

**PENGARUH KOMUNIKASI, KOMPETENSI PEGAWAI
DAN KEADILAN PELAYANAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENGURUSAN/PEMBUATAN E-KTP PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**M. FAUZI FIRDAUS
07011281823078**

Konsentrasi Keuangan Negara

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI, KOMPETENSI
PEGAWAI DAN KEADILAN PELAYANAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DALAM PENGURUSAN/PEMBUATAN E-KTP PADA
DINAS PENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :
M. FAUZI FIRDAUS
07011281823078**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Desember 2022

Pembimbing I

**Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003**

Tanda Tangan



Tanggal

24/12

Pembimbing II

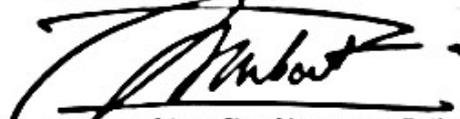
**Januar Eko Arsyansyah S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005**



16/12/2022

Januar

**Mengetahui,
Ketua Jurusan,**



**Dr. M. Nur Budhyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110 199401 1 001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI, KOMPETENSI PEGAWAI DAN
KEADILAN PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DALAM PENGURUSAN/PEMBUATAN E-KTP PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh :

**M. Fauzi Firdaus
07011281823078**

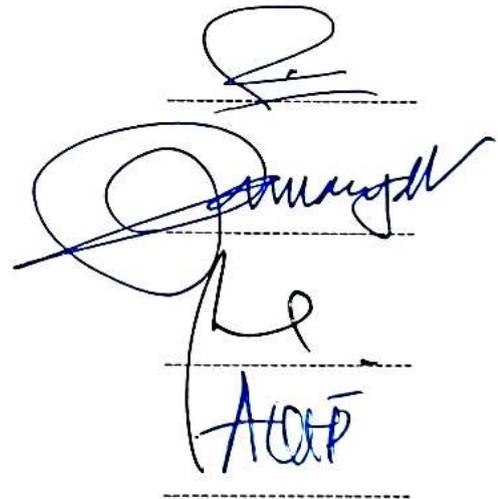
**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada Tanggal 13 Juni 2022**

Pembimbing I
Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003

Pembimbing II
Januar Eko Aryansyah, S.IP., M.H., M.Si
NIP. 198801272019031005

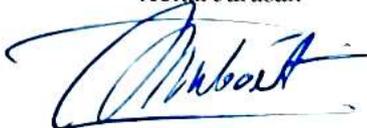
Penguji I
Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009

Penguji II
Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si
NIP. 199508142019032020



Mengetahui,



Ketua Jurusan


Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Fauzi Firdaus
NIM : 07011281823078
Tanggal dan tempat lahir : Palembang, 13 April 1999
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai Dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan/Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah disajikan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, Mei 2024

Yang buat pernyataan



M. Fauzi Firdaus

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika kamu tidak mengambil risiko, kamu tidak dapat menciptakan masa depan!” –

Monkey D Luffy

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

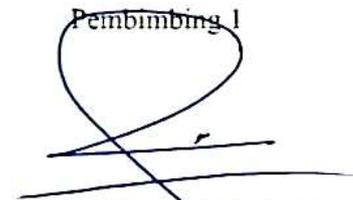
1. Kedua Orang Tua Saya
2. Kakak dan Adik Saya
3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP Unsri
4. Rekan Seperjuangan Ilmu Administrasi
Publik' 2018
5. Almamater Kampus Kebanggaan
Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan/Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Variabel yang digunakan adalah komunikasi, kompetensi pegawai dan keadilan pelayanan yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan publik. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat di Kota Palembang dalam pengurusan/pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Palembang yang bersifat infinite dan sampel ditetapkan sebanyak 100 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif yang dikuantitatifkan dan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Keadilan Pelayanan secara simultan dan signifikan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan/Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Dalam uji parsial variabel Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan/Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, sedangkan variabel Kompetensi Pegawai dan Keadilan Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan/Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Kata Kunci : *Komunikasi, Kompetensi Pegawai, Keadilan Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik*

Pembimbing 1



Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003

Pembimbing 2

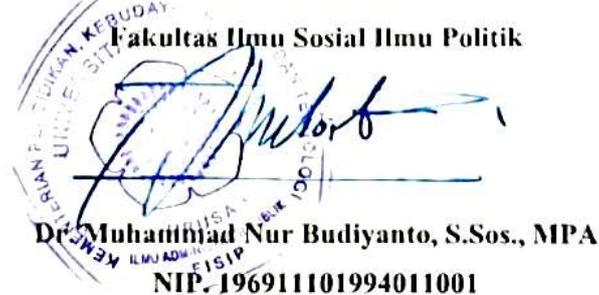


Januar Eko Aryansyah, S.IP., M.H., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Mei 2024

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



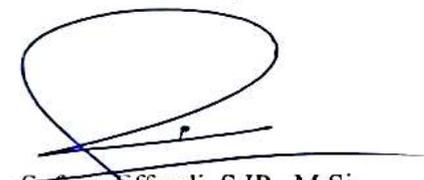
Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of communication, employee competency and service fairness on the quality of public services in managing/making e-KTPs at the Palembang City Population and Civil Registration Service. This type of research uses quantitative methods. The variables used are communication, employee competence and service fairness which are linked to the quality of public services. The population in this research is the people in Palembang City who are processing/making E-KTPs at the Palembang City Dukcapil Office which is infinite and the sample was determined at 100 people taken using a purposive sampling technique. The data used in this research is primary data with data collection techniques through questionnaires. Furthermore, the data analysis technique uses quantitative qualitative analysis and multiple linear regression analysis. The results of this research show that Communication, Employee Competence and Service Fairness simultaneously and significantly influence the Quality of Public Services in the Management/Making of E-KTPs at the Palembang City Population and Civil Registration Service. In the partial test, the Communication variable has a positive and significant effect on the Quality of Public Services in Managing/Making E-KTPs at the Population and Civil Registration Service of Palembang City, while the Employee Competency and Service Fairness variables do not have a significant effect on the Quality of Public Services in Managing/Making E-KTPs. At the Palembang City Population and Civil Registration Service.

Keywords: *Communication, Employee Competence, Service Fairness, Public Service Quality*

Pembimbing 1



Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003

Pembimbing 2

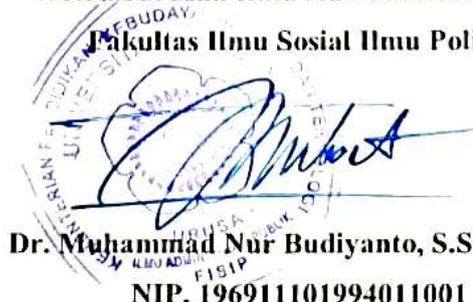


Januar Eko Aryansyah, S.IP., M.H., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Mei 2024

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan ridho- Nyalah sehingga saya dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan Judul “Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan/Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” yang merupakan salah satu usaha dan pencapaian penulis dalam memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan S-1 pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penulisan skripsi ini, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua Orang tua-ku tersayang, Usman Rapiun dan Yurni Yati yang selalu mendidik, dan mendoakan ku dalam setiap hal yang telah ku perbuat dan selalu sabar dan tetap menyayangiku dalam situasi apapun.
3. Kakak dan adik saya tersayang, yang telah mendukungku selama perkuliahan ku berlangsung.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fisip Unsri
5. Bapak Dr. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D. selaku Wakil Dekan I, Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku wakil dekan II, dan Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si. selaku wakil dekan III.
6. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si dan Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi saya yang telah memberikan masukan dan membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen pengajar yang telah memberikan Ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.

8. Seluruh *Staff* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Teman-Teman Seperjuanganku Administrasi Publik 2018 yang telah memberikan semangat, serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Para Kakanda dan Adinda di Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ku.
11. Teruntuk Dessy wanita baik hati, terima kasih telah menyemangati dalam proses pembuatan sampai akhirnya wisuda.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan Saran yang membangun ke arah yang lebih baik untukskirpsi ini maupun penulis, sangat diharapkan untuk perbaikan kedepannya.

Indralaya, Juni 2024

M. Fauzi Firdaus

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Definisi Konsep	27
C. Definisi Operasional	28
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian	30
E. Populasi dan Sampel.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	33
H. Teknik Pengolahan Data & Teknik Analisis Data	35
I. Sistematika Penulisan.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	48

C. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Perekaman Wajib KTP-el Tahun 2020	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Berdasarkan Golongan/Pangkat.....	47
Tabel 4.2 Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Berdasarkan Eselon/ Jabatan	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Letak Geografis.....	53
Tabel 4.9 Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.10 Variabel Komunikasi.....	56
Tabel 4.11 Variabel Kompetensi Pegawai	58
Tabel 4.12 Variabel Keadilan Pelayanan	60
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan)	64
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial).....	65
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefesien Determinasi (R)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan Informasi Pengajuan Pembuatan e-KTP.....	5
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	47

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bergulirnya reformasi di Negara Republik Indonesia menimbulkan perubahan pada sendi-sendi kehidupan masyarakat. Perubahan tersebut dapat kita rasakan hampir pada setiap sector, yaitu pada bidang sosial politik, sosial ekonomi dan sosial budaya. Seiring dengan perubahan strategis di berbagai sektor tersebut semakin cepat dan luas maka segala sesuatu yang berkualitas dan mudah sangat diharapkan oleh masyarakat terutama pada pelayanan publik. Kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Instansi pemerintah pelaksana pelayanan publikpun merubah dan menata sistem pelayanannya guna menghadapi tantangan dan tuntutan masyarakat yang begitu besar apalagi dalam rangka mewujudkan *good governance* di mana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel, transparan dan terbuka untuk rakyat menjadi keharusan yang tidak dapat ditunda-tunda. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk menyempurnakan peraturan sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Undang-Undang tersebut memuat aturan yang mendukung terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya. Karena itu, birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing. Pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggungjawabnya.

Dalam latar belakang KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dinyatakan bahwa “pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat”. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar, tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara pada semua jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk dan berbelit, akibatnya urusan di dalam lembaga penyedia layanan publik membutuhkan waktu yang lebih lama serta biaya tinggi. Warga negara sering merasa kecewa dengan pelayanan publik yang berpihak pada golongan tertentu, komunikasi yang dibangun oleh aparat penyedia layanan

juga kurang ramah dan kurang efektif, sehingga dapat menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. “Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan” (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat dari petugas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan maka persepsi kualitas pelayanan menurut mereka adalah baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak atau kurang sesuai dengan apa yang diharapkan maka persepsi kualitas pelayanan akan buruk.

Keberhasilan pelayanan tidak terlepas dari komunikasi organisasi, yaitu komunikasi yang terjalin antara pegawai atau petugas pelayanan dengan masyarakat atau pengguna layanan. Komunikasi di sini berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada pengguna layanan. Selain itu, komunikasi yang disampaikan oleh pegawai memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan. Arenawati (2010:131) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “kemampuan komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat”. Kemudian Sunarto (2005:412) dalam jurnalnya menyatakan bahwa “komunikasi akan lebih berpengaruh dengan dukungan keterbukaan yang kondusif melalui wadah yang melembaga secara sistematis, sehingga diperoleh ketersediaan, kecukupan, keberlanjutan komunikator, pesan dan media”. Dengan komunikasi yang baik maka segala bentuk informasi akan tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan tujuan akhir menghasilkan efek yang diharapkan, yaitu pemahaman dan persepsi sama terkait pelayanan yang ingin dicapai baik dari sisi pengguna layanan maupun dari penyedia layanan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Draha dalam Hardiansyah (2011:134) yang menjelaskan bahwa:

“Komunikasi menekankan pada dua aspek, yaitu: pertama memberikan tekanan pada proses penyampaian berita/ informasi kepada masyarakat, yang kedua memberikan tekanan pada pertukaran nilai atau proses pertukaran pikiran yang berupa timbal balik

antara pelayanan yang diberikan terhadap pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat guna mencapai pemahaman bersama antara kedua belah pihak.”

Tugas pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya membutuhkan komunikasi yang baik. Sumber daya manusia (SDM) juga memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. SDM yang dimaksud di sini adalah kompetensi pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan, serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya. Sutrisno (2011:203) menyatakan bahwa “kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada masyarakat kerja yang ditetapkan”. Kemudian Bawole, Lengkong dan Kiyai (2015:13) juga menyimpulkan bahwa “faktor kualitas pelayanan publik berupa struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan secara simultan maupun parsial memiliki hubungan korelasi yang positif dengan faktor kepuasan masyarakat”. Selain itu, Gunadi, Irawan, Ratnasari dan Wibisono (2015:11) menyimpulkan bahwa “kompetensi pegawai dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan mitra melalui kepuasan pelayanan.”

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang disingkat Disdukcapil adalah perangkat daerah yang membidangi urusan administrasi kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota. Salah satu bentuk empiris dari pelayanan yang bersifat strategis bagi Pemerintah Negara/Daerah yaitu adanya pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan Pemerintah Negara/Daerah kepada masyarakat. Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, Informasi

mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan atau keluarganya.

Disdukcapil Kota Palembang adalah salah satu instansi yang berwenang untuk melakukan pencatatan sipil dan masalah administrasi kependudukan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang merupakan salah satu instansi yang tetap terus melayani masyarakat dalam hal pengadministrasian kependudukan meski ditengah pandemi dengan menerapkan inovasi pelayanan yang memaksimalkan digitalisasi. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Palembang adalah melakukan pelayanan pembuatan e-KTP secara online. Dengan terlebih dahulu mendaftarkan diri secara online dengan menghubungi petugas capil yang sesuai dengan kecamatan masing-masing.

Gambar 1.1 Layanan Informasi Pengajuan Pembuatan e-KTP

NAMA - NAMA DAN TEMPAT TUGAS PELAKSANA			
NO	NAMA	ZONA	NO. TELP
1	Devriia	ZONA I (Khusus Online Jakabaring)	081277162859
2	Disti Yigi Anggrani, SE	ZONA II (Seberang Ulu I dan Kertapati)	081927061555
3	ENDRO ALDIAN, SE	ZONA III (Seberang Ulu II dan Plaju)	087894615834
4	Faulina	ZONA IV (Ilir Timur I dan Bukit Kecil)	085268187132
5	Pardinan	ZONA V (Kemuning dan Ilir Timur III)	
6	Yandhi Eka Saputra, S.Kom	ZONA VI (Ilir Timur II dan Kalidoni)	085384406506
7	Muhammad Ibrahim	ZONA VII (Ilir Barat I, Ilir Barat II, Gandus)	081993047622
8	Femmy	ZONA VIII (Sako dan Sematang Borang)	081377765492
9	Savana Salsabilah	ZONA IX (Alang-Alang Lebar dan Sukarami)	0877-3092-5474

Hallo wong Palembang payo urus dewek KTP nyo,
jangan pake calo layanan kami gratis galo

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang (2021)

Salah satu pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang juga dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan bagi masyarakat Kota Palembang. Berdasarkan hasil laporan dari

petugas layanan informasi setiap harinya terdapat lebih dari 100-150 orang warga yang menghubungi masing-masing dari nomor *handphone* tersebut. Hal ini yang menyebabkan pegawai kurang merespon dengan baik dan cepat terkait masalah yang ada serta susah di mengerti. Pegawai Disdukcapil tidak mampu memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian berkas apabila masyarakat yang ingin dilayani dalam jumlah yang banyak maka proses penyelesaiannya tidak bisa tepat waktu, terkadang terjadinya mati jaringan pusat sehingga proses pencetakan e-ktip di berhentikan, dan warga yang sedang mengurus di suruh pulang kerumah dan datang lagi besok hari.

Tabel 1.1 Jumlah Perekaman Wajib KTP-el Tahun 2020

Indikator	Target	Realisasi	Keterangan
Jumlah Perekaman Wajib KTP-el	1.191.873	1.169.948	Total Perekaman dari tahun sebelumnya hingga akhir semester 1 tahun 2020

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dalam perekaman wajib e-KTP belum teralisasi sehingga belum mencapai target yang diinginkan. Di masa pandemi covid-19, perekaman wajib e-KTP dilakukan beberapa bulan sekali dikarenakan agar terhindarnya dari keramaian, perekaman wajib itu sendiri dilakukan di kecamatan masing-masing daerah sehingga semua warga Kota Palembang bisa melakukan perekaman tanpa harus ke Disdukcapil Kota Palembang.

Dengan melihat bahwa e-KTP ini sangat penting untuk warga negara Indonesia, sangat disayangkan apabila penerapan Pelayanan Prima tidak diterapkan dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya. Jika dilihat kondisi Disdukcapil Kota Palembang telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang baik dan benar, tapi sistem dan pelayanan dari Disdukcapil Kota Palembang tidak berjalan sesuai dengan semestinya sehingga berdampak pada efisiensi waktu. Banyak masyarakat yang mengeluh

tentang pencairan pembuatan *e-KTP* yang tidak tepat waktu dan kurang jelasnya informasi bagaimana pendaftaran secara *online/offline*.

Maka dari itu, diperlukan penelitian lebih lanjut yang diharapkan dapat menemukan permasalahan terkait Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kota Palembang serta memberikan solusinya. Yaitu melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai Dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?
3. Apakah keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Guna membuktikan secara empiris bahwa sumber daya manusia berkontribusi positif pada kualitas pelayanan dalam pembuatan *e-KTP* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
2. Guna membuktikan secara empiris bahwa infrastruktur teknologi dan komunikasi berkontribusi positif pada kualitas pelayanan dalam pembuatan *e-KTP* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
3. Guna membuktikan secara empiris bahwa komitmen organisasi berkontribusi positif pada kualitas pelayanan dalam pembuatan *e-KTP* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Aspek teoritis dan praktis dari penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Manfaat secara teoritis dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Bagi Pembaca, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut dan sebagai sumber informasi untuk penelitian masa depan.

- b. Bagi penulis, hasil Penelitian ini untuk menambah wawasan ilmiah serta dapat mengembangkan teori yang dipraktekan dan mengetahui kualitas pelayanan secara aktual.

2. Secara Praktis

Manfaat secara praktis dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan masukan bagi pemerintah untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran yang akan membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan lebih baik di masa yang akan datang.
- b. Manfaat praktis bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, temuan penelitian ini dimaksudkan untuk memberi solusi permasalahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju

Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, H.AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*. Depok : Prenadamedia Group.

Sudjana. 2009. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Jurnal/Skripsi/Tesis

Cecep Mohamad Kapi. 2019. *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan*. Jurnal Manajemen, Keuangan dan Komputer. V2 No.4

Parasuraman, A., Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64, 23.

Rini Wulandari. 2017. *Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai Dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi Sim (Satpas) Polrestabes Semarang*. Skripsi Universitas Negeri Semarang

Zafril, Muhammad. 2022. *Pengaruh Keadilan Pelayanan Terhadap Kualitas Hubungan dan Kualitas Layanan serta Loyalitas Konsumen Toyota Auto 2000*. Skripsi Universitas Islam Indonesia

Peraturan Undang-Undang

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan