

**Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Penelitian di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus)**

Hilda Alfina Rosyada

Email : hildaarosyada@gmail.com

Dr. Dra. Kushandajani, M.S. dan Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si.

Email : ningkisworo123@gmail.com dan email : dewi.erowati@live.undip.ac.id

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Website : <https://fisip.undip.com> – Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pemerintah mempunyai tujuan untuk mensejahterakan rakyatnya. Negara juga mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan kepada masyarakat guna memenuhi hak dan kebutuhan. Dengan itu pemerintah memberikan fasilitas pelayanan untuk rakyat. Pelayanan publik merupakan fasilitas yang diberikan pemerintah untuk masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Penelitian ini juga membahas upaya yang dilakukan dalam memperbaiki pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Penelitian ini menggunakan *mix method*. Masyarakat dalam menilai pelayanan publik dari kinerja aparat pemerintah dan aspek lainnya. Dari penilaian tersebut organisasi pelayanan publik berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mendapatkan kepuasan dari masyarakat. Hasil dari penelitian ini pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus sudah baik dan sesuai, namun pada kecepatan waktu dalam pelayanan harus ditingkatkan, karena masyarakat merasa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan masih rendah. Dalam upaya memperbaiki pelayanan ada inovasi berupa program pelayanan jemput bola. Program tersebut diharapkan menjadi mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk, Kualitas Pelayanan

Hilda Alfina Rosyada

Email : hildaarosyada@gmail.com

Dr. Dra. Kushandajani, M.S. and Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si.

Email : ningkisworo123@gmail.com and email : dewi.erowati@live.undip.ac.id

Department of Political and Government

Faculty of Social and Political Science Diponegoro University

Website : <https://fisip.undip.com> – Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Analysis of Electronic Identity Card Services (Research Study at the Department of Population and Civil Registration of Kudus Regency)

The government has a goal to prosper its people. The state also has an obligation to provide services to the public in order to fulfill their rights and needs. With that the government provides service facilities for the people. Public services are facilities provided by the government for the community. This study aims to find out and analyze how the service of electronic identity cards at the Department of Population and Civil Registration of Kudus Regency. This study also discusses the efforts made to improve the service of electronic identity cards at the Department of Population and Civil Registration of Kudus Regency. This study uses a mix method. Society in assessing public services from the performance of government officials and other aspects. From this assessment, public service organizations seek to improve service quality in order to get satisfaction from the public. The results of this study show that the service for electronic identity cards at the Kudus Regency Population and Civil Registration Service is good and appropriate, but the speed of service must be increased, because the community feels that the speed of service provided is still low. In an effort to improve service there is an innovation in the form of a ball pick-up service program. The program is expected to make it easier for people to get services.

Keywords: *Service, Identity Card, Quality of Service*

A. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang no 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah mempunyai tujuan untuk mensejahterakan rakyatnya. Negara juga mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan kepada masyarakat guna memenuhi hak dan kebutuhan. Dengan itu pemerintah memberikan fasilitas pelayanan untuk rakyat. Pelayanan publik merupakan fasilitas yang diberikan pemerintah untuk masyarakat. Setiap lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik adalah penyelenggara pelayanan publik. Yang melaksanakan pelayanan publik merupakan aparat pemerintah yang bekerja dalam institusi penyelenggara pelayanan publik.

Aparat pemerintah yang bekerja dalam pelayanan publik, baik yang memiliki jabatan paling tinggi maupun staf yang berada dibawahnya memiliki tanggungjawab sangat besar terhadap masyarakat. Tidak hanya tanggungjawab saja, kualitas pelayanan, sikap dan perilaku aparat pemerintah dalam pelayanan publik merupakan penentu sebuah kepuasan dan keberhasilan kepada masyarakat. Efektif atau tidaknya sebuah kinerja pemerintah dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang akan dicapai.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik, maka harus ada standar yang mengukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Standar pelayanan ini memberikan informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, persyarakat, waktu, dan biaya. Sehingga dalam pelayanan publik menjadi lebih efisien dan transparan.

Kabupaten Kudus merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Tengah. Banyak sekali pelayanan yang diberikan pemerintah, salah satunya adalah pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik. Warga Negara Indonesia (WNI) yang telah berumur 17 tahun keatas atau sudah

menikah diwajibkan untuk memiliki kartu tanda penduduk, hal ini dilakukan sebagai tanda bukti kependudukan Indonesia atau sebagai kartu identitas kewarganegaraan.

Tabel 1. 1 Jumlah perekaman E-KTP 2021

No	Kecamatan	2021		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	KALIWUNGU	821	863	1,684
2	KOTA KUDUS	844	800	1,644
3	JATI	967	867	1,834
4	UNDAAN	726	726	1,452
5	MEJOBBO	636	575	1,211
6	JEKULO	1,203	1,060	2,263
7	BAE	646	621	1,267
8	GEBOG	980	971	1,951
9	DAWE	1,602	1,541	3,143
Jumlah		8,425	8,024	16,449

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus

Dari uraian singkat diatas maka penulis meneliti lebih jauh tentang “Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus”.

B. TINJAUAN TEORI

1. Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban. Adapun unsur-unsur dalam pelayanan publik yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan menurut Robert (1996:30) dalam (Maryam, 2016).

Ada beberapa asas dalam pelayanan publik, yang pertama transparansi yaitu bersifat terbuka, pelayanan yang tersedia mudah, dapat diakses, tersedia dan mudah dimengerti oleh semua orang yang membutuhkan. Kedua, akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang ada. Ketiga, kondisional yaitu pemberian pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan aparat pemerintah dan masyarakat yang berpegang pada prinsip efisien dan efektif. Selanjutnya, partisipatif yaitu dengan memperhatikan aspirasi,

kebutuhan, dan harapan masyarakat dapat mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, memiliki kesamaan hak yaitu tidak membedakan antara yang satu dengan yang lain, baik suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi. Terakhir, keseimbangan hak dan kewajiban yaitu terpenuhinya hak-hak dan kewajiban setiap orang.

Prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan seperti proses dalam pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Kejelasan seperti jelasnya persyaratan-persyaratan, aparat pemerintah berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan jelasnya rincian dana dan terdapat tata cara pembayaran. Kepastian waktu seperti pada penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Akurasi seperti benar, tepat, dan sah nya produk pelayanan yang akan diterima. Keamanan seperti adanya rasa aman dan kepastian

hukum dalam proses penyelenggaraan dan produk pelayanan publik. Tanggung jawab seperti aparat pemerintah yang bekerja dalam suatu organisasi pelayanan publik bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti mendukungnya alat kerja, tersedianya sarana teknologi telekomunikasi dan informatika, dan pendukung sarana dan prasarana yang lainnya. Kemudahan akses seperti strategisnya tempat dan lokasi pelayanan, mudah dijangkau, mendukungnya teknologi telekomunikasi dan informatika. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan seperti dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan ikhlas, sikap disiplin, sopan, santun, dan ramah. Yang terakhir kenyamanan seperti tempat yang nyaman, bersih rapi, sehat dan lengkapnya fasilitas pendukung pelayanan (toilet, parkir, tempat ibadah). Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Furqoni, 2015). Kinerja pelayanan menjadi poin

penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan (Hayat, 2017). Objek utama pelayanan adalah proses itu sendiri. Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perilaku pelayanan publik seperti kedisiplinan, ketepatan waktu, tanggung jawab, adil, ramah, dan lain sebagainya. Masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan perilaku pelayanan yang baik. Selain itu juga, aparat pemerintah dilatih dan

diharuskan dalam memberikan layanan bersifat dengan baik.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Maka dari itu peningkatan kualitas pelayanan diperlukan guna untuk menjadikan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dapat diketahuinya kualitas pelayanan publik dengan cara membandingkan pandangan masyarakat atas pelayanan yang diinginkan. Jika masyarakat menerima dan sesuai dengan harapan atas pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dianggap cukup memuaskan bagi masyarakat. Adanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, dasar yang baik, sehingga menciptakan loyalitas kepada masyarakat, dan membentuk pandangan atau citra yang baik dari satu ke yang lain. Hal tersebut menguntungkan bagi aparat pemerintah yang memberikan layanan,

sehingga masyarakat memandang baik pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan publik harus selalu ditingkatkan karena masyarakat sudah bisa membedakan mana yang baik dan mana yang buruk.

Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Maani, 2005). Seperti revitalisasi, restrukturisasi dan deregulasi di bidang pelayanan publik. Revitalisasi dengan cara merubah posisi dan peran dalam memberi layanan kepada masyarakat. Dengan merubah sikap, yang awalnya suka mengatur dan memerintah diubah menjadi lebih suka melayani dan suka menolong. Restrukturisasi kelembagaan, menata ulang dan membentuk organisasi pemerintahan yang dapat mengembangkan organisasi yang lebih proporsional, efektif, efisien, dan transparan. Deregulasi dilakukan dengan mengkaji ulang dan menyempurnakan peraturan perundang-undangan untuk disesuaikan dengan aspirasi. Profesionalisme pejabat, dengan menganalisis dan mengkaji kebutuhan, menetapkan wewenang, dan jabatan dalam pelayanan publik diupayakan

untuk dikembangkan. Berhasil atau tidaknya suatu usaha pencapaian tujuan yang memegang peranan penting ditentukan oleh kemampuan pemimpin (Badu & Djafri, 2017). Adanya kebijakan otonomi manajemen (korporatisasi) memandirikan dan mengotonomkan penyelenggaraan manajemen operasional pelayanan. Seiring berjalannya waktu teknologi semakin berkembang, maka dari itu pengembangan dan pemanfaatan e-government agar dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Terwujudnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dilakukan dengan melibatkan atau partisipasi masyarakat.

Kualitas tidak hanya dituntut adanya kesesuaian, kecocokan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan tugas dengan benar, tetapi kesemua itu aparatur harus selalu melakukan perbaikan dalam kegiatan dan kinernya yang berkesinambungan, dan aparatur harus berproduktivitas baik dalam bekerja, dan produktivitas tersebut diikuti dengan peningkatan kualitas, sehingga aparatur mampu melakukan perbaikan di bidang/tugas

pekerjaannya masing-masing, dan pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik (Sellang et al., 2019). Terdapat beberapa faktor penyebab kurang baiknya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan salah satunya yaitu sumber daya manusia (SDM) (Rohayatin et al., 2018).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, peran aparat pemerintah sangat diperlukan. Maka dari itu diperlukannya penilaian untuk aparat pemerintah agar dapat mengevaluasi kinerja masing-masing aparat pemerintah. Jika penilaiannya bagus institusi dapat memberikan sebuah penghargaan atau hadiah. Apabila kinerjanya kurang bagus dapat diberikan teguran atau sanksi, agar aparat pemerintah dapat memperbaiki kinerjanya. Kinerja yang bagus dapat memuaskan aparat pemerintah itu sendiri dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan

kegunaan tertentu (Darmanah, 2019). Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (mixed method). Tipe penelitian ini yaitu kuantitatif-kualitatif. Menurut Arikunto (2007 : 309) dalam (Zega, 2018) : “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya saat penelitian dilakukan”. Dimana penelitian ini memberikan gambaran dan penjelasan tentang pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik dan upaya yang dilakukan dalam memperbaiki pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Kabupaten Kudus agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan data-data numerical atau angka yang diolah. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis dan menyajikan fakta secara numeric tentang pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kabupaten Kudus.

D. HASIL PENELITIAN

1. Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Hasil yang didapat yaitu pada proses pelayanan Kartu Tanda

Penduduk (KTP) elektronik sudah sesuai dan baik. Ditetapkan oleh Kementerian Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi melalui Keputusan Menteri PAN RB No.14 Tahun 2017.

Kesederhanaan pada proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti mudah dipahami, proses pelayanannya tidak berbelit-belit, dan mudah dilakukan. Proses pelayanan dan petugas dalam melayani sudah sesuai dengan standar operasional yang ada dan pada prosesnya mudah untuk dilakukan. Persyaratan yang diperlukan cukup mudah didapatkan, mekanisme dan prosedur yang harus dijalankan sudah jelas dan mudah. Pada standar operasional pelayanan terdapat waktu yang sudah ditentukan, baik waktu pelayanan maupun waktu penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik. Waktu dalam mengecek data pemohon diperlukan sekitar 10 menit, pencetakan bisa langsung dilakukan apabila pemohon hanya sedikit, data sudah sesuai, blangko tersedia, aplikasi pencetak dan jaringan baik,

apabila pemohon banyak maka harus menunggu maksimal 1x24 jam di hari kerja. Akurasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik sudah tepat, karena pada saat proses pembuatan data pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dikoreksi dan dicek kembali oleh petugas dan pemohon, setelah itu Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik baru akan diterbitkan.

Keamanan baik pada keamanan data maupun tempat terjamin, karena data pemohon akan disimpan, diarsipkan, dan dirahasiakan oleh petugas, sehingga data tersebut tidak akan disalah gunakan. Tempat juga aman karena pada pintu masuk gedung ada Satpol-PP yang berjaga. Tanggungjawab petugas yaitu memberikan pelayanan yang baik, mulai dari perilaku hingga fasilitas pelayanan. Pada penelitian ini responden mengatakan bahwa tanggungjawab petugas dalam melayani dikatakan sudah tanggungjawab namun perlu ditingkatkan lagi, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang ada. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan Kartu Tanda Penduduk

(KTP) elektronik sangat baik, karena alat-alat tersebut tersedia seperti meja kursi, alat pencetak, *finger print*, computer, iris mata, kamera, dan lain sebagainya. Akses pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mudah karena kantor tersebut berada di tengah kota dan berdampingan dengan kantor dinas yang lain. Selain akses tempat, akses pada pelayanan *online* juga mudah cukup dengan membuka aplikasi.

Perilaku kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas sangat baik. Perilaku merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Kedisiplinan petugas taat pada aturan seperti masuk maksimal jam 07.00 WIB, maka sebelum jam tersebut sudah berada di tempat kerja. Menggunakan pakaian yang rapi, pakaian sesuai dengan jadwal pakaian yang ditentukan, menggunakan bawahan/celana kain, dan bersepatu. Dalam hal berpakaian tersebut juga termasuk dalam perilaku kesopanan. Selain itu juga perilaku kesopanan dan keramahan dalam melayani pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, menyambut dengan sopan

dan senyum, menanyakan dan menjelaskan dengan tutur bahasa dan pengucapan yang baik dan jelas, tidak mengeluh apabila ada pemohon yang belum paham mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan. Perilaku pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat memberikan masyarakat rasa puas dan senang. Kenyamanan pada pelayanan dan tempat sangat penting. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada fasilitas ini tersedia tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah, fasilitas tersebut sangat nyaman, bersih, rapi, dan berada di lingkungan yang sehat.

Transparansi dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mudah diakses, mudah dipahami, dan bersifat terbuka, dimana semua orang yang membutuhkan bisa mengaksesnya. Aparat pemerintah dalam akuntabilitas yaitu dapat mempertanggungjawabkan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan yang ada, bekerja sesuai tugas dan fungsinya. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik bisa kondisional/menyesuaikan kondisi

dan kemampuan, contohnya pada program jemput bola dimana petugas Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik mendatangi masyarakat karena memiliki keterbatasan (orang berkebutuhan khusus dan lanjut usia). Program tersebut dapat menyesuaikan kondisi masyarakat yang membutuhkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik namun memiliki keterbatasan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Contohnya sesudah Desa Goleng Kabupaten Kudus terkena banjir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pelayanan langsung ditempat tersebut untuk membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal ini dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan melihat kebutuhan masyarakat. Petugas dalam menjalankan tugasnya selalu berperilaku adil tanpa membedakan antara satu dengan yang lainnya, tanpa melihat suku, ras, agama, gender, dan kondisi ekonomi, serta memenuhi hak dan kewajiban setiap orang. Pada proses pelayanan

Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik aparat pemerintah sudah baik dalam melakukan tugasnya. Perilaku yang dijalankan juga sudah sesuai dan baik, dari kedisiplinan, keramahan, kesopanan, kedisiplinan, keadilan, dan lain-lain. Selain itu, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik tidak dipungut biaya, hal ini memudahkan masyarakat karena masyarakat tidak perlu mengeluarkan uang untuk proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik.

2. Upaya Memperbaiki Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Dalam kualitas pelayanan publik terdapat dimensi dalam menilai kualitas pelayanan publik. Yang pertama yaitu *tangibles* menunjangnya sarana pelayanan, fasilitas fisik, dan peralatan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus dalam memberikan pelayanan selalu memberikan yang terbaik, tidak hanya itu fasilitas maupun peralatan selalu diusahakan yang terbaik dengan mengedepankan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Salah satunya yaitu dengan tersedianya ruang tunggu

dan mendukungnya alat yang menunjang proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik seperti iris mata, *printer*, *finger print*, kamera, dan lain sebagainya.

Responsiveness, efektif dan efisien terhadap metode sistem pelayanan, terdapat tanggapan yang baik.

Gambar 4.1 Tanggapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus pada media sosial



sumber : *Instagram* Dukcapil Kudus

Dari gambar 3.13 tersebut merupakan salah satu contoh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan secara cepat, dengan menanggapi atau menjawab pertanyaan dari masyarakat. Dalam pelayanan aparat pemerintah harus memberikan pelayanan secara cepat

dan tepat. Selain itu juga aparat pemerintah menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat melalui media sosial maupun langsung, guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Assurance, aparat pemerintah harus memegang teguh pedoman pada pelayanan publik. *Assurance* atau jaminan yang diberikan harus dijaga keamanan dan kerahasiaan data yang ada. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus selalu menjaga keamanan dan kerahasiaan data dengan menyimpan berkas-berkas dengan baik ditempat yang aman.

Realibility, memberikan pelayanan yang terpercaya dan sesuai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik harus menjalankan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa membedakan, dan perilaku yang baik.

Kehandalan atau *realibility* dalam memberikan pelayanan dapat dilihat

dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam menguasai bidang pelayanan, dan kehandalan menggunakan teknologi penunjang pelayanan.

Emphaty, saling menghormati, menghargai, dan adil dalam memberikan pelayanan. Perilaku aparat pemerintah dalam pelayanan publik merupakan hal yang harus diperhatikan. Aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik harus berperilaku adil, ramah, dan baik. Perlakuan yang baik dalam melayani masyarakat akan memberikan kesan yang baik dan akan menjadi sesuatu yang berharga di masyarakat. Apabila aparat pemerintah berperilaku kurang baik kepada masyarakat hal ini akan membuat citra pelayanan menjadi buruk.

Pada hal ini banyak yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memberikan fasilitas dan alat penunjang pelayanan yang memadai dan baik, meningkatkan kualitas

perilaku aparat pemerintah, memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan sesuai, menciptakan ide-ide yang baru untuk menjadikan pelayanan semakin baik, mudah diakses, dan dipahami semua orang, dan mengevaluasi produk pelayanan dan memperbaiki pelayanan yang kurang. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya, hal ini perlu dilakukan agar masyarakat puas dalam pelayanan yang diberikan

E. PENUTUP

KESIMPULAN

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik pada penelitian ini sudah baik dan masyarakat memberikan respon yang baik, dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mudah dipahami, proses pelayanannya tidak berbelit-belit, mudah

dilakukan, dan tidak dipungut biaya. Proses pelayanan dan petugas dalam melayani sudah sesuai dengan standar operasional yang ada. Persyaratan yang diperlukan cukup mudah, mekanisme dan prosedur yang harus dijalankan sudah jelas dan mudah dilakukan. Tanggungjawab petugas dalam melayani sudah baik. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik sangat memadai dan baik. Akses pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mudah karena kantor tersebut berada di tengah kota. Perilaku kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas sangat baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus dalam memberikan pelayanan selalu memberikan yang terbaik, tidak hanya itu fasilitas maupun peralatan selalu diusahakan yang terbaik dengan

mengedepankan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Walaupun terdapat hambatan pada proses pelayanan namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mengupayakan yang terbaik. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada. Namun, pada kecepatan waktu dalam pelayanan harus ditingkatkan, karena masyarakat merasa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan masih rendah.

SARAN

Setelah melakukan penelitian langsung terdapat saran dari penulis, perlu meningkatkan kualitas perilaku aparat pemerintah, memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan sesuai, menciptakan ide-ide yang baru untuk menjadikan pelayanan semakin baik, mudah diakses, dan dipahami semua orang, dan mengevaluasi produk pelayanan dan memperbaiki pelayanan yang kurang. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus harus selalu

meningkatkan kualitas pelayanannya, hal ini agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

Badu, S. Q., & Djafri, N. (2017).

KEPEMIMPINAN DAN PERILAKU ORGANISASI. In *IDEAS PUBLISHING* (Vol. 9, Issue 4). IDEAS PUBLISHING. <https://doi.org/10.25077/jfu.9.4.517-523.2020>

Furqoni, M. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 1–12.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*.

Maani, K. D. (2005). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Demokrasi*, *IV*(2), 25–34.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good

Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, *21*(2), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.133>

Nancy, J. (2015). perilaku birokrasi dalam pelayanan publik(studi kasus:pada badan perizinan terpadu dan penanaman modal/BPTM) DI Kota Makassar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, *1*(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>

Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. *CV. Penerbit Qiara Media, August*, 1–168. https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_AP_STRATEGI_DALAM_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ

Undang-Undang dan Sumber Lain

Badan Pusat Statistik Kabupaten Kudus

<https://kuduskab.bps.go.id/> Diakses pada

4 Februari 2022

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus Nomor

067.1/0344.1/14.00/2020 tentang Standar

Pelayanan (SP) Administrasi

Kependudukan di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14

Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survey

Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik

<https://www.menpan.go.id/site/> Diakses

pada 3 Oktober 2022

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004

tentang Pemerintahan Daerah