada 6 Januari 2023.

E-KTP. *Fungsi dan Kegunaan e-KTP*. <https://www.e-ktp.com/fungsi-dan-kegunaan-e-ktp/> diakses pada 6 Januari 2023.

JDIH BPK DATABASE PERATURAN. *Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38523> diakses pada 2 November 2022.

Kabupaten Tangerang. *Statistik Kabupaten Tangerang 2020*. <https://tangerangkab.go.id/tangerangkab-web/files/statistik%20kependudukan%20kab%20tang2020.pdf> diakses pada 11 November 2022.

KBBI. *Pelayanan*. <https://kbbi.web.id/pelayanan> diakses pada 17 Oktober 2022.

Kec. Pasar Kemis. *Motto Pelayanan*. <http://kecpasarkemis.com/profile/motto-pelayanan> diakses pada 15 Desember 2022.

Kec. Pasar Kemis. *Sejarah Kecamatan Pasar Kemis*. <https://kecpasarkemis.com/profile/gambaran-umum-sejarah-singkat> diakses pada 13 Oktober 2022.

Kec. Pasar Kemis. *Visi dan Misi*. [Kecamatan Pasar Kemis/ profile/visi-dan-misi](http://kecpasarKemis.com/profile/visi-dan-misi) diakses pada 15 Desember 2022.

Kec. Pasar Kemis. *Program Unggulan*. <http://kecpasarKemis.com/profile/program-unggulan> diakses pada 15 Desember 2022.

Web Terpadu Kab. Tangerang. *Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Tangerang Profil Dinas 2021*. <https://tangerangkab.go.id/tangerangkab-web/files/PROFIL%20DINAS%202021%20FULL%20VER.pdf> diakses pada 5 Januari 2023.

Web Terpadu Kabupaten Tangerang. *Terbentuknya Kecamatan Pasar Kemis* <https://tangerangkab.go.id/pasarkemis/profile-skpd/show/499/84> diakses pada 20 November 2022.

Peraturan:

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman umum pelayanan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk).

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



LAMPIRAN



Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

Informan Kunci

| No | Dimensi | Pertanyaan untuk Kepala Seksi Pelayanan Umum |
|----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <i>Tangible</i> (Berwujud) | Fasilitas apa saja yang tersedia di kecamatan untuk masyarakat agar merasa nyaman saat mengakses pelayanan perekaman e-ktp? |
| 2 | <i>Reliabilty</i> (Kehandalan) | <ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana SOP dalam pelayanan perekaman e-ktp di kecamatan?2. Bagaimana kualitas petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat? Apakah Sudah paham dengan sop nya?3. Masalah apa saja yang sering terjadi pada saat perekaman dan bagaimana cara mengatasinya? |
| 3 | <i>Responsive</i> (Tanggap) | Apakah setiap proses perekaman yang dilakukan terselesaikan dengan baik? |
| 4 | <i>Assurance</i> (Jaminan) | <ol style="list-style-type: none">1. Apa yang dilakukan petugas ketika ada kendala dalam perekaman e-ktp?2. Apakah ada tarif/biaya dalam proses perekaman e-ktp? |
| 5 | <i>Emphaty</i> (Empati) | Apakah ada perhatian khusus (tata cara) ketika berhadapan dengan masyarakat? |

Informan Utama:

| No | Dimensi | Pertanyaan untuk Petugas Pelayanan Perekaman E-KTP |
|----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <i>Tangible</i> (Berwujud) | Fasilitas apa saja yang tersedia di kecamatan untuk masyarakat agar merasa nyaman saat mengakses pelayanan perekaman e-ktp? |
| 2 | <i>Reliabilty</i> (Kehandalan) | <ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana SOP dalam pelayanan perekaman e-ktp di kecamatan?2. Bagaimana kualitas petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat? Apakah Sudah paham dengan sop nya?3. Masalah apa saja yang sering terjadi pada saat perekaman dan bagaimana cara mengatasinya? |
| 3 | <i>Responsive</i> (Tanggap) | Apakah setiap proses perekaman yang dilakukan terselesaikan dengan baik? |
| 4 | <i>Assurance</i> (Jaminan) | <ol style="list-style-type: none">1. Apa yang dilakukan petugas ketika ada kendala dalam perekaman e-ktp?2. Apakah ada tarif/biaya dalam proses perekaman e-ktp |
| 5 | <i>Emphaty</i> (Empati) | Apakah ada perhatian khusus (tata cara) ketika berhadapan dengan masyarakat? |

Informan Pendukung:

| No | Dimensi | Pertanyaan untuk Masyarakat |
|----|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <i>Tangible</i> (Berwujud) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana fasilitas yang ada di kecamatan? 2. apakah merasa nyaman dalam melakukan pelayanan? |
| 2 | <i>Reliabilty</i> (Kehandalan) | Bagaimana solusi petugas jika ada kendala terhadap pelayanan? |
| 3 | <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) | Bagaimana upaya petugas dalam menyelesaikan masalah jika ada keluhan dari masyarakat? |
| 4 | <i>Assurance</i> (Jaminan) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah petugas memeberikan jaminan proses yang cepat dalam perekaman E-KTP sampai E-KTP jadi? 2. Apakah petugas meminta biaya (tarif) dalam melakukan pelayanan? |
| 5 | <i>Emphaty</i> (Empati) | Bagaimana keramahan dan kesopanan dari para petugas dalam melayani? |



Lampiran 2

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Utama (*Man Informan*)

Nama : Bayu Joko Setiawan,S.IP

Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Umum

| Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Fasilitas apa saja yang tersedia di kecamatan untuk masyarakat agar merasa nyaman saat mengakses pelayanan perekaman E-KTP? |
| Jawaban | Untuk yang pertama masyarakat datang ke kantor Kecamatan pasar Kemis tentunya ada ruang tunggu, yang tentunya ada sofa, dan masyarakat juga jika ingin sambil menunggu antrian kita siakan koperasi yang disampingnya itu terhimun dari UMKM Kecamatan Pasar Kemis. |
| Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) | |
| Pertanyaan | Bagaimana SOP dalam pelayanan perekaman E-KTP di kecamatan? |
| Jawaban | Untuk SOP pelayanan karena kita mempercepat pelayanan di wilayah Kecamatan Pasar Kemis tentunya masyarakat hanya membawa fotocopy Kartu Keluarga saja dan setelah itu kita buka data perekaman E-KTP nya di cek nanti setelah itu kita buka dan siap melaksanakan perekaman E-KTP. |
| Pertanyaan | Bagaimana kualitas petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat? Apakah Sudah paham dengan SOP nya? |
| Jawaban | Semua pegawai sudah mengetahui tentang SOP, untuk pelatihan karena perekaman ini adalah orang-orang tertentu yang mempunyai ID khusus petugas perekaman |
| Pertanyaan | Masalah apa saja yang sering terjadi pada saat perekaman dan bagaimana cara mengatasinya? |

| | |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jawaban | Ya untuk perekaman, masalah yang pertama itu tentunya data tidak aktif, kalau data tidak aktif sesuai dengan arahan Kemendagri bahwa Kartu Keluarga yang tidak di update selama lima tahun secara otomatis akan nonaktif ataupun data tidak terbaca, nah itu yang harus dilakukan adalah masyarakat yang mengalami masalah data tersebut harus ke Disdukcapil Kabupaten Tangerang, harus dibuka dulu datanya, setelah di update baru bisa melaksanakan perekaman. |
| Dimensi <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) | |
| Pertanyaan | Apakah setiap proses perekaman yang dilakukan terselesaikan dengan baik? |
| Jawaban | Semua dilaksanakan dengan baik dan jika data itu tidak ada masalah berjalan dengan lancar. |
| Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) | |
| Pertanyaan | Apa yang dilakukan petugas ketika ada kendala dalam perekaman e-ktp? |
| Jawaban | Yang pertama tentunya akan memberikan informasi kepada masyarakat tersebut, setelah itu mengarahkan kepada masyarakat untuk segera melaporkan ke Disdukcapil Kabupaten Tangerang. |
| Pertanyaan | Apakah petugas meminta biaya (tarif) dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Semuanya kita lakukan <i>free</i> tanpa ada biaya sama sekali |
| Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) | |
| Pertanyaan | Apakah ada perhatian khusus (tata cara) ketika berhadapan dengan masyarakat? |
| Jawaban | Tentunya kita harus mempunyai jiwa pelayan ya, jiwa pelayan ini tentunya apa yang menjadikan masyarakat nyaman, masyarakat dapat memenuhi informasi dan masyarakat terlayani, tentunya pelayanan kita baik untuk kita dan baik untuk masyarakat, tetap sapa, salam, dan senyum kepada masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan di Kecamatan Pasar Kemis |

Informan Kunci (*Key Informan*)

Nama : Ambar Ayu

Jabatan : Petugas Pelayanan Perekaman E-KTP

| Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Fasilitas apa saja yang tersedia di kecamatan untuk masyarakat agar merasa nyaman saat mengakses pelayanan perekaman E-KTP? |
| Jawaban | Ya pastinya ruangan tunggu sudah AC biar tetap nyaman, terus sofa, biasanya kan dua tahun yang lalu kita masih menggunakan kursi biasa tetapi sekarang sudah menggunakan sofa, lalu ada UMKM juga kalo mau belanja, mau minum, mau makan, paling itu saja sih. |
| Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) | |
| Pertanyaan | Bagaimana SOP dalam pelayanan perekaman E-KTP di kecamatan? |
| Jawaban | Kalau untuk SOP ada sih, bukunya juga ada, jadi seluruh pegawai bisa membacanya dan pastinya sudah mengetahui tentang SOP-nya pelayanan perekaman, seperti contohnya diawal kan foto kalau yang tahun ganjil itu backgroundnya merah kalau tahunnya genap itu background biru. |
| Pertanyaan | Masalah apa saja yang sering terjadi pada saat perekaman dan bagaimana cara mengatasinya? |
| Jawaban | Untuk masalah yang dihadapi contohnya disabilitas sih, misalnya kalau sedang ramai antrian ada yang ngambek dulu, ada yang tidak mau sidik jari, tidak mau sidik mata, ada juga yang eh maaf jarinya tidak ada itu juga agak sulit. |
| Dimensi <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) | |
| Pertanyaan | Apakah setiap proses perekaman yang dilakukan terselesaikan dengan baik? |

| | |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jawaban | Sejauh ini berjalan dengan baik, selagi tidak offline ya. |
| <i>Dimensi Assurance (Jaminan)</i> | |
| Pertanyaan | Apa yang dilakukan petugas ketika ada kendala dalam perekaman E-KTP? |
| Jawaban | Menghadapi orang disabilitas yang pertama tetap sabar, pelan-pelan dan ngobrol juga sih sama antrian yang lain agar sabar karena yang lagi perekaman adalah orang disabilitas. |
| Pertanyaan | Apakah petugas meminta biaya (tarif) dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Tidak ada biaya, semua gratis. |
| <i>Dimensi Emphaty (Empati)</i> | |
| Pertanyaan | Apakah ada perhatian khusus (tata cara) ketika berhadapan dengan masyarakat? |
| Jawaban | Ya pastinya sih, tetap salam, sapa, senyum itu yang nomor satu dari Kecamatan Pasar Kemis ya itu salah satunya, intinya melayani yang terbaik. |

Informan Pendukung (*Supporting Informan*) 1

Nama : Drs. H. Syafrudin, M.Si

Keterangan : Kepala Disdukcapil Kab. Tangerang

| Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Bagaimana fasilitas yang ada di kecamatan? |
| Jawaban | Untuk mempermudah pembuatan adminduk kita siapkan lewat online dengan layanan kontak yang sudah disediakan |
| Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) | |
| Pertanyaan | Bagaimana solusi petugas jika ada kendala terhadap pelayanan? |
| Jawaban | Kurang lebih ada 48 aduan kritik dan saran terkait pengajuan E-KTP dan KK. Kita tidak tahu kendalanya dari mana karena sistem pengajuan adminduk sekarang menggunakan layanan kontak. Bisa saja warga yang mengajukan terkendala pada saat <i>upload file</i> atau lainnya belum pas yang sehingga mempengaruhi proses pengajuan dokumen |
| Dimensi <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) | |
| Pertanyaan | Bagaimana upaya petugas dalam menyelesaikan masalah jika ada keluhan dari masyarakat? |
| Jawaban | Syukur dan Alhamdulillah petugas dari disdukcapil sedang mencoba memeriksa, mudah-mudahan berbagai kendala yang saat ini dapat diatasi |
| Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) | |

| | |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Apakah petugas meminta biaya (tarif) dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Masyarakat diharapkan jangan tergiur dengan oknum yang bisa mengurus jasa adminduk, apalagi sampai meminta pungutan uang, soalnya dokumen penduduk sifatnya gratis |
| Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) | |
| Pertanyaan | Bagaimana keramahan dan kesopanan dari para petugas dalam melayani? |
| Jawaban | Kami mencoba memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat akan kebutuhan adminduk masyarakat |



Informan Pendukung (*Supporting Informan*) 2

Nama : Samsul

Keterangan : Masyarakat

| Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Bagaimana fasilitas yang ada di kecamatan? |
| Jawaban | Fasilitas cukup mendukung yah. |
| Pertanyaan | Apakah merasa nyaman dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Nyaman banget yah apalagi ruangnya dingin, sofa yang empuk, bikin enak pada saat antri. |
| Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) | |
| Pertanyaan | Bagaimana solusi petugas jika ada kendala terhadap pelayanan? |
| Jawaban | Sangat cepat yah respon petugas jika ada kendala. |
| Dimensi <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) | |
| Pertanyaan | Bagaimana upaya petugas dalam menyelesaikan masalah jika ada keluhan dari masyarakat? |
| Jawaban | Sekarang tidak perlu daftar online terlebih dahulu, informasi yang jelas dari petugas jika ingin melakukan perekaman langsung saja datang ke kecamatan dan hanya membawa fotocopy Kartu Keluarga saja. |
| Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) | |
| Pertanyaan | Apakah petugas memberikan jaminan proses yang cepat dalam perekaman E-KTP sampai E-KTP jadi? |
| Jawaban | Tidak ada jaminan yah, karna pengambilan E-KTP engga disini, ngambilnya ke Disdukcapil Kab. Tangerang. |

| | |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Apakah petugas meminta biaya (tarif) dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Tadi sih tidak ada biaya ada saat mengurus perekaman. |
| Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) | |
| Pertanyaan | Bagaimana keramahan dan kesopanan dari para petugas dalam melayani? |
| Jawaban | Ya sangat ramah, pada saat datang saya langsung ke loket pelayanan dan menanyakan tentang perekaman lalu disambut dengan baik dan ditanya ingin melakukan pelayanan apa, kemudian langsung diarahkan ke loket pelayanan bagian perekaman. |



Informan Pendukung (*Supporting Informan*) 3

Nama : Nisa

Keterangan : Masyarakat

| Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Bagaimana fasilitas yang ada di kecamatan? |
| Jawaban | Bagus cukup memadai untuk kelengkapan dari fasilitas yang disediakan. |
| Pertanyaan | Apakah merasa nyaman dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Nyaman karena ketersediaan fasilitas yang lengkap menjadikan nilai lebih untuk meningkatkan rasa nyaman ketika berada di kecamatan. |
| Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) | |
| Pertanyaan | Bagaimana solusi petugas jika ada kendala terhadap pelayanan? |
| Jawaban | Memberikan jalan keluar dari kendala yang dihadapi. |
| Dimensi <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) | |
| Pertanyaan | Bagaimana upaya petugas dalam menyelesaikan masalah jika ada keluhan dari masyarakat? |
| Jawaban | Melayani dengan baik dengan memberikan arahan secara perlahan agar masyarakat lebih bisa memahami dan berupaya agar masalah yang dihadapi bisa teratasi dengan baik. |
| Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) | |
| Pertanyaan | Apakah petugas memberikan jaminan proses yang cepat dalam perekaman E-KTP sampai E-KTP jadi? |
| Jawaban | Kalo untuk perekaman saja tidak terlalu lama yah, tergantung antrian. |
| Pertanyaan | Apakah petugas meminta biaya (tarif) dalam melakukan pelayanan? |

| | |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jawaban | Semuanya gratis yah, mungkin karena hanya perekaman saja jadinya gratis, saya kurang tau kalau sudah jadi E-KTP nya. |
| Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) | |
| Pertanyaan | Bagaimana keramahan dan kesopanan dari para petugas dalam melayani? |
| Jawaban | Baik melayani dengan sabar dan menjelaskan secara detail. |



Informan Pendukung (*Supporting Informan*) 4

Nama : Najwa

Keterangan : Masyarakat

| Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Bagaimana fasilitas yang ada di kecamatan? |
| Jawaban | Fasilitas disini cukup oke yah, lengkap banget ada jajanan juga, parkirannya luas banget. |
| Pertanyaan | Apakah merasa nyaman dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Karena fasilitas yang lengkap bikin nyaman suasananya juga. |
| Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) | |
| Pertanyaan | Bagaimana solusi petugas jika ada kendala terhadap pelayanan? |
| Jawaban | Kemarin saya sudah sempat kesini untuk perekaman tapi NIK saya tidak aktif, solusi dari petugas buat nyaranin ke Disdukcapil dulu buat aktifin NIK nya lagi. |
| Dimensi <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) | |
| Pertanyaan | Bagaimana upaya petugas dalam menyelesaikan masalah jika ada keluhan dari masyarakat? |
| Jawaban | Respon dari para petugas sudah lumayan baik ya karena saya lihat bagaimana petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan. |
| Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) | |
| Pertanyaan | Apakah petugas memeberikan jaminan proses yang cepat dalam perekaman E-KTP sampai E-KTP jadi? |

| | |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jawaban | Untuk pengambilan E-KTP di Disdukcapil tidak ada waktu kepastian untuk seberapa lama E-KTP itu selesai, karna jumlah blangko yang sedikit |
| Pertanyaan | Apakah petugas meminta biaya (tarif) dalam melakukan pelayanan ? |
| Jawaban | Memang tidak ada biaya sih yang dikeluarkan untuk perekaman E-KTP. |
| <i>Dimensi Emphaty (Empati)</i> | |
| Pertanyaan | Bagaimana keramahan dan kesopanan dari para petugas dalam melayani? |
| Jawaban | Ketika datang bingung mau kemana mengurus perekaman E-KTP karena tidak ada petugas yang berjaga di pintu masuk, tetapi setelah saya berani bertanya mencari petugas yang ada mereka sangat ramah dan langsung mengarahkan. |



Informan Pendukung (*Supporting Informan*) 5

Nama : Putu

Keterangan : Masyarakat

| Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Bagaimana fasilitas yang ada di kecamatan? |
| Jawaban | Ruangannya bagus, suasana seperti di café, enak dingin, ada jajanan juga. |
| Pertanyaan | Apakah merasa nyaman dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Nyaman sekali yah disini. |
| Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) | |
| Pertanyaan | Bagaimana solusi petugas jika ada kendala terhadap pelayanan? |
| Jawaban | Tadi sih gak ada kendala yah, cuma mungkin tidak ada nomor antrian saja. |
| Dimensi <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) | |
| Pertanyaan | Bagaimana upaya petugas dalam menyelesaikan masalah jika ada keluhan dari masyarakat? |
| Jawaban | Tanggap sih, tapi pas tadi saya datang kesini, namanya awam kan tidak tau apa-apa, cuma bawa berkas mau perekaman, sempat bingung harus kemana ngasih berkasnya, soalnya gak ada petugas diruang tunggu, akhirnya nanya ke yang lain kalau mau perekaman tuh ternyata langsung ngasih berkasnya aja ke loket pelayanan terus nanti dipanggil. |
| Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) | |

| | |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Apakah petugas memeberikan jaminan proses yang cepat dalam perekaman E-KTP sampai E-KTP jadi? |
| Jawaban | Kalo perekamannya sih sebentar yah, cuma antrinya aja lama karena banyak yah. |
| Pertanyaan | Apakah petugas meminta biaya (tarif) dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Tadi sih tidak ada biaya, gratis. |
| Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) | |
| Pertanyaan | Bagaimana keramahan dan kesopanan dari para petugas dalam melayani? |
| Jawaban | Baik, petugas disini pada ramah. |



Informan Pendukung (*Supporting Informan*) 6

Nama : Fajar

Keterangan : Masyarakat

| Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Bagaimana fasilitas yang ada di kecamatan? |
| Jawaban | Untuk fasilitas disini sangat lengkap yah, seperti ruang tunggu, musholla, toiletnya pun bersih. |
| Pertanyaan | Apakah merasa nyaman dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Saya merasa sangat nyaman dalam melakukan pelayanan, terutama perekaman E-KTp, namun pada saat datang, tidak ada nomor antrian hanya memberikan berkas lalu nanti dipanggil. |
| Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) | |
| Pertanyaan | Bagaimana solusi petugas jika ada kendala terhadap pelayanan? |
| Jawaban | Alhamdulillahnya pada saat perekaman tidak ada kendala apa-apa. |
| Dimensi <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) | |
| Pertanyaan | Bagaimana upaya petugas dalam menyelesaikan masalah jika ada keluhan dari masyarakat? |
| Jawaban | Sangat menerima masukan dari masyarakat, seperti tadi saya lihat ada NIK yang tidak aktif, petugas memberitahu kalau harus mengurus terlebih dahulu ke Disdukcapil Kab. Tangerang. |
| Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) | |

| | |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pertanyaan | Apakah petugas memeberikan jaminan proses yang cepat dalam perekaman E-KTP sampai E-KTP jadi? |
| Jawaban | Dari datang, lalu memberikan berkas untuk perekaman, sampai dipanggil untuk melakukan perekaman sangat cepat, mungkin karena antriannya juga tidak terlalu ramai. |
| Pertanyaan | Apakah petugas meminta biaya (tarif) dalam melakukan pelayanan? |
| Jawaban | Tidak ada biaya sama sekali, tinggal bawa berkas fotocopy KK aja. |
| Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) | |
| Pertanyaan | Bagaimana keramahan dan kesopanan dari para petugas dalam melayani? |
| Jawaban | Sangat ramah, apalagi dipandu pas proses perekaman mata, sidik jari, tanda tangan. |



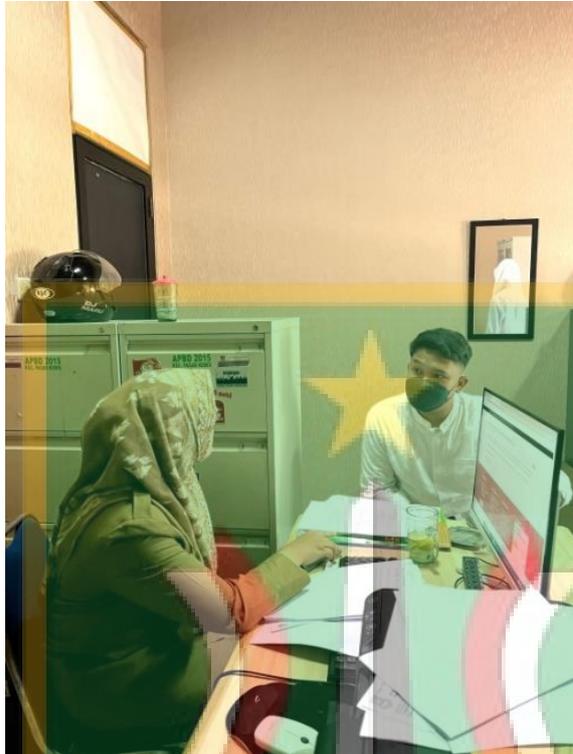
Lampiran 3

DOKUMENTASI

- Wawancara di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang
 - Wawamcara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum



- Wawancara dengan Petugas Perekaman E-KTP



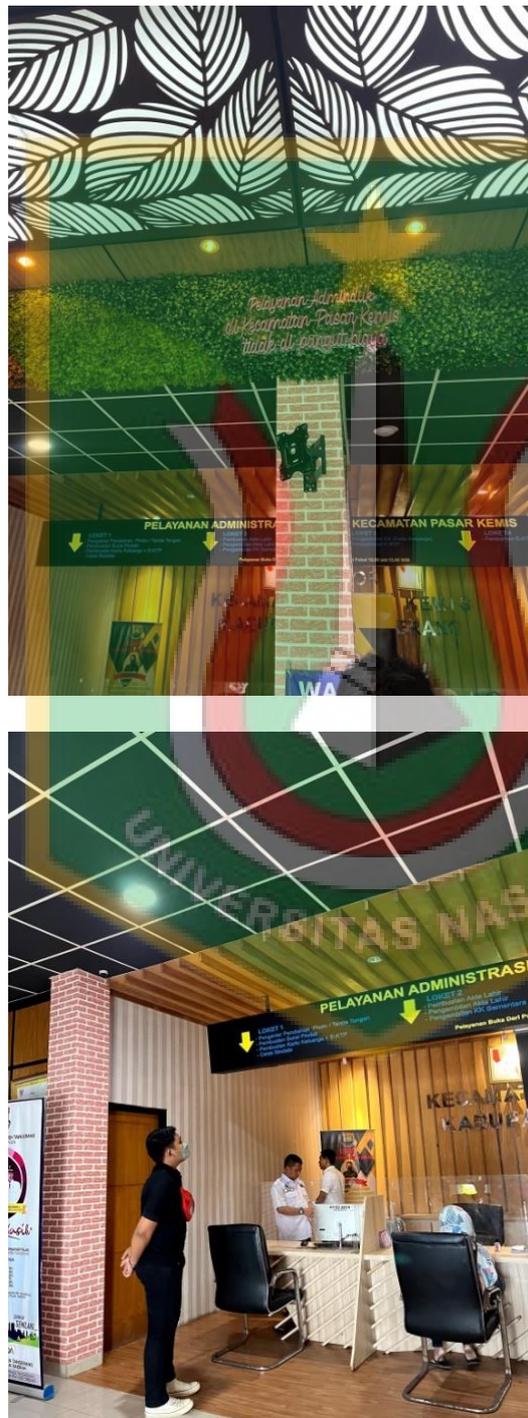
- Wawancara dengan Petugas Pelayanan Umum



- Wawancara dengan Masyarakat



- Fasilitas di Lingkungan Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang
 - Loket Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan



- Ruang Tunggu



- Ruang Perekaman E-KTP



- Pojok UMKM dan tempat bermain untuk anak (*Play Ground*)



- Gedung Serba Guna



- Musholla dan Toilet



- Halaman



- Tempat Parkir



Lampiran 4

SURAT PERMOHONAN PENELITIAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : Info@unas.ac.id

Nomor : 843 /WD/XI/2022 Jakarta, 7 November 2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak/Ibu Camat Kecamatan Pasar Kemis
u.p. Bapak/Ibu Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Pasar Kemis
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhamad Suhuf Abie Bakri
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516146
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Kp. Leuwidahu RT.002/004 Desa Caringin Kec.
Cisoka Kab. Tangerang – Banten
Nomor HP : 0858 9282 8784

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: "Pelayanan Publik dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang"
Dengan Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Nur Avianto, M.Si

Lampiran 5



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhamad Suhuf Abie Bakri
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516146
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Dalam Perekaman Kartu Tanda
Penduduk Eletronik (E-Ktp) Di Kantor Kecamatan
Pasar Kemis Kabupaten Tangerang

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 14 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 24 Februari 2023

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M.Kesos

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji II : Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.



Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 6

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Muhamad Suhuf Abie Bakri
Npm : 193515516146
Fakultas/Akademik: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 14 Februari 2023

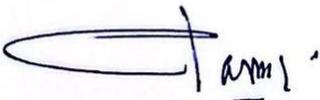
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

PELAYANAN PUBLIK DALAM PEREKAMAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR
KECAMATAN PASAR KEMIS KABUPATEN TANGERANG

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

PUBLIC SERVICES IN RECORDING ELECTRONIC IDENTITY
CARD (E-ID CARD) AT THE PASAR KEMIS SUB-DISTRICT OF
TANGERANG

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

| Pembimbing | Ketua Program Studi | Mahasiswa |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TGL : 24 Februari 2023 | TGL : 24 Februari 2023 | TGL : 24 Februari 2023 |
|  Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si |  Dr. Mary Ismowati, M.Si |  Muhamad Suhuf Abie Bakri |

Lampiran 7

HASIL UJI TURNITIN

MUHAMAD SUHUF ABIE BAKRI

ORIGINALITY REPORT

18% SIMILARITY INDEX **14%** INTERNET SOURCES **8%** PUBLICATIONS **13%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|----------------------------------------------------------|-----|
| 1 | Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper | 2% |
| 2 | repository.uin-suska.ac.id Internet Source | 1% |
| 3 | www.jogloabang.com Internet Source | 1% |
| 4 | Submitted to Sriwijaya University Student Paper | 1% |
| 5 | docplayer.info Internet Source | 1% |
| 6 | Submitted to Universitas Pamulang Student Paper | 1% |
| 7 | Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper | 1% |
| 8 | repository.ub.ac.id Internet Source | 1% |
| 9 | id.wikipedia.org Internet Source | <1% |

BIODATA PENULIS



Identitas

Nama : Muhamad Suhuf Abie Bakri
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 11 Juni 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Kp. Leuwidahu RT.002/004 Desa Caringin Kec.
Cisoka Kab. Tangerang Banten 15730.
Email : yangmanahuf@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2005 – 2006 : TK Khairunnas
2006 – 2012 : SD Negeri 1 Cisoka
2012 – 2015 : SMP Citra Madinah Cisoka
2015 – 2018 : SMA Negeri 1 Kabupaten Tangerang
2019 – 2023 : Universitas Nasional Jakarta

Riwayat Organisasi

2015 : Pramuka SMAN 1 Kab. Tangerang
2016 : Paskibraka Kab. Tangerang
2016 – 2017 : Ketua Paskibra Sekolah SMAN 1 Kab. Tangerang
2017 – 2018 : Ketua Harian Paskibra Korwil Kec. Balaraja