

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN TALANG KELAPA KABUPATEN BANYUASIN

Amini Aprindawati¹⁾, Isabella²⁾, Doris Febriyanti³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri

Jl. Jend. Sudirman No.629 KM. 4 Palembang Kode Pos 30129

Email : miniaprinda@gmail.com¹⁾, isabella@uigm.ac.id²⁾, Dorishakiki@uigm.ac.id³⁾

ABSTRACT

The title of this thesis are appointed based on the identification of existing problems, related to the service of the creation of the E-ID CARD that is still experiencing constraints in the manufacturing process, so that the ministries still do not meet the standards of service that is oriented to the satisfaction of the users of the service. This research uses the theory that there is a mention of Zeithaml five dimensions of service quality: Tangibels (tangibles), Responsiveness (responsiveness), Reliability (reliability), Assurance (assurance) and Emphaty (empathy). The method of this research is descriptive research using qualitative approach. The results of this study showed that the quality of public services in district Talang Kelapa already apply dimensions Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance and Emphaty and their charge indicators will. But there are several indicators that have not run in accordance with the wishes of the community, for example: Discomfort place service including facilities and infrastructure are not yet complete, yet his employees in using the tools, services and ketidakramahan employees in the service of process.

Keywords : Services, Public Services, The Quality Of Public Services.

1. Pendahuluan

Salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Salah satu bentuk contoh pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang pengertian Kartu Tanda Penduduk adalah: "Identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia". Untuk pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Program E-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional 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 dalam hal-hal tertentu dengan menggunakan KTP. Misalnya dapat digunakan untuk : Menyembunyikan identitas (seperti teroris), Memalsukan dan menggunakan KTP dan lain-lain.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Isabella, 2014).

Menurut Zeithaml, Berry dan parasuraman menjelaskan dimensi kualitas pelayanan, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibels* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, *Reliability* (keandalan), *Responsiveness*, *Empathy* (empati). Berdasarkan tinjauan pustaka dan beberapa dasar teori yang ada, untuk mengkaji dan menganalisis penelitian ini terkait dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Talang Kelapa." secara mendalam, maka peneliti menggunakan teori menurut Zeithaml yang menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangibels* (berwujud), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati).

Kualitas Pelayanan Publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kecamatan Talang Kelapa merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Banyuasin yang melaksanakan pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin Nomor 10 Tahun 2014 salah satunya dalam pembuatan E-KTP, yang dalam proses pelaksanaannya berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Talang Kelapa.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan peneliti di Kecamatan Talang Kelapa, terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan yang dianggap masih kurang maksimal, hal ini terlihat dari :

Masalah yang ditemui masyarakat sekitar mengeluhkan lamanya proses pembuatan E-KTP, dimana dalam proses pembuatan E-KTP tidak memiliki batasan waktu yang jelas dalam penyelesaiannya. Pembuatan E-KTP bisa memakan waktu 1 sampai 2 bulan bahkan sampai lebih dari 2 bulan. Masyarakat dibiarkan untuk menunggu tanpa kepastian waktu penyelesaian yang belum jelas. Sedangkan untuk lama waktu pencetakan menurut Pasal 69 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, paling lambat adalah 14 (empat belas) hari setelah pembuatan.

Masalah dalam pelayanan publik administrasi kependudukan di Kecamatan Talang Kelapa yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan, sehingga masyarakat harus antri berdiri hingga menunggu diluar, hal ini dikarenakan jumlah tempat duduk yang tidak memadai dengan jumlah masyarakat yang akan melakukan pelayanan, dan pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak Kecamatan. Selanjutnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin, dan juga banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ada beberapa pegawai yang tidak ramah terhadap masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Waktu penyelesaian pelayanan dalam penerbitan E-KTP di Kantor Kecamatan Talang Kelapa, (2) Sarana dan prasarana yang kurang memadai, (3) Kurangnya keramahan-tamahan petugas pelayanan, (4) Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan dan petugas yang mengobrol dengan petugas lain saat melayani.

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Talang Kelapa yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talang Kelapa, kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Talang Kelapa dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), serta untuk mengetahui Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Talang Kelapa dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

2. Pembahasan

A. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Talang Kelapa.

1) Dimensi *Tangibels* (Berwujud) di Kecamatan Talang Kelapa.

Pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa sudah menerapkan dimensi *Tangibels* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Namun dari hasil wawancara dan observasi pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tempat duduk yang masih sedikit sehingga masyarakat harus menunggu diluar, tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas dan juga banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang

membuat tempat pelayanan terlihat berantakan. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

2) Dimensi *Reliability* (Keandalan) di Kecamatan Talang Kelapa.

Pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa sudah menerapkan dimensi *Reliability* beserta indikator-indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Namun dari hasil wawancara dan observasi pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Talang Kelapa. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Talang Kelapa masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya. Selain itu, ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan.

3) Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) di Kecamatan Talang Kelapa.

Pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta indikator-indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Namun dari hasil wawancara dan observasi pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Masih ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses pembuatan E-KTP. Jangka waktu yang diberikan oleh petugas terkait pembuatan E-KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar/blanko E-KTP.

4) Dimensi *Assurance* (Jaminan) di Kecamatan Talang Kelapa.

Pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikator-indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya

dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

5) Dimensi *Empathy* (Empati) di Kecamatan Talang Kelapa.

Pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Terlihat dari masih ada beberapa petugas pelayanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Pengguna layanan masih merasakan ketidakramahan petugas yang memberikan pelayanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

B. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Talang Kelapa.

- 1) Jaminan khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Talang Kelapa sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Selain itu jaminan keamanan lingkungan pelayanan yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya petugas satpol PP yang bertugas.
- 2) Semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima.
- 3) Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Dengan adanya sambungan internet, pekerjaan seperti mengirim file atau dokumen lainnya bisa dikirimkan melalui email.

C. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Talang Kelapa.

1) Sumber Daya Aparatur.

Faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa diantaranya keahlian sumber daya pegawai masih belum menguasai

yang berkaitan dengan proses pelayanan. Sumberdaya aparatur yang ada di kantor Kecamatan Talang Kelapa saat ini masih membutuhkan SDM yang berkualitas, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas serta jumlah SDM yang berkualitas, dan perlu adanya pemberian pelatihan bagi pegawai yang masih dianggap kurang mampu dalam menjalankan tugasnya.

2) Kesadaran Masyarakat.

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Talang Kelapa adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan. Relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

3) Sarana dan prasarana.

Kantor Kecamatan Talang Kelapa belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, masih sedikitnya kursi di ruang tunggu sehingga masyarakat harus menunggu diluar, minimnya alat pendingin ruangan yang menyebabkan ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas, fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

3. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Talang Kelapa sudah menerapkan dimensi *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain : Ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa adalah belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, sarana dan prasarana belum memadai, serta kurangnya kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan Talang Kelapa. Kecamatan Talang Kelapa perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan, melengkapi

sarana prasarana yang belum memadai, serta mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan seperti E-KTP, Kartu Keluarga, dan lain-lain.

Saran

1. Kecamatan Talang Kelapa perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan dengan cara : pemberian kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja seperti diikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, kursus singkat, melanjutkan studi, dan lain sebagainya. Agar pekerjaan yang diemban dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat dan pekerjaan tersebut dikerjakan sesuai dengan keahliannya.
2. Ketersediaan Sarana dan prasarana yang masih kurang perlu mendapat perhatian dari Pemerintah pusat maupun pemerintah yang berada di kabupaten Banyuwasin. Dengan adanya bantuan tersebut akan lebih meningkatkan pencapaian kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Talang Kelapa. Kantor Kecamatan Talang Kelapa sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya *fling cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja pelayanan. Penambahan fasilitas seperti kursi di ruang tunggu dan genset supaya saat listrik padam kegiatan pelayanan masih terus berjalan.
3. Mengadakan program sosialisasi kepada masyarakat untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan seperti pembuatan E-KTP beserta persyaratan dan prosedurnya dan semua hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di Kecamatan Talang Kelapa.
4. Untuk jaminan waktu pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Talang Kelapa bisa berkomunikasi langsung atau berkoordinasi dengan dinas atau instansi terkait ketersediaan bahan untuk pembuatan E-KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan E-KTP. Dan juga memberikan kepastian waktu penyelesaian pembuatan E-KTP, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta .
- Mulyadi, Dedy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Pubik*. Cetakan kedua. Alfabeta. Bandung

Crystalia, Ones Gita. 2015. "*Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*". Di dalam Skripsi melalui alamat web:[http://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20One s.pdf](http://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20One%20s.pdf). (diakses pada hari senin, 10 Oktober 2016, jam 23.44 WIB).

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Jamaludin, Ahmad Yahya. 2015. "*Kualitas Pelayanan Publik di Kec. Kebonarum Kab. Klaten*". Di dalam Tugas Akhir melalui alamat web [:lib.unnes.ac.id/21414/1/7312311_018-s.pdf](http://lib.unnes.ac.id/21414/1/7312311_018-s.pdf). (diakses pada hari rabu, 26 Oktober 2016, jam 23.30 WIB).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.