

BAB III

PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP

Hanya dengan dukungan dari layanan ahli dan peningkatan kesadaran masyarakat, peraturan pengelolaan kependudukan dapat diterapkan. Peraturan yang komprehensif perlu menjadi pedoman bagi seluruh penyelenggara negara yang terkait dengan pengelolaan kependudukan, karena peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang administrasi kependudukan saat ini sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan tidak diskriminatif.¹⁸

Pembuatan Pelayanan E-KTP. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguraikan sumber daya dan hambatan yang mempengaruhi Kantor Kecamatan Huristak dalam pembuatan E-KTP Padang Lawas. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui tinjauan pustaka sebagai data pendukung. Berdasarkan temuan pemeriksaan dan perbincangan tentang pelayanan E-KTP yang dilakukan di Kantor Kecamatan Padang Lawas Huristak.

KTP yang ada saat ini akan diganti dengan program pemerintah bernama E-KTP yang memiliki chip yang menyimpan NIK, foto paspor, data sidik jari, dan tanda tangan. Selain menjabarkan visi mewujudkan tertib administrasi kependudukan pada tahun 2015 yang meliputi pemutakhiran data kependudukan, penerbitan dan

¹⁸ Febriharini, Mahmuda Pancawisma. "*Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan.*" Serat Acitya 5.2 (2017): 17.

pemberian (NIK) kepada seluruh penduduk, serta penerapan E-KTP, penerapan E-KTP merupakan salah satu dari tiga strategi nasional. program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Upaya pemerintah menata administrasi kependudukan sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2010 dilakukan melalui penerapan e-KTP. Pemerintah provinsi dan seluruh bupati/walikota dapat melaksanakan Program e-KTP kabupaten/kota yang telah siap pada bulan Agustus sampai dengan Desember 2011 sesuai dengan hasil kesepakatan yang dicapai pada akhir Rakernas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2010. Pertemuan.

Kabupaten/kota yang belum siap akan ditentukan mulai bulan Maret 2012. Kemajuan yang signifikan sejak diperkenalkannya E-KTP telah terlihat dengan tersedianya statistik kependudukan yang lebih komprehensif. Diantara tugas yang dilakukan oleh E-KTP adalah:

1. Sebagai identitas.
2. Sah secara nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan lain sebagainya.
3. Cegah duplikat KTP dan pemalsuan KTP.

Menciptakan data kependudukan yang akurat untuk mendukung program pembangunan. Tata cara pembuatan e-KTP menurut versi pemerintah sangat sederhana dan mudah. Tata cara pembuatan e-KTP antara lain:

1. Warga membawa surat panggilan ke tempat pelayanan.

2. Petugas menggunakan database untuk mengkonfirmasi informasi penduduk. gambar digital.
3. Tanda Tangan (pada gadget yang mencatat tanda tangan).
4. Pemindaian retina mata dan perekaman sidik jari (menggunakan alat perekam sidik jari).
5. TTD dan stempel yang ditambahkan petugas pada surat panggilan menjadi bukti bahwa warga telah mengambil gambar sidik jari tanda tangan.
6. Dua minggu setelah produksi, warga diimbau kembali ke rumah dan menunggu hasil proses pencetakan.

Menurut Edward III, fragmentasi yang dapat menjadi wahana kegiatan E-KTP dan standar operasional prosedur (SOP) merupakan dua pendekatan penerapan kebijakan pelaksanaan program E-KTP untuk meningkatkan kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan program. Kebijakan yang memperbolehkan pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melakukan kegiatan Pelayanan Pembuatan e-KTP setiap hari sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan disebut dengan mekanisme kegiatan program E-KTP dengan SPO. Sebaliknya, pemangku kepentingan tidak benar-benar mengikuti prosedur operasi standar (SOP), tidak seperti organisasi besar.¹⁹

¹⁹Bedasari, H., & Rusli, Z. *PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP*. Jurnal Administrasi Pembangunan, 2(1), 27-30

Justifikasi ini membawa pada kesimpulan bahwa kebijakan E-KTP dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Indikator berikut menunjukkan apakah penggunaan layanan publik untuk pembuatan E-KTP sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1. Indikator waktu pelayanan.
2. Tanda Kelengkapan Administrasi dan Kemudahan Pengajuan Permohonan.
3. Tindakan Presisi Layanan.
4. Indikator Biaya Pelayanan Mesin birokrasi terus memberikan pelayanan yang tidak selalu cepat, sederhana, akurat, atau murah. Akibatnya tujuan pencatatan data EKTP terhambat. Selain itu, ada unsur lain seperti;
 - a. Struktur organisasi, terlihat dari belum adanya transfer kewenangan yang jelas antara pejabat dan staf teknis.
 - b. Perangkat ini masih memiliki fungsionalitas terbatas.
 - c. prasarana dan sarana yang belum memadai untuk memungkinkan pelayanan pembuatan E-KTP.

A. **Konsep Pelayanan Pembuatan E-KTP**

Menurut (Sampara L, 2010) Pelayanan adalah serangkaian tindakan atau tindakan tunggal yang dihasilkan dari komunikasi tatap muka antara manusia dan objek fisik yang memenuhi kebutuhan klien. Sebaliknya pelayanan menurut (Sianipar, 2010) adalah suatu sarana untuk menyediakan, memperhatikan, dan

menyelesaikan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan menurut Thoha dalam (Sedarmayanti, 2010), pengabdian kepada masyarakat adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, atau organisasi tertentu untuk memfasilitasi dan membantu masyarakat dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan definisi di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa layanan mencakup pemenuhan kebutuhan orang lain melalui interaksi langsung atau interaksi fisik, serta memastikan kesenangan pelanggan. Sedangkan penyelenggaraan pelayanan umum atau umum yaitu Pelayanan Administrasi, Pelayanan Barang, dan Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan nomor keputusan MENPAN. 63/KEP/MENPAN /7/2003 di (Ratminto & Atik SW, 2006). Menurut salah satu definisi istilah "publik", yang dimaksud adalah sekelompok individu yang memiliki tujuan dan cara berpikir yang sama, yang berarti bahwa mereka semua mempunyai pendapat yang sama mengenai hal-hal yang bersifat luas. Sedangkan publik berasal dari kata bahasa Inggris public, yang berarti negara, komunitas, atau populasi luas.²⁰

Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan barang, jasa, dan penunjang administrasi. Hal ini mengandung makna bahwa sejalan dengan Pembukaan UUD 1945, negara mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan hak asasi warga negaranya

²⁰ [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBisDOI_10.35722/PUBBIS.V4I2.27](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBisDOI_10.35722/PUBBIS.V4I2.27)

guna memajukan kesejahteraan umum dan meningkatkan taraf hidup seluruh warga negara.²¹

Tujuan keseluruhan dari pelayanan publik adalah memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat mengenai pilihan-pilihan mereka dan bagaimana memperoleh pelayanan publik yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Hal ini juga bertujuan untuk menyiapkan pelayanan publik yang diperlukan atau diinginkan masyarakat. Kemudian dijelaskan secara rinci sebagai berikut untuk tujuan tersebut:

1. Cari tahu jenis layanan publik apa yang ditawarkan.
2. Pertimbangkan klien saat memberikan layanan.
3. Memastikan pengguna jasa menerima apa yang diinginkannya.
4. mencari metode untuk memberikan layanan dengan kualitas terbaik.
5. menawarkan opsi kepada klien yang tidak punya pilihan lain.

Badan organisasi dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Pengurus meliputi seluruh korporasi, lembaga otonom yang dibentuk dengan undang-undang untuk menyelenggarakan pelayanan publik, lembaga penyelenggara negara, dan badan hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk itu. Kegiatan pelayanan publik dilaksanakan oleh badan pemerintah yang diberi mandat oleh undang-undang untuk menjalankan peran dan tugas yang

²¹[Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBisDOI](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBisDOI) 10.35722/PUBBIS.V4I2.27Jurnal PubBis : Vol. 4, No. 2, 2020

terkait dengannya. Selain kelompok kerja atau pegawai di lingkungan kementerian, departemen, organisasi, pemerintah nondepartemen, sekretariat lembaga tertinggi negara, serta lembaga pemerintah pusat dan daerah lainnya seperti Badan Usaha Milik Daerah, yang dimaksud dengan “instansi pemerintah” juga adalah badan-badan tersebut. Pelayanan publik diberikan kepada individu, kelompok dalam masyarakat, organisasi pemerintah, dan badan hukum. Karena organisasi birokrasi mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang terdefinisi dengan baik sehingga memberikan wewenang dan tugas kepada komponen birokrasi dalam menjalankan tugasnya, maka organisasi tersebut mampu beroperasi dengan tertib. Dalam organisasi birokrasi, pelaksanaan tugas dikendalikan oleh sistem dan prosedur untuk memastikan bahwa tujuan organisasi terpenuhi tanpa kecuali. Penyelenggara mempunyai hak sebagai berikut, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 14:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihalangi oleh orang atau hal yang bukan menjadi tanggung jawabnya.
- b. Bekerja sama.
- c. Menetapkan anggaran untuk membiayai pelaksanaan pelayanan pemerintah.
- d. membela permintaan dan keluhan yang, jika menyangkut penyediaan layanan publik, tidak sesuai dengan kenyataan.

- e. Menolak untuk memberikan layanan ketika permintaan tersebut melanggar hukum.

Dalam pasal 15 UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Membuat dan menerapkan standar layanan.
- b. merakit, memilih, dan menyebarkan pengumuman layanan.
- c. menugaskan pelaksana yang mampu. menyediakan prasarana, sarana, dan pelayanan umum yang membantu mendorong berkembangnya lingkungan pelayanan yang sesuai.
- d. memberikan pelayanan yang bermutu dengan tetap berpegang pada pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagaimana dapat dilihat dari uraian di atas, setiap badan penyelenggara negara yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang khusus untuk memberikan pelayanan publik, memenuhi kriteria untuk dianggap sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, organisasi yang menyediakan layanan publik harus menyadari hak dan kewajiban hukum mereka. Menurut pengertian di atas, penyelenggara negara adalah setiap lembaga atau badan penyelenggara negara yang diwajibkan oleh undang-undang untuk melaksanakan tugas pelayanan publik dan harus tunduk kepada semua pihak untuk melaksanakannya.

- a. Waktu penyelesaian.

- b. Biaya pelayanan.
- c. Sarana dan prasarana.
- d. Kompetensi petugas pelayanan.

Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan pada Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyebutkan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi petunjuk pemberian pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan tersebut. Standar-standar tersebut merupakan tugas dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam hal memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur.

Pemerintah membuat Peraturan Nomor 29 Tahun 2018 tentang standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

A. Komponen Standar pelayanan meliputi 2 bagian:

1. Berikut unsur-unsur standar pelayanan yang dihubungkan dengan pemberian pelayanan:
 - a) Persyaratan pelayanan merupakan prasyarat baik administratif maupun teknis yang harus dipenuhi untuk dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu.
 - b) Tata cara pelayanan, termasuk pengaduan, yang dilakukan oleh penyedia dan penerima layanan disebut sistem, mekanisme, dan prosedur.

- c) Periode layanan: Jumlah waktu yang diperlukan setiap jenis layanan untuk menyelesaikan seluruh prosedur layanan.
- d) Tarif dan biaya: Jumlah yang harus dibayar oleh penerima layanan untuk mengelola atau memperoleh layanan dari pemasok;
- e) pihak penyelenggara dan masyarakat menyepakati besarannya. Produk jasa adalah hasil jasa yang diberikan dan diterima sesuai dengan peraturan.
- f) Mengelola rekomendasi, keluhan, dan masukan: Proses untuk menyelesaikan keluhan dan melakukan investigasi lebih lanjut.

2. Berikut ini adalah elemen standar layanan yang terhubung dengan proses manajemen layanan:

- a) Landasan hukum: Pelayanan publik didasarkan pada peraturan perundang-undangan.
- b) Sarana dan prasarana atau sarana.
- c) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan pelaksana yang meliputi perilaku, pengetahuan, dan keahlian.
- d) Pengawasan internal : pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pelaksana atau pimpinan unit kerja.
- e) Jumlah pelaksana: Ketersediaan pelaksana ditentukan oleh beban kerja.
- f) Jaminan layanan: Jaminan layanan yang menjamin keamanan dan keselamatan.

g) Jaminan keselamatan dan keamanan pelayanan.

h) Penilaian terhadap kinerja pelaksana.

B. Tujuan ditetapkannya Perbup Nomor 29 Tahun 2018 tentang standar pelayanan adalah:

1. memberikan masyarakat akses yang lebih luas terhadap layanan dan kepastian hukum.
2. Mengakui pelaksanaan layanan berkualitas tinggi.
3. Mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan, tepat waktu, transparan, murah, cepat, dan sederhana.

Berdasarkan basis data kependudukan nasional, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang mencakup sistem administrasi dan pengamanan/pengendalian teknologi informasi. Hal ini sesuai dengan arahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang mengamanatkan agar Pemerintah menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada seluruh warga negara Indonesia dan mencantumkannya dalam semua dokumen kependudukan. Selanjutnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan KTP Berbasis NIK Secara Nasional, setiap penduduk Indonesia yang wajib memiliki KTP harus memiliki KTP yang memenuhi persyaratan dan format KTP nasional dengan pengamanan khusus. Cara pembuatan KTP tradisional yang memungkinkan seseorang memiliki beberapa KTP menjadi

landasan penerapan KTP elektronik. Inisiatif penerapan KTP Elektronik berbasis NIK Nasional bertujuan untuk mempermudah proses memperoleh layanan baik dari badan publik maupun komersial dengan menjadi identitas tunggal seseorang. Tujuan pemerintah menerbitkan KTP elektronik adalah untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP bagi setiap penduduk, yang mempunyai kode keamanan dan pencatatan data kependudukan secara elektronik berdasarkan NIK Nasional, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Elektronik. kartu identitas berdasarkan Nomor Identitas Nasional (Haq, 2014).

1. Syarat pengurusan:

- a) Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin.
- b) Menunjukkan Surat pengantar dari Kepala Desa.
- c) Mengisi formulir F.1
- d) Fotokopi KK.
- e) Asli KTP lama.

2. Proses Pembuatan e-KTP:

- a) Warga hadir di area layanan dengan membawa dokumen dan surat panggilan yang diperlukan.
- b) Kandidat memilih nomor dalam antrian.
- c) Kandidat sedang menunggu pemanggilan nomor antriannya.
- d) Kandidat mendekati konter yang ditentukan.
- e) Petugas memeriksa database dan data kependudukan.

- f) Pemohon difoto sendiri oleh petugas.
- g) Perekam tanda tangan ditandatangani oleh pemohon.
- h) Petugas mengambil scan retina dan sidik jari.
- i) Surat panggilan tersebut dibubuhi stempel dan tanda tangan oleh petugas yang menyatakan bahwa warga telah mengambil gambar, menandatangani surat, dan memberikan sidik jarinya.
- j) Anda bebas pulang ke rumah dan menunggu temuannya.

1. Fungsi dan Kegunaan KTP Elektronik

- a. sebagai personal.
- b. berlaku di seluruh negeri, oleh karena itu untuk memperoleh izin dan persyaratan lainnya tidak perlu membuat KTP lokal.
- c. mencegah pembuatan KTP fiktif dan duplikat KTP, serta menghasilkan data kependudukan yang dapat diandalkan untuk membantu inisiatif pembangunan.

2. Prosedur penerapan KTP Elektronik

Sesuai dengan prosedur standard operasi penerapan e-KTP secara masal Tahun 2011/2012 secara garis besar sebagai berikut:

- a) pembentukan Pokja atau kelompok kerja di provinsi, kota, dan kecamatan.

- b) Hal ini dilengkapi dengan uraian tugas dan susunan kelompok kerja. Sosialisasi bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat dan instansi terkait tentang perlunya KTP dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.
- c) Bersiap untuk menyediakan staf dukungan teknis yang terdiri dari:
- 1) penyelenggara yang membidangi proses pengambilan e-KTP dan pencatatan statistik kependudukan.
 - 2) Pegawai yang memberikan dukungan layanan mengawasi proses layanan pengambilan e-KTP dan perekaman data.
 - 3) Petugas yang membawahi pengawasan teknis yang berorganisasi dengan tim di instansi teknis dan tempat pelayanan.
- d) Fasilitas dan area pelayanan sudah siap.
- e) pendistribusian perangkat e-KTP di kecamatan dan di lokasi pelayanan pencatatan sipil kabupaten/kota.
- f) Perangkat untuk jaringan transmisi data dipasang.
- g) operator harus mengikuti pedoman teknis dan selalu diawasi oleh staf pendukung teknis.
- h) Untuk memobilisasi penduduk, e-KTP harus hadir di tempat pelayanan tepat waktu.
- i) Di lokasi layanan e-KTP, warga bisa mendapatkan layanan verifikasi data serta pengambilan foto paspor, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata.

- j) Formulir e-KTP dipersonalisasi dan dikirim ke Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.
- k) Warga yang ingin menggunakan layanan pengambilan e-KTP harus memiliki e-KTP.

Berdasarkan uraian e-KTP di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran e-KTP merupakan program berskala nasional yang memerlukan pemutakhiran data guna mengumpulkan statistik kependudukan dan Nomor Induk Kependudukan yang akurat. Bagi warga dalam mengelola kepentingan pelayanan publik di lembaga pemerintah maupun non pemerintah, KTP elektronik berfungsi sebagai tanda pengenal dan bukti identitas.²²

B. Komunikasi Pelayanan Pembuatan E-ktip

1. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Menurut Mulyana (2013:41) Sumber bahasanya, Istilah *communis* yang berarti “sama”, *communico*, komunikasi, atau istilah *communicare* yang berarti “membuat sama” (*tomake common*), dapat digunakan untuk mengidentifikasi kata lain yang berhubungan dengan komunikasi bahasa Inggris. , dari mana kata komunikasi berasal. Berasal dari istilah Latin lain

²²Ramadhan, Sarfina Luthfiyah. "Perancangan User Experience Aplikasi Pengajuan E-KTP menggunakan Metode UCD pada Kelurahan Tanah Baru." *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)* 8.1 (2021): 287-298.

yang terkait, kata komunikasi berarti “suatu pemikiran, suatu makna,” atau “pesan yang dibagikan dengan cara yang sama.”

Komunikasi manusia adalah proses dimana individu membuat, mengkomunikasikan, dan menggunakan informasi dalam hubungan, kelompok, organisasi, dan masyarakat untuk mengkoordinasikan lingkungannya dan orang lain, menurut Brent D. Ruben dalam Muhammad (2013:3).

Sementara itu, Hovland dalam Muhammad (2013:1) memberikan definisi komunikasi sebagai berikut: Dengan kata lain, komunikasi adalah proses dimana orang mempengaruhi perilaku orang lain dengan memberikan isyarat, biasanya isyarat verbal. Menurut konsep ini, komunikasi dipandang sebagai sebuah proses dan bukan sebuah objek.

b. Unsur-unsur Komunikasi

1) Sumber

Sumber adalah Sumber yang berperan sebagai pencipta atau pengirim kepada penerima akan terlibat dalam setiap peristiwa komunikasi. Komunikasi antarmanusia bisa berasal dari satu individu atau sekelompok orang, seperti lembaga, partai, atau organisasi.

2) Pesan

Pesan adalah sesuatu yang pengirim ingin agar diketahui penerimanya. Penyampaian pesan dapat terjadi melalui media komunikasi

maupun secara langsung. Sains, hiburan, pengetahuan, nasihat, atau propaganda semuanya dapat ditemukan dalam konten.

3) Media

Media adalah Mekanisme untuk mentransfer komunikasi dari pengirim ke penerima. Ada beragam sudut pandang mengenai media atau jaringan.

4) Penerima

Penerima adalah orang yang coba dijangkau oleh sumber dengan pesannya. Penerima manfaat dapat berbentuk kelompok, partai, atau partai-partai, dan dapat mencakup satu atau lebih individu.

5) Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara pikiran, perasaan, dan tindakan sebelum dan sesudah penerima pesan. Pengetahuan, sikap, dan perilaku seseorang mungkin terpengaruh oleh hal ini.

6) Tanggapan Balik

Beberapa orang benar-benar percaya bahwa umpan balik adalah pengaruh yang datang dari orang yang memberikannya. Meskipun pesan belum sampai ke penerima, umpan balik juga dapat berasal dari sumber lain, misalnya media dan pesan.

7) Lingkungan

Keadaan tertentu, seperti situasi atau latar, dapat mempengaruhi bagaimana komunikasi berlangsung. Lingkungan fisik, lingkungan sosiokultural, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu merupakan empat kategori yang dapat dibagi menjadi komponen-komponen tersebut. Oleh karena itu, setiap komponen memegang peranan penting dalam terciptanya proses komunikasi. Ketujuh komponen ini sebenarnya saling bergantung satu sama lain. Artinya proses komunikasi akan terpengaruh jika salah satu komponennya tidak ada.

2. Definisi Operasional

a. Pola Komunikasi

Bentuk atau pola interaksi antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan komunikasi yang tepat agar pesan yang dikirimkan mudah dipahami disebut pola komunikasi. Menurut pola komunikasi, kemampuan suatu organisasi untuk berfungsi secara signifikan dipengaruhi oleh pengaturan tertentu mengenai "siapa yang berbicara kepada siapa".

b. Kualitas Pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan akan ditentukan oleh baik buruknya kualitas pelayanan yang diterimanya sebagai klien. Karena mencapai kebahagiaan pelanggan adalah tujuan utama layanan, pelanggan harus diberi prioritas utama saat menilai penyedia layanan. Kapasitas untuk memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen atas barang dan jasa

yang memenuhi standar yang telah ditentukan dikenal dengan pelayanan yang baik.

c. Konsumen

Kata konsumen dalam bahasa Belanda, yang berasal dari bahasa Inggris-Amerika, adalah asal mula istilah "konsumen". Seseorang atau bisnis yang membeli barang, memanfaatkan layanan tertentu, atau menggunakan persediaan atau bermacam-macam barang didefinisikan dalam definisi ini.

d. Organisasi Publik

Definisi organisasi publik sangat beragam. Menurut Sulistiyani (2009:55), organisasi publik adalah badan pemerintah yang mempunyai status hukum resmi yang dimungkinkan oleh pemerintah untuk mewakili kepentingan rakyat dalam segala ranah yang rumit. Selain itu, Mahsun (2006: 14) menjelaskan bahwa organisasi publik mencakup kelompok sosial, pemerintah, dan organisasi nirlaba. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang bekerja untuk memajukan barang publik dan memasok barang atau jasa kepada pelanggan yang mendapat penggantian dari pemerintah negara bagian atau federal melalui pajak atau aliran pendapatan lainnya sesuai persyaratan hukum.²³

C. Sarana Dan Prasarana

²³ ; Elydia, E. (2020). *Analisis Pola Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik Kabupaten Pelalawan 2018* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Komponen kunci dari kualitas pelayanan yang tinggi adalah fasilitas pelayanan. Peralatan, perbekalan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau sekunder untuk tugas serta alasan sosial demi kepentingan terbaik orang-orang yang terkait dengan organisasi kerja semuanya termasuk dalam prasarana dan fasilitas yang dibahas di sini. Bangunan, komunikasi, peralatan, perlengkapan, dan teknologi bantu adalah contoh komponen fasilitas layanan. Fasilitas yang dimiliki Kantor Distrik Huristak saat ini menunjukkan bahwa mereka belum mendukung. Hal ini disebabkan karena Kantor Kecamatan Huristak kekurangan peralatan komputer dan blanko sehingga menyebabkan tertundanya pelayanan saat pembuatan e-KTP. Minimnya sarana dan prasarana menghambat pembuatan e-KTP.

D. Prosedur Pelayanan Pembuatan E-ktp

Prosedur pelayanan adalah salah satu pedoman paling penting untuk menentukan apakah suatu layanan berkualitas tinggi atau rendah. Menurut Moekijat, konsumen jasa akan lebih mudah jika prosedurnya tetap sederhana. Kesederhanaan alur pelayanan menunjukkan betapa sederhananya tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Prosedur kerja yang dikenal sebagai "prosedur pelayanan" menguraikan langkah-langkah yang jelas, sederhana, dan dapat disesuaikan yang perlu diselesaikan untuk memodifikasi suatu pekerjaan. Berbagai indikator membentuk prosedur pelayanan, seperti:

- a. Kejelasan informasi pelayanan

Sejauh mana lembaga tersebut menawarkan informasi yang mendalam dan tepat kepada karyawan layanan menjelaskan mengapa informasi tersebut begitu jelas. Untuk membantu masyarakat memahami proses pembuatan E-KTP, perlu juga diberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif mengenai seluruh informasi terkait.

b. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu faktor baik buruknya prosedur pelayanan. Hal ini dapat dijelaskan dengan penyelesaian proses pelayanan yang tepat waktu dan akurat sesuai dengan kesepakatan. Penduduk Distrik Huristak tidak puas dengan layanan yang mereka terima karena waktu yang tidak dapat diprediksi, sehingga dapat menyebabkan kesalahan pengisian E-KTP. Dengan demikian, pelayanan E-KTP masih dianggap dibawah standar.

c. Proses pelayanan

Proses pelayanan yang baik sangat dipengaruhi oleh proses pelayanan. Keteraturan dan kelancaran suatu pelayanan dapat dijadikan gambaran proses pelayanan. Karena banyaknya masyarakat yang membuat E-KTP, maka banyak pula terjadi penantian dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP sehingga mengurangi efektivitas proses tersebut. Warga yang harus menunggu lama atau belum mendapatkan E-KTP menjadi bukti bahwa proses pelayanan E-KTP di Kecamatan Huristak masih belum maksimal.

Seperangkat prosedur kerja terjadwal yang digunakan untuk menyelesaikan tugas disebut prosedur layanan. dengan tujuan menawarkan layanan yang benar-benar memuaskan. Dari penjelasan di atas jelas bahwa peneliti mengartikan prosedur sebagai seperangkat prosedur atau tindakan yang harus diikuti untuk memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Nama lain dari prosedur yang sering digunakan antara lain prosedur atau prosedur kerja. Pengguna pasti akan menerima hasil yang memuaskan jika pekerjaan diselesaikan sesuai dengan praktik yang baik. Metode kerja yang tidak rumit dan mudah disesuaikan dapat meningkatkan kepuasan klien. Penulis menyampaikan berbagai pernyataan di sini yang berdampak signifikan terhadap praktik pelayanan, antara lain:

1. Kejelasan informasi pelayanan.
2. Keterbukaan biaya pelayanan.
3. Ketepatan waktu pelayanan.
4. Proses pelayanan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN