

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah Negara dengan jumlah penduduk yang besar yaitu mencapai angka 267 juta jiwa. Pemerintah memiliki peran yang penting dalam terciptanya kestabilan dilingkungan masyarakat baik dibidang ekonomi, politik, maupun sosial. Terciptanya kestabilan dapat menciptakan citra baik dan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintahan. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana keberadaanya bukan hanya untuk memenuhi kepentingannya sendiri. Pemerintah bertanggung jawab untuk menjamin keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik sendiri merupakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi sektor publik yang merupakan bagian dari aparatur negara yang terdapat disetiap daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMN/BUMD). Organisasi sektor publik memiliki peran dalam membantu pemerintah pusat dalam menjalankan fungsinya yaitu dapat memenuhi hak, kebutuhan, dan keinginan masyarakat. Organisasi sektor publik merupakan entitas yang kegiatannya adalah menghasilkan baik barang maupun jasa yang ditawarkan kepada masyarakat yang tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari-harinya sendiri seperti administrasi kependudukan. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah

dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam memastikan terciptanya keadilan dan kepastian hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Meningkatkan pelayanan publik pemerintah harus memenuhi standar pelayanan publik agar menunjang terciptanya *Good Governance*. Dijelaskan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka publik yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Penyelenggara pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), maupun yang diselenggarakan oleh Badan Hukum Milik Negara lainnya dimana sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja Negara (APBN) atau anggaran pendapatan belanja daerah (APBD), Sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintah daerah yang berperan dalam membantu mewujudkan administrasi publik yang berjalan dengan baik. Pemerintah Kota Surabaya sesuai dalam undang – undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah diberi kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat dalam mengatur urusan pemerintahan dan rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat didaerahnya. Kota Surabaya merupakan Kota metropolitan terbesar di Provinsi

Jawa Timur dengan jumlah penduduk mencapai 3 juta jiwa. Dalam menjalankan administrasi kependudukan, pemerintah Kota Surabaya dibantu oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil (Dispendukcapil).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) yang beralamatkan di jalan tunjungan No. 1 -3 Surabaya sebagaimana dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang menjalankan urusan pelaksanaan otonom daerah, menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil. Adapun dasar hukum Dispendukcapil Kota Surabaya yaitu: a). Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya. b). Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas yang mempunyai kedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah.



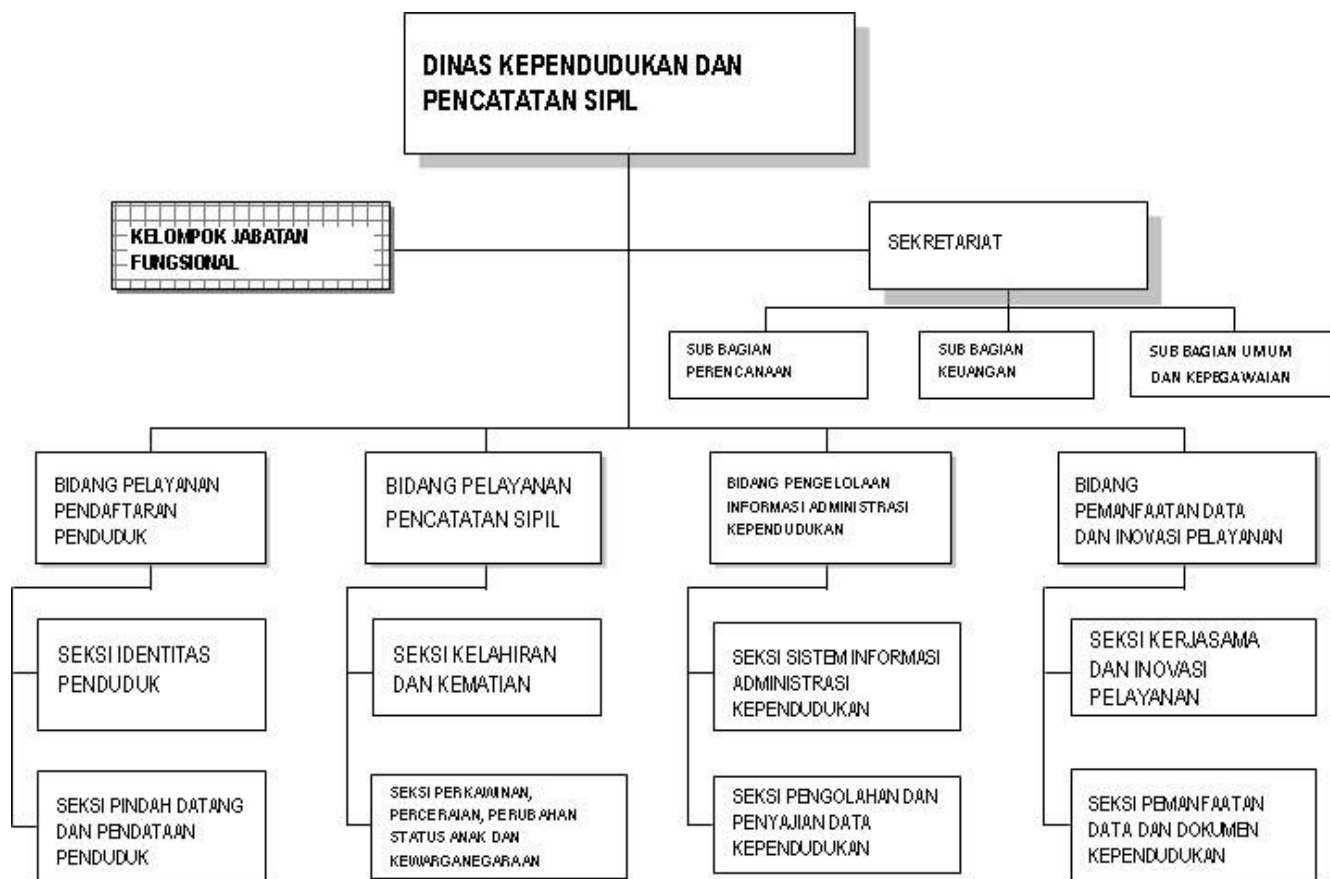


Gambar 1.1
Informasi Gedung pelayanan dan Informasi Jam Operasional

Dispendukcapil dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya.

Adapun struktur organisasi Dispendukcapil Kota Surabaya adalah sebagai berikut:



Sumber: Data Dispendukcapil Kota Surabaya

Gambar 1.2
Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Surabaya

Berikut merupakan penjelasan singkat mengenai tugas dan wewenang masing-masing jabatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Sekretariat, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang kesekretariatan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis,

melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sekretariat yang terbagi menjadi tiga sub bagian yaitu:

- a. Sub Bagian Perencanaan sebagaimana dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b angka 1,
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagaimana dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b angka 1,
 - c. Sub Bagian Keuangan sebagaimana dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b angka 2,
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (1) huruf f mempunyai tugas dalam membantu melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1),

- a) Seksi Identitas Penduduk

Sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (1) huruf f angka 1,

- b) Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk

Sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (1) huruf f angka 2,

3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 3 ayat (1) huruf d mempunyai tugas dalam membantu melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pelayanan pencatatan sipil yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

a) Seksi Kelahiran dan Kematian

Sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 3 ayat (1) huruf d angka 1

b) Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan

Sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf d angka 2

4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 3 ayat (1) huruf c mempunyai tugas dalam membantu melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

a) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c angka 1

b) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

Sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 3 ayat (1) huruf c angka 2

5. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 3 ayat (1) huruf e mempunyai tugas dalam membantu melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

a) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e angka 1

b) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

Sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e angka 1

visi dan misi pada suatu organisasi sangat diperlukan. Visi dan misi merupakan suatu indikator yang menjadi gambaran secara tidak langsung terkait dengan apa yang sebenarnya menjadi rencana kerja, sasaran dan tujuan dari organisasi tersebut di masa mendatang. Suatu organisasi dalam menyusun visi dan misi sebaiknya berdasarkan peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik,

yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Adapun visi dan misi dari Dinkes Kota Surabaya yaitu :

1) Visi :

Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi.

2) Misi :

Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Database Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi.

Dinkes Kota Surabaya dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik memberikan pelayanan yang berhubungan dengan layanan catatan sipil dan layanan kependudukan. Adapun layanan kependudukan di Dinkes Kota Surabaya meliputi:

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang dimaksud adalah pelayanan pencatatan yang berkaitan dengan pembuatan kartu identitas masyarakat Surabaya yang sudah berumur 17 tahun.
2. Kartu Keluarga (KK), yang dimaksud adalah pelayanan pencatatan yang berkaitan dengan pembuatan kartu identitas bagi keluarga dan anggota baru.
3. Pendatang Baru dan Masalah kependudukan lainnya, yang dimaksud adalah pelayanan pencatatan yang berkaitan dengan penduduk yang baru datang di Kota Surabaya serta penduduk yang mutasi keluar Kota Surabaya.

Adapun layanan catatan sipil di Dinkes Kota Surabaya meliputi:

1. Kelahiran, yang dimaksud adalah pelayanan pencatatan yang berkaitan dengan kelahiran. Bertujuan untuk melaporkan dan mendata kelahiran

anggota keluarga baru yang akan didaftarkan Nomor Induk Keluarga (NIK) yang terdapat pada Kartu Keluarga (KK).

2. Kematian, yang dimaksud adalah pelayanan pencatatan yang berkaitan dengan kematian. Bertujuan untuk melaporkan dan mendata kematian masyarakat Kota Surabaya.
3. Perkawinan, yang dimaksud adalah pelayanan pencatatan yang berkaitan dengan perkawinan. Bertujuan untuk membentuk keluarga (Rumah Tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa (Pasal 1 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974).
4. Perceraian dan layanan sipil lainnya, yang dimaksud adalah pelayanan pencatatan yang berkaitan dengan perceraian. Bertujuan untuk melaporkan dan mendata perceraian masyarakat Kota Surabaya.

Penjelasan diatas menjelaskan berbagai pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya, maka di Dispendukcapil Kota Surabaya harus melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai prinsip *Good Governance*. Pelayanan E-KTP mempunyai syarat dan prosedur yang berlaku sesuai yang telah ditetapkan. Adapun syarat E-KTP yang ada di Dispendukcapil kota Surabaya yaitu:

1. Pencetakan KTP-Elektronik
 - a. Sudah melakukan perekaman KTP-el.
 - b. KTP Non-el (KTP lama).
 - c. *Fotocopy* KK.
 - d. Surat pengantar dari kecamatan.
 - e. Jika hilang minta laporan kehilangan dari kepolisian.

Persyaratan yang ada telah ditetapkan oleh Dispendukcapil kota Surabaya telah dipublikasikan secara jelas dan terbuka kepada masyarakat, baik melalui media elektronik berupa website, laya monitor yang ada di ruang pelayanan maupun melalui media non-elektronik berupa brosur. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengetahui informasi terkait yang harus dipenuhi jika akan mengurus *E-KTP* dan mencegah terjadinya proses transaksional yang buruk dengan petugas layanan, Sehingga proses pelayanan antara masyarakat dengan petugas layanan dapat berjalan dengan baik dan efektif

ALUR	PERSYARATAN / BLANKO	WAKTU
Pemohon	Membawa persyaratan : 1. Fotocopy KK; 2. Fotocopy Akta Kawin (bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun namun sudah kawin); 3. Fotocopy Akta Kelahiran; 4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah;	
RT & RW	1. RT & RW membuat Surat Pengantar Pembuatan KTP;	
Kelurahan	1. Penduduk mengisi dan menandatangani form F-1.21 (Formulir Permohonan KTP WNI); 2. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; 3. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data; 4. Lurah menandatangani Formulir Permohonan KTP; 5. Petugas registrasi menyerahkan Formulir Permohonan KTP	

Gambar 1.3
Informasi Persyaratan di Website Dispendukcapil kota Surabaya

Adapun prosedur pembuatan *E-KTP* yang ada di Dispendukcapil kota Surabaya yaitu:

- 1) Ke loket informasi, memastikan datanya sudah terekam atau belum dan di arahkan ke loket proses pembuatan *E-KTP*.
- 2) Menunjukkan Kartu Keluarga (KK) diloket yang sudah ditentukan.

- 3) Melakukan perekaman *E-KTP* berupa foto, iris mata, sidik jari, dan tanda tangan. Perekaman ini dapat dilakukan dikecamatan maupun di gedung siola.
- 4) Data yang telah di rekam, dikirim ke server pusat.
- 5) *E-KTP* siap dicetak.

Penjelasan syarat dan prosedur diatas, maka masyarakat kota Surabaya dapat melaksanakan syarat dan prosedur sebelum membuat *E-KTP* berlangsung. Hal tersebut agar mempermudah proses pelayanan *E-KTP*. Penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanannya menetapkan standard jangka waktu penyelesaian. Penetapan jangka waktu penyelesaian juga merupakan suatu pertanggungjawaban penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan kejelasan dan kepastian waktu dalam penyelesaian produk pelayanan. Pada pelayanan pencetakan *E-KTP* dan perekaman *E-KTP* dan pencetakan surat keterangan non-*barcode* proses penyelesaian hanya memerlukan waktu 1 hari kerja.



Gambar 1.4
Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan yang ada di Brosur
Dipendukcapil Kota Surabaya

Namun, terdapat salah satu jenis pelayanan yaitu pelayanan *E-KTP* yang berbanding terbalik serta kurang maksimal dalam melayani masyarakat kota Surabaya. Adapun fenomena yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini di Dispendukcapil Kota Surabaya yaitu masih banyaknya keluhan masyarakat dimedia sosial terkait dengan pengurusan *E-KTP*. Faktanya, pada saat ini masih banyaknya masyarakat yang belum memperoleh *E-KTP*, masih banyaknya data masyarakat yang terinput ganda. Hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpercayaan pengguna pelayanan, sehingga pengguna pelayanan menggunakan cara alternatif agar mendapatkan pelayanan yang cepat dan tanggap dengan cara memberikan biaya tambahan tersebut. Misalnya saja pada pengurusan *E-KTP* yang seharusnya 1 hari sudah bisa terselesaikan namun masih tertunda hingga berminggu – minggu bahkan berbulan – bulan dengan berbagai alasan. *E-KTP* yang menjadi identitas merupakan hak dasar yang dimiliki setiap warga, namun hal tersebut berbanding terbalik. Nyatanya masih ada setiap warga yang belum memperoleh identitas tersebut. (dispendukcapil.surabaya.go.id)

Fenomena yang terjadi tersebut dapat ditanggulangi dengan cara memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Sebab pelayanan publik merupakan pelayanan yang wajib diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pengguna pelayanan. Salah satu cara untuk memperbaiki pelayanan publik tersebut dengan cara penerapan prinsip – prinsip *Good Governance*, yang diharapkan dapat memberikan dan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan ciri dari penerapan *Good Governance* yang baik. Maka

dari itu, pemerintah diharapkan melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara efisien dan efektif guna untuk melakukan pelayanan publik kepada masyarakat dan juga untuk mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian Darmanerus Duarmas, Patar. Rumapea, dan Welson Y. Rompas (2016) menjelaskan bahwa, *Good Governance* mulai dikenal di Indonesia kurang lebih pada tahun 1990 sebagai wacana penting di berbagai pembahasan yang muncul dalam penelitian, seminar, diskusi, baik lingkungan pemerintah, lingkungan akademis, dunia usaha swasta, maupun masyarakat. Terciptanya pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa (*clean and good governance*) merupakan cita-cita dan harapan setiap bangsa. *Good Governance* dipandang sebagai metode baru dan ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Secara umum *Good Governance* diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik dalam pengambilan keputusan diberbagai kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan sumber daya, baik alam, manusia, dan keuangan untuk kepentingan masyarakat, sehingga tercipta kualitas hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Dimana dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. (*World Conference on Governance, UNDP 1999*)

Pasal 58 Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, Terdapat beberapa prinsip *Good Governance* yaitu kepastian hukum, tertib penyelenggara Negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas,

akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, dan keadilan. Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik, perlu dilaksanakannya prinsip – prinsip *Good Governance* yang nantinya akan menjadi faktor – faktor pendorong untuk terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas. Penerapan prinsip – prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kinerja entitas pemerintah pada pelayanan publik peneliti menekankan enam prinsip yang dapat diimplementasikan dengan baik, yaitu prinsip akuntabilitas, ketaatan hukum, transparansi, responsibilitas, efisiensi dan efektivitas, keadilan. Dari prinsip – prinsip tersebut nantinya akan menimbulkan dampak dari mengimplementasikan prinsip *Good Governance* tersebut yang akan meningkatkan kinerja entitas pemerintah serta memenuhi hak dan kewajiban masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Ulasan diatas, maka perlu menerapkan prinsip *Good Governance* agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai,

**“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK
DISPENDUKAPIL KOTA SURABAYA: (FRAMING GOOD
GOVERNANCE)”.**

1.2 Rumusan Masalah

Penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka permasalahan yang menjadi bahan kajian dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan publik Dpendukcapil Kota Surabaya: (*Framing Good Governance*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas tujuan yang ingin diperoleh oleh peneliti dalam melakukan penelitian antara lain yaitu, untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan publik pada Dispendukcapil Kota Surabaya: (*Framing Good Governance*).

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak yang terkait. Berikut merupakan manfaat yang dapat diklarifikasikan adalah:

1. Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan bahan referensi dan literatur bagi yang ingin melakukan penelitian terkait dengan akuntansi sektor publik dengan topik mengenai penerapan *Good Governance* terhadap pemerintahan.

2. Pemerintah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan menjadi sumber rujukan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi maupun inovasi bagi entitas pemerintah dalam menerapkan prinsip *Good Governance*.

3. Praktisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada Dispendukcapil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dalam penulisan penelitian ini secara umum merujuk pada buku pedoman penulisan skripsi STIE Perbanas Surabaya. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai kearah mana penelitian ini akan dilakukan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian dalam skripsi ini. Pada bab ini juga membahas mengenai landasan teori yang menjadi acuan dari penelitian ini, serta bentuk kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menjawab masalah yang sudah dirumuskan. Disamping itu, pada bab ini dipaparkan mengenai objek dan informasi

penelitian, jenis, dan sumber data yang digunakan baik primer maupun sekunder, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum perusahaan yaitu mulai dari struktur organisasi, prosedur pembuatan *E-KTP*, dan juga pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan peneliti, dan juga saran yang diberikan peneliti.

