

JURNAL ARTIKEL
KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSES PEMBUATAN E-KTP DI
TPDK DISPENDUKCAPIL KECAMATAN NGALIYAN, KOTA
SEMARANG

Aditya Rachman, Titik Djumiarti S.Sos M.Si

Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, S.H. Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id
Adityarachman166@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam proses pembuatan e-KTP di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang melibatkan 4 informan yang merupakan pegawai dan masyarakat yang sedang melakukan perkaman data e-KTP di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dalam proses pembuatan e-KTP dapat diukur dengan 5 dimensi yang didalamnya terdapat indikator-indikatornya. Selain itu juga terdapat faktor pendukung dan penghambat untuk menentukan kualitas pelayanan di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan diukur dengan 5 Dimensi yaitu Dimensi *Tangibel* (Berwujud), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi *Emphaty* (Empati). Indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu mengenai kenyamanan tempat, kedisiplinan, keahlian, kemampuan pegawai, dan ketepatan waktu pelayanan. Saran yang diberikan oleh peneliti adalah diperlukan diklat untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki pegawai serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung yang memadai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pegawai, Sarana dan Prasarana.

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service in the process of making e-KTP in Dispendukcapil TPDK Ngaliyan District, Semarang City. This study uses a qualitative method that involves 4 informants who are employees and the public who are doing an e-KTP data recording in the Dispendukcapil TPDK Ngaliyan District, Semarang City. Based on the results of research quality of service in the process of making e-KTP can be measured with 5 dimensions in which there are indicators. In addition there are also supporting and inhibiting factors to determine the quality of service in the Dispendukcapil TPDK Ngaliyan District, Semarang City.

The conclusion in this study is the quality of service is measured by 5 Dimensions namely Tangible Dimensions, Reliability Dimensions, Responsiveness Dimensions, Assurance Dimensions, Empathy Dimension. Indicators that have not run according to the expectations of the community are about the comfort of the place, discipline, expertise, employee ability, and timeliness of service. The advice given by researchers is that training is needed to improve the capabilities and expertise of employees and the provision of adequate supporting facilities and infrastructure.

Keywords: Service Quality, Staff, Facilities and Infrastructure.

I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut segala aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting bagi suatu organisasi, karena manusia memiliki kemampuan untuk melakukan kerjasama dalam menyusun tujuan

dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut.

Pegawai selaku sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan, kehandalalan, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Sumber daya manusia perlu ditingkatkan, terlebih lagi pada instansi pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Sehingga segala bentuk kebutuhan yang di perlukan

oleh masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

Maka pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksanaan pelayanan tersebut. Dengan demikian aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik.

Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. 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 menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk :

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
5. Memalsukan dan menggandakan KTP

Untuk menyikapi hal tersebut dalam 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 atau e-KTP. Undang-Undang Nomor.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa : "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Dalam studi kali ini permasalahan diangkat oleh peneliti pada TPKD Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. Semenjak tahun 2011 tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk di tiap wilayah. Pada Dispenduk Capil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang ini terdapat berbagai permasalahan yang terjadi yaitu

berupa kurang baiknya kualitas pelayanan yang di sebabkan oleh para pegawainya yang dalam melaksanakan tugasnya terlihat kurang baik karena beberapa sebab diantaranya yaitu jumlah penduduk yang terus meningkat pertahunnya dan dari data jumlah pegawai dan jumlah penduduk yang ada jelas terlihat kesenjangan jumlah angka yang sangat jauh, hal ini menyebabkan lambannya dalam setiap proses pelayanan yang ada dan terdapat berbagai kesalah dalam proses pelayanan yang berlangsung sehingga menyebabkan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan standar prosedur dan kualiiitas pelayanan yang kurang maksimal akibat berbagai kesalahan yang di lakukan oleh para pegawai.

Sehingga sejak awal diluncurkannya program e-KTP pada tahun 2011 dimana warga

masyarakat sekitar yang sedang melakukan kepengurusan e-KTP selalu mengeluhkan akan proses pelayanan yang kurang baik dikarenakan kualitas pelayanan pegawai yang terkesan lamban dalam proses input data, selain kemampuan sumber daya manusia yang kurang kompeten, sarana dan prasarana penunjang belum tersedia dengan baik.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pegawai terhadap proses pembuatan e-KTP di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang?
2. Bagaimana faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dalam proses pembuatan e-KTP di TPDK

Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah :

1. Menganalisis kualitas pelayanan dalam proses pembuatan e-KTP di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kualitas pelayanan dalam proses pembuatan e-KTP di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang.

D. Landasan Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi publik sendiri menurut Chandler dan Plano (1988: 29-30) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk

memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

2. Pelayanan Publik

Kata pelayanan dalam Bahasa Inggris adalah *service* atau *to serve*, yang artinya bukan minta dilayani atau *to be served*. Pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003:4) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

4. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk dalam Kualitas Pelayanan Publik (Hardiyansyah,2011:46)

mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang didalamnya terdapat indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketangapan)

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

5. Faktor yang Mempengaruhi

Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:88-119) faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan umum yaitu:

- a. Faktor Kesadaran
- b. Faktor Aturan
- c. Faktor Organisasi
- d. Faktor Pendapatan
- e. Faktor Kemampuan-Keterampilan
- f. Faktor Sarana Pelayanan

6. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, menurut Beni Ahmad (2008:122) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah yang didasarkan pada filsafat postpositivisme dimana peneliti

sebagai instrument kunci dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu studi yang berfokus dalam penemuan fakta dengan interpretasi yang tepat. Metode deskriptif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, serta mengidentifikasi masalah sehingga dapat diambil kesimpulan.

II PEMBAHASAN

2.1 Kualitas Pelayanan Publik di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang.

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang para pegawai di anggap masyarakat sudah berpenampilan baik, mengenakan

seragam sesuai ketentuan, akses informasi pun mudah, selain itu ketersediaan alat bantu juga sudah baik karena sudah tersedia alat perekaman data e-KTP dengan lengkap dan juga kondisinya tidak ada yang rusak. Namun demikian masih ada hal yang perlu di benahi yaitu untuk permasalahan kenyamanan pelayanan, dan kedisiplinan pegawai juga perlu ditingkatkan karena masih sering dijumpai pegawai yang terlambat baik dikehadiran pagi hari maupun masuk setelah jam istirahat yang menyebabkan masyarakat harus lebih menunggu.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang masyarakat menilai bahwa kecermatan pegawai dalam melakukan input data dalam proses pembuatan e-KTP sudah baik, selain

itu dalam bekerja para pegawai juga memiliki pedoman yaitu adanya standart operasioanal prosedur (SOP). Namun demikian masih ada kekurangan yang menjadi masalah yaitu dalam kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu masih belum bisa dikatakan baik karena tidak semua pegawai mampu dalam menggunakan alat bantu.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang masyarakat menilai bahwa respon pegawai terhadap masyarakat sudah baik,, selanjutnya juga berbagai keluhan yang dirasakan masyarakat juga sudah ditanggapi oleh setiap pegawai yang bersangkutan hingga keluhan teratasi. Namun masih ada

kekurangan yang menjadi masalah yaitu kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan dan ketepatan waktu pegawai pelayanan. Hal tersebut terjadi karena jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang hadir melakukan pelayanan.

4. Dimensi *Assurance* (Kepastian)

Dimensi ini adalah pengetahuan dan kesopana para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang sudah menerapkan dimensi *Assurance* berserta indikatornya yaitu pegawai memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang masyarakat menilai bahwa pegawai dalam melayani masyarakat pembuat e-KTP sudah memberikan pelayanan dengan ramah dan berbicara dengan bahasa yang sopan. Namun juga masih terdapat kendala yang dikeluhkan oleh masyarakat yaitu pegawai belum sepenuhnya mendahulukan kepentingan masyarakat atas pekerjaannya.

2.2 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

1. Faktor Organisasi

Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:98) bahwa sarana pendukung dalam mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat

berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

2. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Menurut Moenir (2014:119) para pegawai harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai, dengan demikian pelaksanaan tugas/ pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik pegawai itu sendiri maupun masyarakat pengguna layanan.

3. Faktor Sarana Pelayanan

Menurut Moenir (2014:127) tidak kalah penting sebagai faktor pendukung pelayanan ialah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/ pekerjaan layanan. Sarana terbagi menjadi dua macam yaitu sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu.

2.3 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

1. Faktor Organisasi

Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:98) tanpa adanya sistem, prosedur, dan metode yang baik dalam suatu organisasi maka akan timbul berbagai permasalahan yang dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi tersebut.

2. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Menurut Moenir (2014:119) para pegawai harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai. Jika para pegawai dalam suatu instansi tidak memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai maka tujuan dari instansi tersebut tentunya akan sangat sulit dicapai.

3. Faktor Sarana Pelayanan

Menurut Moenir (2014:127) tanpa sarana kerja yang tersedia maka para pegawai akan kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya, tanpa fasilitas yang memadai pula masyarakat akan merasa kurang nyaman dalam melakukan pelayanan yang ada.

III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang dapat dinilai dari lima dimensi menurut Zeithaml dkk (1990) yaitu:

- a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
- c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Pelayanan

- a. Faktor Organisasi
- b. Faktor Kemampuan-Keterampilan
- c. Faktor Sarana Pelayanan

3.2 Saran

- a. TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti penambahan jumlah kursi, dan pendingin ruangan AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan.
- b. Perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan
- c. sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan baik dari sumber daya pegawai dan sumber daya modal untuk proses pembuatan

e-KTP agar masyarakat tidak kecewa dengan keterlambatan yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir (2014) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- A.S. Moenir. (1983). *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Perpajakan*. Jakarta : Rinika Cipta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Mukarom Zaenal. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*. Bandung : Pustaka Setia.
- Nurlita Witarsa. (1998). *Dasar-Dasar Produksi*. Jakarta : Karunika
- Nurmadi Achmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Sinergi Visi Utama.
- Sinambela Lijan Poltak. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Stephen P Robbins.(2001.)*Perilaku Organisasi*.Jakarta : PT. Prehallindo
- Sugiono.(2006). *Metode Penelitian Administrasi Di lengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: ALFABETA
- Surdarmanto. (2014). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Surjadi H. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Rafika Adiatama.
- Tjiptono Fandy. (2008). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.