

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal penting yang disediakan negara bagi masyarakat dalam bentuk E-KTP. Hal ini sangat penting karena merupakan bukti identitas setiap penduduk dan memiliki hak baik secara konstitusional, Administrasi, dan pelayanan publik yang berlaku seumur hidup dan hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) E-KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dengan Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya masyarakat bisa memperoleh akses yang akan dijadikan dasar pelayanan publik yang lain seperti Penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat Atas Tanah Dan Penerbitan Dokumen Identitas Lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Adminduk).¹ Fungsi pelayanan publik ini menjadi hal yang penting, *urgent*, dan merupakan tantangan bagi kota yang berciri pulau dan termasuk bagian dari provinsi baru Kaltara. karena tidak hanya sekedar Instalasi perangkat Teknologi Informasi (TI) berupa satelit dan lain sebagainya tetapi perlunya keterhubungan kota dengan *Main Land*. Fokus perhatian dalam fasilitas pelayanan publik adalah keterjangkauan bagi masyarakat. Guna dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

¹ Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 13

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan vital yang harus diperoleh masyarakat, karena dokumen kependudukan merupakan salah satu syarat utama bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik lainnya. Berbagai pelayanan administratif seperti E-KTP, Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan Akte Kematian dan lain sebagainya merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin kebutuhan dasar warga negara, karena dokumen kependudukan menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.²

Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan bunyi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian yang menyatakan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya. Dengan demikian pelayanan publik menjadi lebih baik dan pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis kepada database kependudukan nasional. Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP oleh aparatur pemerintah merupakan amanat dari Undang-undang No. 23

² Didik Fakhtur Rochman, Imam Hanafi, Minto Hadi. *Implementasi Kebijakan pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu* (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Jurnal Administrasi Publik. 2016. Hal 962

tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan undang-undang No 35 tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat ini, sangatlah memungkinkan bagi masyarakat untuk bisa mengakses informasi apa saja yang mereka butuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini juga berdampak kepada lembaga publik seperti pemerintah daerah dalam usahanya meningkatkan aparturnya dalam pelayanan. Sehingga sistem pemerintah daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan, sebagai contoh adalah dengan adanya penerapan *electronic-government* (*e-government*) yang diterapkan di Indonesia salah satunya adalah program dalam bidang pemerintah yaitu kartu tanda penduduk *Elektornik* (E-KTP) yang dalam setiap prosesnya diperlukan pelayanan yang baik dari seluruh aparat yang ada agar terwujudnya capaian target yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

E-KTP merupakan kartu identitas warga Negara Indonesia. Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya untuk menghindari pajak atau jenis kecurangan lainnya. Program pembuatan E-KTP ini adalah langkah maju dari pemerintah Indonesia yang

dimaksudkan untuk pendataan penduduk Indonesia yang tersebar di berbagai pulau di Indonesia. Sehingga program pembuatan E-KTP dengan menggunakan TI ini menjadikan pemerintah lebih mudah dalam pendataan penduduk. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.

Program pembuatan E-KTP ini adalah langkah maju dari pemerintah Indonesia yang dimaksudkan untuk pendataan penduduk Indonesia yang tersebar di berbagai pulau di Indonesia. Sehingga program pembuatan E-KTP dengan menggunakan TI ini menjadikan pemerintah lebih mudah dalam pendataan penduduk. Pemanfaatan chip, juga didukung teknologi Biometrik yang mampu mengidentifikasi ketunggalan identitas penduduk melalui tiga jenis data biometrik yakni foto wajah, 10 sidik jari, dan dua iris mata. Dengan teknologi ini, upaya mengubah data seperti nama, alamat, tempat tanggal lahir dan lainnya tidak akan berhasil. Satu orang hanya bisa mendaftar sekali dan hanya mendapat satu KTP. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan E-KTP antara adalah petugas Kecamatan, Kelurahan, Rw/Rt serta warga (Pembuat E-KTP).

Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Dalam pasal 1 undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³

Dalam bidang pelayanan publik, upaya – upaya yang telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, murah, dan transparan. Namun upaya tersebut belum banyak dinikmati masyarakat indonesia di berbagai daerah khususnya dalam pelayanan E-KTP. Hal tersebut terkait dengan pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan yang kurang efektif, berbelit – belit, lamban, tidak merespons kepentingan pelanggan, dan lain – lain. Pengurusan E-KTP di seluruh Indonesia yang tanpa dipungut biaya administrasi saat ini, membuat animo masyarakat sangat tinggi untuk segera mengurus dan mendapatkan E-KTP tersebut. Hanya saja, dalam pengurusan E-KTP ini, masih ditemukan kelemahan kelemahan di lapangan yang dilakukan petugas. Kelemahan ini antara lain seperti masyarakat yang mendatangi Kantor Camat untuk mengurus E-KTP sesuai jadwal yang telah ditetapkan, ternyata tidak mendapatkan pelayanan maksimal.

Penyelenggara pelayanan E-KTP di beberapa daerah di indonesia masih mengalami banyak kendala. Dibuktikannya kendala dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP. kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP karenan prosesnya lama, berbelit/susah, adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan E-KTP yang memakan waktu lama dan tidak ada kepastian kapan jadinya, sistem server yang bermasalah pada jaringan internet, sarana dan prasarana yang kurang memadai.

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1

Permasalahan dalam pelayanan E-KTP juga dihadapi oleh setiap daerah di Indonesia. Salah satunya yakni Kota Tarakan. Dalam pelayanan perekaman E-KTP ini diperlukannya alat perekaman yang menunjang suatu proses perekaman dalam pembuatan E-KTP. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan saat ini mempunyai suatu kendala pada sarana dan prasana yang ada yakni pada perangkat percetakan yang perlu diperbarui karena peralatannya sudah lama dan jumlahnya masih kurang.⁴ Sarana penunjang seperti komputer hanya ada 4 buah yang digunakan dalam melayani masyarakat sehingga tidak menutup kemungkinan tercetaknya E-KTP ini menjadi lama hingga menunggu berbulan-bulan. Selain itu juga yang menjadi kendala pada tercetaknya E-KTP ini adalah jaringan internet. ketika jaringan *internet down* proses perekaman dan percetakan E-KTP tidak bisa dilakukan. biasanya percetakan dilakukan bisa mencapai 500, saat ini hanya bisa mencetak kurang dari 100 keping E-KTP.⁵ Dan yang terakhir ketika jaringan internet down tidak mendukung sehingga proses validasi data ke pusat tidak bisa dikirim oleh pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tarakan ini sudah berkoordinasi dengan pusat tetapi masalah jaringan ini masih terus terjadi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti membuat rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi pelayanan E-KTP dalam perspektif New Public Service (NPS) ?
2. Apa Saja Faktor Penghambat dalam Pelayanan E-KTP ?

⁴ <https://kaltim.tribunnews.com/2018/10/18/alat-percetakan-e-ktp-disdukcapil-tarakan-kurang-dan-sudah-lama>. Diakses pada 10 November 2019 pukul 14.33

⁵ <http://korankaltara.com/blangko-kosong-disdukcapil-hanya-beri-suket/>. Diakses pada 10 November 2019 Pukul 15.40

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui optimalisasi pelayanan E-KTP dalam perspektif New Public Service (NPS) Di Kota Tarakan.
2. Mengetahui faktor penghambat Optimalisasi pelayanan E-KTP dalam perspektif New Public Service (NPS) Di Kota Tarakan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan keilmuan baik dari aspek teoritis maupun praktis, diantaranya:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi dalam bentuk informasi pelayanan dan pengetahuan bagi pihak tertentu yang ingin mengetahui pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dalam memberikan pelayanan E-KTP. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai evaluasi dalam meningkatkan Pelayanan terhadap *masyarakat*.

1.5 Definisi Konseptual

Definisi konseptual diartikan sebagai definisi-definisi yang menggambarkan konsep dengan penggunaan konsep-konsep lainnya.⁶ suatu definisi harus mampu menggambarkan karakteristik konsep yang didefinisikan secara objektif. Definisi konseptual penelitian ini adalah menginvestigasi optimalisasi pelayanan E-KTP sebagai bentuk kewajiban pemerintah atas pemenuhan Hak identitas administrasi melalui Pelayanan Publik dalam bentuk pelayanan dasar E-KTP Di Kota Tarakan. Dalam hal ini Pelayanan dasar E-KTP dikerangkai dalam perspektif New Public Service (NPS). Adapun Terdapat beberapa konsep yang terkait dan mendasari penelitian ini, antara lain:

1.5.1 Optimalisasi

Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.⁷

1.5.2 New Public Service

Dalam perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik. Denhard & Denhard mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik. Perspektif tersebut adalah “*old public administration, new public management, dan new public service*”. Pada old

⁶ Silalahi, Uber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama Hal 19

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka), 1994, hlm. 800

public administration, perspektif ini menaruh perhatian pada fokus pemerintah terhadap penyedia layanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan-badan publik⁹. Menurut Denhard & Denhard karena pemilik kepentingan publik sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatian pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai new public service. Perspektif new public service mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai persoalan kepentingan pribadi namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai suatu yang lebih baik. New Public Service adalah paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Peran dari pemerintah adalah mengkolaborasi antara nilai-nilai yang ada sehingga kongruen dan sesuai kebutuhan masyarakat. Sistem nilai dalam masyarakat adalah dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah.

1.6 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah unsur penelitian yang memberikan mengukur satu variable. Definisi operasional ini semacam bagaimana caranya petunjuk nantinya dalam pelaksanaan bagaimana mengukur suatu variable penelitian nantinya.

1.6.1 Optimalisasi Pelayanan E-KTP dalam Perspektif New Public Service (NPS)

- a. Sosialisasi Pelayanan E-KTP
- b. Menyiapkan SDM Aparatur yang Kompeten dalam Pelayanan E-KTP
- c. Menyiapkan Infrastruktur Pelayanan E-KTP
- d. Pelaksanaan Pelayanan E-KTP
- e. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan E-KTP

1.6.2 Faktor Apa saja yang menghambat dalam Pelayanan Civil E-KTP

- a. Terbatasnya Sarana dan Prasarana.
- b. Kurangnya sosialisasi dan kesadaran masyarakat
- c. Jaringan Internet.

1.7 Metode Penelitian

Metode Penelitian ini dibutuhkan oleh setiap ilmu pengetahuan sebagai alat untuk menjelaskan pembenaran maupun kebenaran suatu ilmu pengetahuan. Metode penelitian merupakan pengetahuan berbagai metode atau cara yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh data objektif dan untuk menganalisis data.

1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan Deskriptif. Dimana pengertian penelitian deskriptif menurut sugiyono adalah penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variable atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan variable lain.

1.7.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.⁸

- a. Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.
- b. Staff Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan sebanyak 3 orang.
- c. Masyarakat Tarakan sebanyak 5 orang.

1.7.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data premier merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung contoh dari perolehan data ini melalui observasi dan wawancara. Perolehan data ini langsung melakukan wawancara bersama kepala dinas dan masyarakat setempat yang melakukan pembuatan E-KTP.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang peneliti dari sumber yang telah ada. Baik itu melalui referensi buku, jurnal, internet dan juga penelitian-penelitian yang terdahulu. Referensi-referensi ini penulis gunakan untuk

⁸ Idrus, Muhammad. Metode Penelitian Ilmu Sosial. Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga. 2009

bahan penguat penelitian, dan sebagai pegangan dalam melihat penelitian terdahulu dengan pembahasan yang sama.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data merupakan pekerjaan penting dalam penelitian. Hal ini berguna untuk mendapatkan informasi yang diharapkan. pengumpulan data dilakukan melalui metode :

a. Observasi

Kegiatan pengamatan secara langsung dilapangan dalam upaya memahami apa yang diketahui oleh subjek penelitian yang berkaitan dengan tema yang diangkat dalam penelitian. Pada kenyatannya, peneliti hanya dapat bekerja berdasarkan data tentunya data yang ada berdasarkan fakta yang diperoleh melalui observasi. Perlu kita ketahui, observasi bertujuan untuk mendapat data tentang suatu masalah sehingga memperoleh pemahaman dan juga sebagai alat pembuktian terhadap informasi yang diperoleh sebelumnya. Pada penelitian ini, observasi yang dilakukan penulis mengarah kepada pelayanan E-KTP. Sehingga dengan dilakukannya observasi ini maka akan memudahkan penulis untuk menemukan penerapan pelayanan seperti apa yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.

b. Wawancara

Wawancara dapat dilakukan secara *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan seorang partisipan. Sehingga wawancara ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan, baik secara struktur, semistruktur dan tak berstruktur. Dengan adanya proses

wawancara tersebut, maka akan memudahkan peneliti dalam memahami kondisi nyata yang ada di lapangan. Serta juga dapat memudahkan peneliti dalam mendapatkan sumber data yang menjadi pembahasan dalam kajian yang ditelitinya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ini bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi ini sebagai pelengkap dari teknik observasi, wawancara, hal ini bertujuan untuk agar data yang diperoleh menjadi lengkap dan akurat.

1.7.5 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang dituju oleh peneliti ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Tarakan Jl. Jendral Sudirman, Karang Anyar Pantai, Tarakan Barat, Kota Tarakan, Kalimantan Utara..

1.7.6 Teknis Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan yaitu analisis data kualitatif model interaktif miles dan huberman. Model ini merupakan strategi analisis yang umum dan mengandung prioritas tentang apa yang dianalisis dan mengapa. Ada beberapa bagian yang harus dikaji dalam model interaktif miles dan human, yaitu dengan pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi. Proses pengumpulan data

dilakukan saatpra penelitian dan pada saat penelitian. Pada kegiatan ini tidak ada waktu secara spesifik untuk menentukan batas akhir dari pengumpulan data di lapangan, karena sepanjang penelitian masih berlangsung selama itulah pengumpulan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti akan dilakukan. Sebagaimana yang telah peneliti sampaikan di sub-bab sebelumnya bahwa pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi langsung, melakukan wawancara dengan informan, membuat dokumentasi dan membuat catatan di lapangan.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pilihan data yang dibutuhkan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Langkah-langkah yang digunakan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau mengkategorisasikan kedalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengaharahkan membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan sehingga ditarik dan di verifikasi. Data yang direduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian pelayanan E-KTP.

c. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah

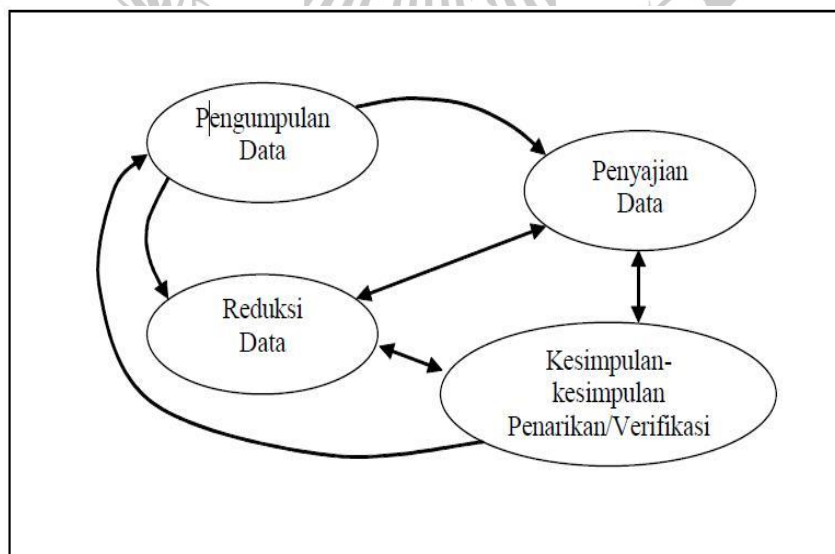
dipahami, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori dalam pelayanan E-KTP. Perlunya proses penyajian data perlu didukung dengan analisis yang baik, karena dalam hal ini sangat berkaitan sampai tercapai di proses kesimpulan.

d. Kesimpulan

Dari semua data yang diperoleh dari hasil penelitian, maka perlunya menarik kesimpulan. Hal ini dilakukan agar alur dari yang diteliti berdasarkan sebab akibat akan lebih jelas dan dapat dipahami. Tentunya dalam penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir kegiatan analisis data dan tahap akhir pengolahan data. Sehingga dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa optimalisasi dalam pelayanan E-KTP harus butuh pembenahan dari segi pelayanannya sebab dengan adanya pembenahan tersebut maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

Gambar 1.1

Teknik Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber: Miles dan Huberman, 2007