

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SALATIGA

Oleh:

M. Hammam Ja'far, Susi Sulandari

**Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id/> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration of Salatiga City is a government institution that carries out population administration services for the people of Salatiga City. One of its service products is electronic identity card. The electronic identity card service consists of data recording to the printing stages of electronic identity card. The measure used in measuring the quality of service according to Zeithaml (Hardiyansyah, 2011: 42) Quality of service can be measured from 5 dimensions, namely: Tangible, Reliability, Responsivinces, Assurance and Empathy. Factors that affect the quality of service authors use the behavior of officials and communications. There is correlation between apparatus behavior with service quality and communication with service quality. For data analysis use frequency distribution with mean and also included graph. Calculate the correlation of kendall tau using SPSS 17.0 application for apparatus behavior with service quality and communication with service quality. Describe the obstacles experienced during the electronic identity card service process. The conclusion of this study, the quality of electronic identity card service in the Department of Population and Civil Registration of the City of Salatiga as a whole based on the analysis and data processing is good. The correlation of 0,553 means the relationship between apparatus behavior and service quality. The correlation of 0.477 means the relationship between communication and service quality. There are some obstacles in the ministry that is the exhaustion of the blank form of ktp-el. Causing the electronic identity card service is considered low by the community and needs improvement in the level of timeliness of electronic identity card service. The need for information and certainty regarding the electronic identity card service.

Keywords: Service quality, Apparatus behavior, Communication

Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan salah satu dari sekian banyak negara di dunia yang memiliki aparatur negara (birokrasi). Aparatur negara merupakan alat kelengkapan negara yang merupakan pelaksana dan melaksanakan roda pemerintahan. Standar pelayanan sendiri dibutuhkan suatu pemerintahan. Pengabaian terhadap standar pelayanan potensial mengakibatkan memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini bisa diperhatikan melalui indikator-indikator kasat mata, misalnya jika tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar.

Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR-RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama perubahan UU dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Salah satu produk dari administrasi kependudukan adalah E-KTP/KTP-el/Kartu Tanda Penduduk Elektronik dimulai sejak 2009 dengan ditunjuknya keempat kota adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 dan pelaksanaan perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya.

Berdasarkan data jumlah penduduk Indonesia per 30 Juni 2016 adalah 257.912.349 jiwa. Adapun jumlah wajib KTP per 31 Desember 2015 yakni 182.588.494 jiwa. "Untuk penduduk Indonesia yang sudah melakukan perekaman data untuk kebutuhan KTP-el per 31 Agustus 2016 kemarin, baru 162.047.403 jiwa. Artinya, masih ada sekitar 20.541.091 jiwa yang belum merekam data," terang Menteri Dalam Negeri (Mendagri) RI Tjahjo Kumolo. (<http://jateng.tribunnews.com/2016/09/01/data-terkini-jumlah-penduduk-indonesia-2579-juta-yang-wajib-ktp-1825-juta>)

Penyelenggaraan KTP-el di beberapa daerah di Indonesia masih terdapat persoalan. Dibuktikan masih banyak kendala dalam proses pembuatan KTP-el. Kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum memperoleh KTP-el karena prosesnya lama, adanya struktur birokrasi yang harus dilewati sehingga memakan waktu lama dan tidak ada kepastian jadinya; banyaknya antrian dalam proses pembuatan KTP-el; dan sosialisasi yang dirasa masih kurang.

Tabel 1.3

Jumlah Penduduk Kota Salatiga

Kecamatan	Jumlah Warga	Wajib KTP
Sidorejo	51.681	39.145
Tingkir	44.164	33.205
Argomulyo	46.170	34.533
Sidomukti	42.553	32.045
Total	184.568	138.928

Sumber: Kota Salatiga Dalam Angka 2016

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan jumlah warga dan yang wajib memiliki kartu tanda penduduk elektronik. Warga wajib KTP sebanyak 138.928 orang sekitar 75% dari total penduduk Salatiga sebanyak 184.568 orang. Lebih rinci, total warga di Kecamatan Sidorejo yakni 51.681 orang dan yang wajib KTP sebanyak 39.145 orang. Lalu di Kecamatan Tingkir yang wajib KTP 33.205 orang dari 44.164 orang. 34.533 orang wajib KTP dari 46.170 orang di Kecamatan Argomulyo dan 32.045 orang

wajib KTP dari 42.553 warga Kecamatan Sidomukti.

Masih adanya masyarakat yang belum melakukan perekaman data. Penyelenggaraan pelayanan KTP-el di Kota Salatiga belum berjalan dengan baik melihat masih ada warga yang belum melakukan perekaman data di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Salatiga. Penulis tertarik untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

Antusias yang tinggi dari masyarakat untuk mengurus KTP-el tidak sejalan dengan ketersediaan blangko KTP-el. Masyarakat tidak langsung mendapatkan KTP-el, untuk sementara diganti surat keterangan. Dengan catatan, bila blangko sudah turun dari pemerintah pusat, maka surat keterangan sementara itu bisa diganti dengan KTP-el.

Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pelayanan e-ktp dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga”**. Diharapkannya dengan penelitian ini mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang sudah dilakukan.

B. TUJUAN

Tujuan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan, perilaku aparat, dan komunikasi ktp-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga
2. Mendeskripsikan dan menganalisis korelasi antara perilaku aparat dengan kualitas pelayanan
3. Mendeskripsikan dan menganalisis korelasi antara komunikasi dengan kualitas pelayanan

C. TINJAUAN PUSTAKA

C.1. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Lijan (2011: 5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan

kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud tidak hanya kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan dasar yaitu pendidikan, kesehatan, transportasi, dan pelayanan.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

C.2. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Di dalam menilai kualitas pelayanan publik dapat dianalisis dengan teori dari Fandy Tjiptono (Hardiyansyah, 2011:53), yang berpendapat bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, diantaranya yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi keadaan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

C.3. PERILAKU APARAT

Perilaku Aparat birokrasi menurut Ndraha (2003:52) terbentuk dari interaksi antara karakteristik individu, dan karakteristik birokrasi (organisasi) atau lebih spesifik lagi antara struktur dan aktor (pejabat).

Dimensi perilaku aparat birokrasi menurut Ndraha (2003:70) dinyatakan meliputi beberapa faktor, antara lain:

1. Ketaatan
2. Ketekunan kerja
3. Pertanggung jawaban
4. Kepuasan
5. Kedisiplinan

C.4. KOMUNIKASI

Teori komunikasi yang dianggap paling awal dikembangkan menurut Effendy (2003: 253) adalah teori Lasswell. Harold D. Lasswell dalam tulisannya menyatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah menjawab pertanyaan: Siapa mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa. Unsur-unsur proses komunikasi yaitu *Communicator* (komunikator), *Message* (pesan), *Media* (media), *Receiver* (komunikasi/penerima), dan *Effect* (efek/pengaruh)

D. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif-kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sistem *insidental sampling* dikarenakan populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat kota Salatiga yang wajib KTP-el. Sampel masyarakat yang menerima pelayanan KTP-el kemudian diambil 34 orang responden yang merupakan masyarakat melakukan pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, interview, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka.

PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Kualitas Pelayanan KTP-el di Disdukcapil Kota Salatiga

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat baik buruknya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

1. *Tangibel* seperti penampilan petugas yang memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik dan tempat melakukan pelayanan. Mengenai tingkat kepuasan masyarakat atas penampilan petugas. Penampilan petugas yang nampak oleh masyarakat bahwa petugas menilai sudah berpakaian rapi dan memakai seragam. Pada pengukuran kualitas pelayanan berupa *tangibel* (berwujud) memperoleh nilai rata-rata 2,35 (Cukup Baik) nilai tersebut diperoleh dari rata-rata kuesioner nomer 1 dan 2. Dimana dalam kewujudan penampilan dan proses pelayanan dirasakan sudah cukup puas atas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga.

2. *Reliability* berupa kehandalan petugas dalam melayani. Rata-rata untuk indikator *Reliability* (Kehandalan) 2,40 yang menyatakan nilai Cukup Baik diperoleh dari rata-rata kuesioner nomor 3 dan 4. Dalam indikator kehandalan menilai aparatur/petugas cukup baik kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan alat-alat dalam proses pelayanan sudah dianggap cukup baik oleh masyarakat.

3. *Responsiviness* ialah seorang petugas merespon setiap penerima pelayanan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Dapat diketahui bahwa respon petugas terhadap pelayanan kartu tanda penduduk elektronik. Hasil rata-rata pada indikator ini sebanyak 2,56 yang menyatakan respon petugas sudah baik. Responden menyatakan bahwa sudah baik karena masyarakat dilayani saat meminta pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

4. *Assurance* ialah jaminan atas pelayanan yang diberikan seperti jaminan waktu yang harus diselesaikan dalam suatu pelayanan. Mengenai ketepatan waktu pelayanan. Dapat diketahui rata-rata nilainya 1,88 yang menyatakan cukup baik.

Seperti kita ketahui terdapat masalah krisis blanko kartu tanda penduduk elektronik yang menyebabkan tidak ada kepastian kartu tanda penduduk elektronik. Kartu tanda penduduk elektronik merupakan program dari pusat sehingga daerah harus menunggu blanko dari pusat. Kemudian untuk mencetak blanko oleh dinas harus terverifikasi dari pusat sehingga menunggu respon pusat baru daerah bisa mencetak kartu tanda penduduk elektronik.

5. Empathy petugas memiliki sifat empati saat melayani dimana petugas melayani dengan sikap yang baik. Pada pada pengukuran kualitas pelayanan berupa *empathy* (empati) memperoleh nilai rata-rata 2,62 (Baik) nilai tersebut diperoleh dari rata-rata kuesioner nomer 7 dan 8. Dimana dalam empati petugas pelayanan dirasakan sudah baik pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga. Masyarakat menilai baik petugas sudah ramah saat memberikan pelayanan. Nilai yang diperoleh baik dimana petugas ramah terhadap semua orang. Petugas memberikan senyuman dalam memberikan pelayanan dan memberikan penjelasan atas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

Berdasarkan 8 (enam) sub indikator mengenai Kualitas Pelayanan dari responden secara langsung mengenai pelayanan kartu penduduk elektronik dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga, dapat disimpulkan

Tabel 1.1
Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Baik	4	11,76
2	Cukup Baik	16	47,06
3	Baik	14	41,18
4	Sangat Baik	0	0
Total		34	100
Mean (rata-rata)		2,40 (Cukup Baik)	

Sumber: Kuesioner yang diolah

Dari hasil pengolahan kuesioner tabel 1.1 dimana diperoleh dari pengolah kuesioner 1 sampai 8. Dimana frekuensi paling banyak pada no 2 sebesar 16 orang sebesar 47,06% yang berarti kualitas

pelayanan dikatakan cukup baik. Kualitas pelayanan ini cukup baik dilihat rata-rata jawaban kuesioner yang telah disebarkan peneliti. Cukup baik melihat kenampakan saat memberikan pelayanan seperti alur pelayanan jelas, kenampakan petugas saat memberikan pelayanan rapi, dan ketepatan waktu pelayanan yang dijanjikan. Dapat dilihat dari tabel diatas mengenai rekapitulasi kualitas pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,40 yang berarti kategori cukup baik. Berbagai kategori untuk menerangkan menilai kualitas pelayanan.

Perilaku aparat birokrasi saat memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik yang terdapat aspek tingkah laku manusia dalam interaksi antar individu di suatu organisasi untuk pencapaian tujuan organisasi.

1. Ketaatan petugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mengenai tingkat ketaatan aparat dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik. Tingkat ketaatan sebesar 52,94% terdapat pada kategori taat. Diperoleh rata-rata 2,53 yang menyatakan bahwa tingkat perilaku aparat berupa ketaatan baik. Dalam hal ini responden merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur. Secara formalitas sudah dijalankan dengan baik dan dibutuhkan konsisten pejabat terkait sehingga pelayanan yang diberikan maksimal.

2. Ketekunan yang berarti bersungguh-sungguh saat bekerja.

Mengenai tingkat ketekunan aparat dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ketekunan kerja diperoleh 70,59% masuk dalam kategori cukup tekun. Diperoleh rata-rata nilai 2,24 dan dapat dilihat bahwa dalam ketekunan kerja cukup baik. Masyarakat merasakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik dan dijelaskan dengan detail. Masyarakat dapat bertanya kepada petugas apabila masih dirasa kurang jelas atas penjelasan yang diberikan.

3. Petugas bertanggung jawab dimana petugas memberikan kejelasan atas

pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

Mengenai tanggung jawab aparat atas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik. Tanggung jawab disini aparat sudah melaksanakan dan melakukan pelayanan dengan persentase 52,94%, masyarakat menilai bertanggung jawab. Diperoleh nilai 2,65 yang menunjukkan kategori baik. Petugas sudah memberikan pelayanan yang terbaiknya dan menjelaskan kepada masyarakat yang terjadi yaitu berupa kurangnya blanko ktp-el yang dikirimkan pusat kepada daerah salatiga. Masyarakat sudah merasakan bahwa petugas/aparatur sudah bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. Responden melihat bahwa loket pelayanan memberikan pelayanan yang sudah sesuai. Dimana loket pelayanan ktp-el terdapat pada loket 1 kemudian untuk perekaman data ktp-el berada pada ruangan didalam.

4. Kepuasan saat petugas memberikan pelayanan.

Kepuasan atas kondisi tempat pelayanan. Persentase 55,88% terdapat pada kategori cukup puas. Diperoleh rata-rata pada indikator ini 2,38 yang menyatakan cukup baik. Kondisi yang nyaman dan tidak berdesak-desakan saat antri. Tempat pelayananpun juga sudah bersih. Diperoleh rata-rata yang cukup baik yang mana aparat sudah mengakomodasi keperluan masyarakat untuk menerima pelayanan dengan baik. Masyarakat juga merasa masih perlu peningkatan dalam pelayanan.

5. Kedisiplinan berupa ketepatan waktu saat pelayanan dimana saat pelayanan dibuka petugaspun harus ada.

Mengenai aparat dikatakan tepat waktu karena saat masyarakat membutuhkan pelayanan petugas/aparat sudah ada ditepat. Persentase 61,76% yang menyatakan bahwa kategori cukup tepat waktu. Rata-rata yang diperoleh menunjukkan nilai 2,32 yang berarti cukup baik. Hal ini mendapatkan nilai cukup baik. Dimana masyarakat menilai petugas/aparatur sudah

ada tepat waktu saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Perilaku Aparat

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Baik	4	11,76
2	Cukup Baik	18	52,94
3	Baik	12	35,29
4	Sangat Baik	0	0
Total		34	100
Mean (rata-rata)		2,40 (Cukup Baik)	

Sumber: Kuesioner yang diolah

Dari tabel 1.2 diperoleh frekuensi terbanyak pada kategori 2 sebesar 52,94% yang berarti cukup baik dengan jumlah frekuensi sebanyak 18 orang. Rata-rata yang diperoleh 2,40 masuk pada kategori cukup baik. Perilaku aparat disini cukup baik yang mana pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat sudah ramah. Petugas melakukan pelayanan dengan penuh tanggung jawab dan menjelaskan kepada masyarakat atas permasalahan ktp-el dan memberikan solusi untuk membuat surat ketereangan terlebih dahulu sambil menunggu blanko datang. Bahwa perilaku aparat cukup baik yang mana aparat sudah bertanggung jawab atas tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Komunikasi merupakan pemberi pelayanan menyampaikan informasi mengenai kartu tanda penduduk elektronik kepada masyarakat yang mana dalam penyampaian masyarakat dapat mengerti apa yang dimaksud oleh pemberi pelayanan.

1. Komunikator sendiri ialah petugas dimana saat memberikan informasi mengenai kartu tanda penduduk elektronik apakah dapat dimengerti. Persentase sebesar 55,88% pada kategori cukup paham. Nilai rata-rata yang diperoleh indikator komunikator yaitu petugas yang melayani ktp-el sebanyak 2,41 yang berarti cukup baik. Dimana masyarakat menilai petugas sudah memahami apa yang disampaikan kepada masyarakat. Masyarakat akan bertanya kepada petugas jika mereka merasa belum

2. Informasi merupakan isi yang akan disampaikan oleh masyarakat. Dalam hal ini pelayanan kartu tanda penduduk elektronik. Keakuratan informasi ktp-el. Persentase 52,94% menunjukkan kategori cukup akurat. Perolehan nilai rata-rata 2,29 yang berarti cukup baik. Keakuratan disini dimana informasi ktp-el sudah sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat. Seperti syarat-syarat yang harus dipenuhi masyarakat untuk memperoleh ktp-el. Pada nilai rata-rata diperoleh hasil yang cukup baik. Dimana informasi pelayanan kartu tanda penduduk elektronik dapat diterima oleh masyarakat.
3. Media berupa alat yang digunakan petugas untuk menyampaikan informasi kartu tanda penduduk elektronik. mengenai tingkat penggunaan media untuk pelayanan. Perolehan persentase 47,06% menunjukkan kategori cukup menggunakan. Nilai rata-rata 2,09 yang berarti cukup baik. Responden menilai dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah menggunakan media elektronik untuk menyampaikan informasi. Seperti kita ketahui terdapat website Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, sosial media berupa twitter dan facebook yang cukup update untuk menginformasi tentang pelayanan kartu tanda penduduk elektronik. Pemberitahuan kepada masyarakat mengenai blanko ktp-el jika sudah ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Komunikan ialah masyarakat yang menerima pelayanan apakah sudah memahami informasi yang diberikan. mengenai kephahaman masyarakat atas prosedur pelayanan kartu tanda penduduk elektronik. Persentase 50,00% menunjukkan pada kategori cukup paham. Nilai rata-rata yang diperoleh 2,44 yang berarti cukup baik. Dalam prosedur yang dilakukan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga sudah dapat dimengerti oleh masyarakat. Dimana masyarakat untuk memperoleh ktp-el harus sudah berusia 17 tahun dan memenuhi syarat yang dibutuhkan.

5. Efek berupa dampak yang akan diterima dari pelayanan yang diterima. mengenai tingkat kemanfaatan kartu tanda penduduk elektronik. Persentase 61,76% pada kategori sangat bermanfaat. Rata-rata nilai 3,32 sehingga masuk kategori sangat baik. Sangat baik bahwa masyarakat sangat mendukung atas diberlakukannya kartu tanda penduduk elektronik. Responden menilai dengan adanya kartu tanda penduduk elektronik tidak ada penyalahgunaan identitas diri karena satu orang hanya memiliki satu identitas diri. Masyarakat tidak perlu memperbarui jika tidak ada perubahan data karena masa berlaku seumur hidup.

Tabel 1.3
Rekapitulasi Komunikasi

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Baik	0	0
2	Cukup Baik	16	47,06
3	Baik	18	52,94
4	Sangat Baik	0	0
Total		34	100
Rata-rata		2,59 (Baik)	

Sumber: Kuesioner yang diolah

Dari tabel 1.3 mengenai rata-rata tiap kategori paling banyak pada kategori 3 yang berarti baik. Komunikasi yang dilakukan baik berupa komunikator yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga dalam menyampaikan mengenai kartu tanda penduduk elektronik kepada masyarakat sudah baik. Dimana masyarakat mendukung atas terlaksananya program kartu tanda penduduk elektronik terlepas dari masalah yang ada sekarang dimana terdapat masyarakat yang belum mempunyai ktp-el walaupun sudah melakukan perekaman data akibat terjadinya krisis blanko ktp-el. Upaya Disdukcapil menyampaikan informasi melalui media elektronik seperti sosial

media *website, facebook, twitter* perlu mendapatkan apresiasi dari masyarakat.

2. Korelasi Perilaku Aparat dengan Kualitas Pelayanan

Rumusan masalah apakah terdapat hubungan antara perilaku aparat dan kualitas pelayanan.

Hipotesis (Dugaan)

Ho: Tidak terdapat hubungan antara perilaku aparat dan kualitas pelayanan

Ha: Terdapat hubungan antara perilaku aparat dan kualitas pelayanan

Keputusan

Jika $Sig > 0,05$ maka Ho diterima

Jika $Sig < 0,05$ maka Ho ditolak

Pengambilan keputusan

Untuk menjawab perumusan masalah diatas, maka: Nilai sig adalah $0,001 < 0,05$ maka Ho ditolak yang artinya terdapat hubungan antara perilaku aparat dan kualitas pelayanan. Hubungannya sebesar 0,553 berarti hubungan antara perilaku aparat dan kualitas pelayanan positif kuat.

3. Korelasi Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan

Rumusan masalah apakah terdapat hubungan antara komunikasi dan kualitas pelayanan.

Hipotesis

Ho: Tidak terdapat hubungan antara komunikasi dan kualitas pelayanan

Ha: Terdapat hubungan antara komunikasi dan kualitas pelayanan

Keputusan

Jika $Sig > 0,05$ maka Ho diterima

Jika $Sig < 0,05$ maka Ho ditolak

Pengambilan keputusan

Untuk menjawab perumusan masalah diatas, maka: Nilai sig adalah $0,004 < 0,05$ maka Ho ditolak yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi dan kualitas pelayanan. Hubungannya sebesar 0,477 berarti hubungan antara komunikasi dan kualitas pelayanan positif kuat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, dapat disimpulkan mengenai analisis kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

sipil Kota Salatiga. Dalam hal kualitas pelayanan masyarakat sudah merasa cukup baik atas pelayanan yang diberikan. Rata-rata nilai pada kualitas pelayanan 2,40 yang berarti cukup baik. Indikator kualitas pelayanan yang mendapat yang paling baik pada keramahan petugas saat memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang mendapat nilai rendah berupa ketepatan waktu pelayanan karena masyarakat yang belum memiliki ktp-el belum mendapatkan kepastian akan mendapat ktp-el. Perilaku aparat dalam memberikan pelayanan sudah baik. Dalam variabel perilaku aparat mendapat nilai 2,40 yang berarti cukup baik. Nilai tertinggi mengenai variabel perilaku aparat dimana tanggung jawab petugas dianggap baik. Petugas menjelaskan mengenai permasalahan ktp-el sehingga yang belum mempunyai ktp-el diharuskan membuat surat keterangan pengganti ktp-el. Pada variabel perilaku aparat yang mendapat nilai terendah ketepatan waktu pelayanan. Masyarakat merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan karena tidak ada kejelasan akan mendapatkan ktp-el. Komunikasi yang terjadi antara petugas dan masyarakat mendapat hal positif juga. Dimana petugas dalam penyampaian informasi masyarakat sudah melakukan hal yang optimal. Pada variabel komunikasi mendapat nilai rata-rata 2,59 yang berarti baik. Indikator harapan masyarakat untuk kemanfaatan ktp-el sudah baik. Masyarakat menilai dengan adanya ktp-el tidak ada lagi kecurangan identitas sehingga 1 orang hanya 1 identitas. Untuk mendapatkan pelayanan publik yang lain harus menggunakan ktp-el sehingga masyarakat merasa butuh untuk mempunyai ktp-el.

Korelasi perilaku aparat dengan kualitas pelayanan 0,553 menunjukkan hubungan positif kuat. Korelasi yang berhubungan positif dimana meningkatkan perilaku aparat akan meningkatkan kualitas pelayanan. Hubungan perilaku aparat dan kualitas pelayanan mendapat nilai rendah karena tidak adanya kepastian bagi yang belum memperoleh ktp-el. Korelasi

komunikasi dengan kualitas pelayanan 0,477 menunjukkan hubungan positif kuat. Korelasi yang berhubungan positif dimana meningkatkan komunikasi akan meningkatkan kualitas pelayanan. Perlunya informasi yang *update* sehingga masyarakat cepat mendapatkan info mengenai ketersediaan blanko ktp-el. Hambatan yang terjadi pada pelayanan kartu tanda penduduk elektronik ialah masih adanya penduduk Kota Salatiga yang belum melakukan perekaman data dan mempunyai ktp-el. Masyarakat yang sudah melakukan perekaman data ada yang belum memiliki ktp-el karena ketersediaan blanko ktp-el minim. Dimana blanko ktp-el dikirim oleh pusat sehingga daerah hanya bisa mengajukan dan pusat yang dapat merealisasikan jumlah blanko yang diberikan kepada daerah.

REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga, peneliti memberikan beberapa saran sebagai alternatif solusi dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu pelayanan kartu tanda penduduk elektronik sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak instansi dalam keberlanjutan program pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

Dari hasil kuesioner berdasarkan tanggapan masyarakat yang menerima pelayanan kartu tanda penduduk elektronik

di Kota Salatiga baik yang sudah merekam data dan memiliki ktp el maupun yang belum memiliki ktp-el.

Dari kepuasan masyarakat saat memperoleh pelayanan secara keseluruhan harus diperbaiki lagi. Masyarakat yang sudah melakukan perekaman data dan belum mendapatkan ktp-el segera dihubungi jika sudah ada blanko ktp-el. Masyarakat yang belum melakukan perekaman data harus lebih disadarkan untuk melakukan perekaman data sehingga saat blanko ktp-el sudah ada masyarakat bisa mencetaknya.

Dari segi aparatur yang melayani masyarakat harus memperhatikan penampilan dan sikap yang baik kepada masyarakat. Aparat siap menerima komplain dari masyarakat atas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik dan menjelaskan keadaan pelayanan yang terjadi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga juga harus meminta pusat agar blanko yang dibutuhkan masyarakat Kota Salatiga dapat terpenuhi untuk warga Kota Salatiga.

Segi komunikasi petugas dalam melayani masyarakat harus dengan jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat. Masyarakat diberikan kejelasan informasi mengenai kartu tanda penduduk elektronik. Penggunaan media elektronik yang sudah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga harus selalu *update* mengenai blanko ktp-el. Sehingga masyarakat yang belum mempunyai ktp-el dapat kepastian untuk mendapatkan ktp-el.

Daftar Pustaka

- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen: Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu Edisi 3*. Jogjakarta: Gavamedia
- Miftah, Thoha. 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*, Jakarta: Kencana
- Ndraha, Taliziduhi. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta : PT. Radja Grafindo Persada
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian, Sondang. 2004. *Teori motivasi dan aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Spss untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru press
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Internet

- <http://www.beritasatu.com/nasional/123470-pemerintah-berkomitmen-perbaiki-kualitas-birokrasi-hingga-2025.html>, diakses pada tanggal 27 Januari 2017 pukul 00.40 WIB
- <http://www.ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-penelitian.html?download=350:ringkasan-hasil-penelitian-kepatuhan-ombudsman-ri-tahun-2015>
- <http://disdukcapilmusirawas.org/alasan-bahasa-e-ktp-berubah-jadi-ktp-el/> diakses pada tanggal 25 Februari 2017 pukul 16.23 WIB
- <http://jateng.tribunnews.com/2016/09/01/data-terkini-jumlah-penduduk-indonesia-2579-juta-yang-wajib-ktp-1825-juta>
- <http://jateng.tribunnews.com/2016/08/31/kini-dispendukcapil-salatiga-cetak-150-e-ktp-per-hari>, diakses pada tanggal 24 Februari 2017 pukul 22.55 WIB