

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai warga negara Indonesia warga harus menaati segala sesuatu peraturan yang ada, Apalagi negara Indonesia adalah negara hukum. Maka dari itu sebagai warga negara wajib memiliki tanda kependudukan yang di sebut dengan E-KTP. Untuk memiliki sebuah E-KTP warga harus melewati proses-proses yang telah di tetapkan oleh pemerintah. Pemerintah juga telah menetapkan bahwa pihak yang akan membantu warga negara dalam pembuatan E-KTP ialah dinas kependudukan dan catatan sipil. Ini lah salah satu yang disebut dengan pelayanan publik di bidang adminitrasi.

Kinerja lazim dipahami sebagai jumlah dan kaliber hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajiban pokoknya sebagai pegawai sesuai dengan penugasan yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dilihat dari dua sudut pandang: kinerja individu karyawan dan kinerja perusahaan. Kinerja seorang pekerja dalam suatu organisasi merupakan hasil kerja mereka sendiri.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan agar semua penyelenggara pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung yang mendukung masyarakat, menyusun, memutuskan, dan

menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai standar pemberian pelayanan di setiap lingkungan.¹

Setiap instansi pemerintahan pada umumnya mempunyai aparatur yang memiliki peranan berupa kinerja dalam meningkatkan pelayanan di instansi kecamatan maupun desa, karena hal ini dapat mempengaruhi tercapai atau tidaknya derajat pelayanan yang diterima oleh oknum aparat kecamatan yang membutuhkan. Karena melayani masyarakat merupakan tanggung jawab utama pegawai pemerintah, maka mereka harus menunjukkan etos kerja yang kuat, menunjukkan perilaku birokrasi yang baik, dan mampu memaksimalkan produktivitasnya untuk meningkatkan standar pelayanan yang diterima masyarakat. Pelayanan publik Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Menetapkan kebijakan daerah untuk menangani urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Kemampuan suatu negara untuk meningkatkan kesejahteraan warganya sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publiknya.² Pada dasarnya pelayanan publik sangat penting bagi kehidupan bernegara karena hal ini mencakup masyarakat banyak sebagai objeknya dengan berbagai kepentingan dan tujuan.

Pada masa sekarang ini salah satu tantangan terbesar yang harus dihadapi pemerintahan daerah khususnya adalah bagaimana menciptakan pelayanan dari aparatur pemerintahan yang lebih baik lagi, dalam artian meningkatkan

¹<https://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>, diakses pada 28 Juli 2022, pukul 20.23 WIB.

²Atep Bharata, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media, Komputindo 2004), h. 25.

profesionalitas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta memiliki kemampuan dalam memahami etika birokrasi guna membebaskan pemerintahan daerah dari kolusi, korupsi dan nepotisme. Tantangan tersebut bukan tanpa alasan mengingat secara data empirik masyarakat selalu menginginkan pemerintahan yang menjalankan fungsinya dengan baik dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Harapan ini ditujukan kepada pemerintahan daerah dalam menjalankan roda pemerintahan. Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara yang diperlukan untuk dapat menciptakan mutu pemerintahan yang baik, oleh karena itu aparatur pemerintahan dituntut untuk memenuhi serta memahami etika dalam birokrasi pelayanan publik.

Menciptakan pelayanan yang baik dapat ditingkatkan melalui pengangkatan aparatur pemerintahan yang berkompeten berbasis pengetahuan dengan memiliki keterampilan dan keahlian, dapat memahami tugasnya dengan baik serta dapat bertanggung jawab atas apa yang dibebankan kepadanya. Memperbaiki kinerja birokrasi pelayanan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga kurangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan daerah dapat diatasi. Masyarakat tentunya sangat menginginkan kualitas kinerja aparatur pemerintah yang baik dalam memberikan pelayanan.³

Perwakilan pemerintah daerah, khususnya di Kecamatan Huristak, wajib memberikan pelayanan yang berdampak pada kesejahteraan masyarakat ketika

³Abdulsyani, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007), h. 47.

pembentukan otonomi daerah. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan masyarakat di daerah ini telah berfungsi secara efektif karena mampu memenuhi kebutuhan masyarakat melalui proses yang metodis dan efisien. Otoritas pemerintah harus mengikuti kemajuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akan berbagai layanan dasar. Organisasi terdekat yang memberikan pelayanan kepada lingkungan adalah kecamatan. Oleh karena itu, terlepas dari apakah layanan lembaga-lembaga pemerintah tersebut berjalan dengan baik atau tidak, layanan publik di kecamatan sangat penting bagi kepentingan masyarakat umum.

Berdasarkan justifikasi yang diberikan, diperlukan kajian untuk mengkaji seberapa baik pelayanan publik dan pemerintahan masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Penelitian ini dapat mengetahui bagaimana pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Huristak. Oleh karena itu, alasan penelitian ini adalah ketertarikan penulis untuk mempelajari lebih jauh tentang seberapa baik kinerja pemerintah masyarakat Kecamatan Huristak dalam memberikan pelayanan publik sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dan melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Seorang petugas memerlukan moral, etika, dan moralitas pelayanan yang kuat agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Apa firman Allah dalam surat Al-Ahzab ayat 21, surat An-Nahl ayat 90, dan surat Ali Imran ayat 159?

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang mendambakan kebaikan Allah dan datangnya hari kiamat, serta orang-orang yang sering mengingat Allah, mempunyai teladan yang sangat baik dalam diri Rasulullah. (QS Al-Ahzab [33]: 21).

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah melarang (kamu) melakukan kegiatan keji, keburukan, atau permusuhan dan memerintahkan (kamu) untuk berbuat adil, beramal shaleh, dan membantu keluarga. Instruksinya dimaksudkan untuk membantu Anda belajar”. (QS. An- Nahl [16]: 90)⁴

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَأنتَ لَهُمْ ءَٰوِيءٌ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَٰئِبِ الْقَلْبِ لَأُنْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَتَنَاصَرُ لَهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Oleh karena itu, dengan karunia Allah, Engkau (Muhammad) memperlakukan mereka dengan baik. Niscaya mereka akan menjauhimu jika kamu bersikap kasar dan keras hati. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mintalah maaf kepada mereka, dan berundinglah dengan mereka mengenai hal ini. Setelah Anda mengambil keputusan, percayalah kepada Allah. Faktanya, Allah menyukai orang yang tidak egois”. (QS. Ali Imran [3]: 159)⁵

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

Sebagai umat beragama Islam para umat Muslim harus berperilaku baik

kepada siapapun, Allah swt menyuruh semua ummat Islam untuk mencontoh perilaku teladan nabi Muhmmad SAW. Di atas telah terpaparkan bahwa sebagai umat Islam

⁴ Javan labs, *surah an-nahl ayat 90* 2015-2022, <https://tafsirq.com/16-an-nahl/ayat-90>

⁵ Javan labs, *surah ali Imran ayat 159* 2015-2022, <https://tafsirq.com/3-ali-imran/ayat-159>

harus memiliki etika, moral dan ahlak yang baik. Ayat di atas tersebut berlaku untuk semua ummat Islam.

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi problematika dalam pembahasan adalah untuk mengetahui apasaja yang menjadi hambatan bagi pegawai sipil dalam pembuatan e-ktp, bagaimana Cara menghadapi hambatan-hambatan dalam pembuatan e-ktp serta bagaimana solusi untuk menghadapi segala hambatan yang menjadi problematika dalam pembuatan e-ktp. Berdasarkan problematika di atas penulis sangat tertarik untuk membuat judul ini, penulis juga tertarik untuk melakukan penelitian terhadap judul ini.

B. Rumusan Masalah

1. Apasaja proses yang di lakukan pegawai Dinas kependudukan sipil dalam pembuatan E-KTP Kecamatan Huristak, Kab. Padang Lawas?
2. Bagaimana hambatan yang dihadapi pegawai Dinas kependudukan sipil dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Huristak?

C. Tujuan Penelitian

1. Ingin mengetahui lebih jauh mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemerintahan Kecamatan Huristak Kabupaten Padang Lawas dalam pembuatan E-KTP.

2. Penasaran dengan tantangan yang dihadapi petugas Aparatur Sipil Negara Distrik Huristak dalam membuat E-KTP?
3. Supaya politik Islam mengetahui bagaimana proses didalam pembuatan E-KTP.

D. Manfaat Penelitian

Ada dua komponen berbeda yang menjadi manfaat penelitian ini: manfaat teoretis dan praktis. Berikut penjelasan kedua unsur manfaat tersebut:

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:
 - a. Sebagai pemahaman untuk menambah wawasan teoritis tentang kinerja pemerintah kecamatan Huristak, Kabupaten Padang Lawas dalam memberikan layanan publik.
 - b. Memberikan informasi pada masyarakat untuk memahami atau mengeksplorasi kinerja pemerintah kecamatan pelayanan publik kecamatan Huristak Kabupaten Padang Lawas
 - c. sebagai prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan tinggi dan menggunakan tridharma.
2. Manfaat secara praktis dari penelitian ini adalah:
 - a. Bagi instansi, dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja aparatur pemerintah kecamatan Huristak dalam memberikan maupun meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat.

- b. dapat memberikan informasi dalam arti agar masyarakat luas dapat memahami cara kerja perwakilan pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik.
 - c. Bagi penulis pribadi, sebagai tambahan informasi dan pengalaman
3. Manfaat secara politik Islam
- a. Sebagai pahaman bagi pemikiran politik Islam bahwasanya pelayanan publik itu harus di lakukan dengan sangan baik.
 - b. Supaya dapat lebih di pahami apa saja proses yang di lakukan oleh pihak admitrasi dalam proses pembuatan E-ktp mu.

E. Metode penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan menggunakan metode eksploratif berupaya memetakan suatu objek pada tingkat yang cukup dalam. Jenis penelitian ini bersifat kualitatif dan melibatkan tahap analisis eksploratif. Menyelidiki suatu fenomena sosial atau masalah sosial melalui penelitian dan proses pemahaman yang berbasis metodologi dikenal dengan penelitian kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti membangun gambaran yang komprehensif, mencermati bahasa, menyusun laporan

mendalam berdasarkan pendapat responden, dan melakukan penelitian di lingkungan dunia nyata.⁶

2. Subjek Penelitian

Penulis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dan partisipan penelitian disebut juga sebagai informan. Proses pemilihan informan tidak dilakukan secara sembarangan. Tidak semua segmen populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi informan sampel. Karena kebetulan atau alasan lain yang telah direncanakan sebelumnya, elemen populasi terpilih dipilih sebagai sampel reguler oleh peneliti.⁷

3. Informan Penelitian

Posisi sumber data sumber daya manusia dalam penelitian kualitatif sangat penting karena statusnya sebagai pemilik pengetahuan. Karena narasumber dan peneliti menempati posisi yang sama di sini, maka narasumber lebih leluasa memberikan ilmu yang dimilikinya dengan cara dan sejauh yang diinginkannya kepada peneliti. Karena pendirian ini, informan adalah istilah yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menggambarkan sumber data manusia. Partisipan dalam penelitian ini yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian dan mempunyai pemahaman menyeluruh tentang masalah tersebut

⁶Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Social*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 286.

⁷Masganti Sitorus, *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam*, (Medan: IAIN PRESS, 2011), h. 167.

disebut informan.⁸ Pada Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada pada lingkungan Kecamatan Hursitak Kab Padang Lawas:

- a) Bapak Camat Kecamatan Hursitak Kab Padang Lawas
- b) Kepala Bidang humas Kecamatan Huristak Kab Padang Lawas
- c) Masyarakat pada kecamatan Huristak

4. Sumber Data

Data empiris dikumpulkan melalui penelitian untuk mengatasi permasalahan atau memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian. Berbagai sumber dapat memberikan data penelitian yang dikumpulkan selama kegiatan penelitian dengan menggunakan berbagai metodologi.⁹

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang telah dikumpulkan oleh peneliti atau langsung dari sumber data. Data primer juga dapat merujuk pada data baru dengan properti yang diperbarui atau data asli. Untuk memperoleh data primer, peneliti harus terlebih dahulu mengumpulkannya secara langsung.¹⁰ Data primer dikumpulkan dengan partisipasi aktif peneliti, seringkali dikumpulkan dengan melakukan survei, observasi, eksperimen, wawancara pribadi, dan Cara lain untuk pengumpulan data lapangan.

⁸H.B. Sutopo, *Penelitian Kualitatif: Dasar Teori Dan Terapannya Dalam Penelitian*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2006), Hlm.60.

⁹Salim dkk, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*, (Jakarta: Kencana, 2019), h. 103.

¹⁰*Ibid.*, h. 103

b. Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan oleh para akademisi atau dari berbagai sumber yang sudah ada. Berbagai sumber, seperti buku, jurnal, makalah, dan bahan lainnya, dapat digunakan untuk mengumpulkan data sekunder.¹¹

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses yang disengaja dan konsisten yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan. Ada banyak kegunaan dan pendekatan teknik pengumpulan data. Untuk mengumpulkan informasi bagi penelitian ini, penulis menggunakan berbagai sumber, termasuk sumber primer (yang memberikan peneliti akses langsung ke data) dan sumber sekunder (yang dapat mencakup orang lain selain peneliti). Penulis menggunakan teknik untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian ini. Prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:¹²

a. Observasi

Salah satu cara pengumpulan data adalah dengan observasi, yaitu peneliti mengamati langsung objek penelitian untuk mengamati aktivitas dari dekat. Pengamatan terhadap orang dan benda perlu dilakukan untuk mendapatkan data yang relevan. Temuan dalam penelitian ini berpusat pada bagaimana masyarakat umum memandang

¹¹ *Ibid.*, h. 104

¹² Syahrin Harahap, *Metodologi Studi Tokoh dan Penulisan Biografi* (Jakarta: Grup Media Prenada, 2014), h. 48-49.

kinerja pegawai pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik.

b. Wawancara

Metodologi wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengajuan dan penerimaan pertanyaan dan tanggapan secara langsung, baik secara langsung maupun tidak langsung.¹³

Di Kecamatan Huristak Kabupaten Padang Lawas, penelitian ini menggunakan metodologi wawancara untuk mengumpulkan data mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik.

c. Dokumentasi

Tujuan dokumentasi adalah untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan di lokasi penelitian dan dari sumber lain yang relevan, seperti buku dan jurnal.

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berfungsi sebagai tempat peneliti dapat mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Huristak Padang Lawas.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 317.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data adalah suatu prosedur atau strategi untuk mengubah data menjadi informasi sehingga ciri-ciri data menjadi jelas dan membantu dalam memecahkan kesulitan yang pada dasarnya merupakan tantangan penelitian. Menganalisis data juga dapat dipahami sebagai proses mengubah data yang diperoleh dari penelitian menjadi pengetahuan yang selanjutnya dapat diambil kesimpulan. Peneliti menggunakan pendekatan analisis data kualitatif (deskriptif) dalam penelitian ini, yang berarti bahwa data dinyatakan dalam kata-kata, frasa, dan bentuk non-numerik lainnya, bukan angka.

F. Kajian Terdahulu

Adapun beberapa kajian terdahulu yang membahas persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Penelitian diteliti oleh Vera Pasaribu M.Si Tahun 2018 berjudul “*Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sisarahili Kecamatan Sogae’Adu Kabupaten Nias*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa opini masyarakat umum terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Sisarahili di Kecamatan Sogae’adu Kabupaten Nias masih belum memadai atau jauh dari apa yang diharapkan masyarakat terhadap penyedia layanannya. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas

pelayanan publik yang diberikan di kantor Desa Sisarahili, peneliti menggunakan lima dimensi yaitu jaminan, daya tanggap, jaminan, dan tangile. Meskipun demikian, indikator-indikator tertentu seperti kedisiplinan petugas, kemahiran alat, kepastian tenggat waktu penyelesaian, dan fokus pada kepentingan pengguna tidak sejalan dengan harapan masyarakat.¹⁴

2. Jurnal ilmiah karya Yayat Rukayat, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu”. Berdasarkan temuan penelitian, sejumlah kriteria antara lain fasilitas fisik, keandalan, ketepatan waktu, jaminan, dan kasih sayang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik di wilayah administrasi kependudukan Kabupaten Pasirjambu. Terbukti bahwa Kabupaten Pasirjambu masih kekurangan fasilitas yang diperlukan untuk memberikan layanan publik utama kepada masyarakat. Masyarakat senang dengan pelayanan Kecamatan Pasirjambu karena konsisten menangani keluhan masyarakat. Ketika petugas dan tamu berinteraksi, karyawan membantu mereka yang membutuhkan, terutama mereka yang tidak yakin dengan sumber daya yang tersedia. Tingkat pelayanan keamanan di Kecamatan Pasirjambu mengalami peningkatan dalam hal memberikan rasa

¹⁴Vera Pasaribu M.Si. 2018. *Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sisarahili Kecamatan SogaeAdu Kabupaten Nias*. Jurnal Publik Reform Undhar Medan, Edisi. 3, No.1, 2018.

aman kepada masyarakat. Kecamatan Pasirjambu menunjukkan empatinya dengan menciptakan kesan positif.¹⁵

3. Tesis karya Ema Waliulu, yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon*”. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, dalam bidang fisik, peralatan komputer merupakan sumber buruknya kualitas layanan; pada dimensi keandalan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi faktornya; besarnya jaminan pelunasan KTP dan KK tidak sesuai batas waktu; ketidaksesuaian antara jadwal pelayanan dengan norma yang ditentukan, yang menunjukkan adanya keterlambatan petugas dalam memberikan pelayanan, merupakan indikator yang kurang baik terhadap dimensi daya tanggap seluruh indikator; Kegigihan pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu komponen empati.¹⁶
4. Penelitian ini diteliti oleh Ayudini Samudri yang berjudul *Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar*, Mengetahui kualitas pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar menjadi tujuan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan skala likert dan tabel frekuensi. 97 responden diberikan kuesioner untuk diisi, dan data dikumpulkan melalui observasi.

¹⁵Yayat Rukayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik bidang administrasi kependudukan kecamatan Pasirjambu*. Jurnal ini diambil dari Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Vol. 11, No. 2, 2017.

¹⁶Ema Waliulu. Tesis: “*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan di Kantor Kecamatan Teluk Ambon*” (Universitas Hasanuddin: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2015).

Berdasarkan teori Payne yang mempertimbangkan sumber daya manusia, proses pelayanan, sarana dan prasarana, temuan penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki kualitas yang baik, bahkan mungkin kurang ideal.

G. Sistematika Penulisan

Beberapa uraian terkait dengan penelitian ini kemudian akan dipaparkan secara sistematis dalam 5 (lima) bab. Hal ini dilakukan bertujuan untuk membatasi setiap topik sehingga pembahasan menjadi terfokus. Adapun garis besar yang dimaksud meliputi sebagai berikut:

- **Bab I : Pendahuluan**

memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan jangka waktu, tujuan, kelebihan, tata cara, dan sistematikanya.

- **Bab II : Wilayah Penelitian**

Berisi tentang pembahasan yang terdiri dari letak geografis lokasi penelitian, deskripsi tempat penelitian dan profil tempat penelitian

- **Bab III : Landasan Teori**

Berisi tentang Landasan teori, yang terdiri dari pengertian, persepsi masyarakat, prosedur pelayanan, kinerja, aparatur kecamatan serta pelayanan publik.

- **Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan melalui pertanyaan yang telah disebutkan sebelumnya

- **Bab V : Penutup**

Berisi tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN