

KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN DATA E-KTP DI KANTOR KECAMATAN PURWONEGORO KABUPATEN BANJARNEGARA

Oleh :

Ratna Wulan Kusmarini, Ari Subowo, Tri Yuniningsih

**Jurusan 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://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

In the era of regional autonomy, the service provided by services institutions must be able to meet the expectations of society. In addition, the services provided must also be qualified and satisfy the public. Public service as a focus discipline of Public Administration science remains interesting to observe because of the services provided government services institutions are still considered unsatisfactory. Office Sub-District Purwonegoro in Banjarnegara district as one of the demographic service agencies must be able to provide data recording of e-KTP is good and on schedule. Reality on the ground say there are indications of dissatisfaction on the quality of services that include dimensions : tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy given Office Sub-District Purwonegoro.

The purpose of this study was to determine the quality of service as well as assessing five dimensions of service quality of e-KTP data recording that includes tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study used quantitative descriptive type of research using SERVQUAL.

The results of this study indicate that service quality of e-KTP data recording at the Office Sub-District Purwonegoro weighs the performance of services by 6839 so that the quality of these services in the category of good, but not satisfactory because SERVQUAL score obtained is -634. The weight of expectation of services is 7473 so it is very high category. In addition the level of compatibility between performance and expectations on service quality of e-KTP data recording at the Office Sub-District Purwonegoro is 91.52%, so the service performance data recording e-ID nearly meet respondents expectations of service quality of e-KTP recording data given.

Based on the analysis of the Cartesian diagram, tangible dimension in the quadrant A so that it is the first priority in repair. The dimensions of reliability in the quadrant B. This means that the execution (performance) those dimensions are in line with community expectations. Next is the dimension of responsiveness and empathy in the C quadrant so that the need for improvements in low priority. Assurance dimension in the D quadrant because the dimension is considered not very important, but execution (performance) exceed people's expectations. Through this research is expected to improve and enhance the service quality of e-KTP data recording in the Office Sub-District Purwonegoro

Keyword : *Quality Service; Dimensional Services*

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Reformasi politik yang terjadi di Indonesia ternyata tidak diikuti oleh reformasi birokrasi, sehingga tidak banyak menghasilkan perbaikan kinerja pelayanan publik. Dengan birokrasi yang masih sangat korup, bersikap sebagai penguasa dan tidak profesional maka perubahan apa pun yang terjadi dalam pemerintahan tidak akan memiliki dampak yang berarti bagi perbaikan kinerja pelayanan publik. Karenanya, menjadi sangat wajar kalau perbaikan dalam kehidupan politik yang menjadi semakin demokratis sekarang ini belum memiliki dampak yang berarti bagi kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan publik. Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur menjadi bagian citra negatif pemerintah di tengah masyarakat. Masyarakat yang pernah berurusan dengan masalah pelayanan selalu mengeluh atau bahkan kecewa terhadap para aparatur pelayanan publik. Secara umum disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pemberi layanan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan tidak efisien.

Salah satu permasalahan pelayanan di Indonesia adalah mengenai pelayanan administrasi, yakni pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk). KTP merupakan identitas resmi Penduduk Indonesia sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Peraturan Presiden Nomor 26

Tahun 2009). Melalui KTP inilah, terdapat identitas dari setiap penduduk sehingga mampu digunakan dalam berbagai keperluan.

Penerapan KTP di Indonesia saat ini telah menggunakan basis NIK (Nomor Induk Kependudukan) sesuai dengan Pasal 6 Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009.

Kecamatan Purwonegoro sebagai salah satu kecamatan di kabupaten Banjarnegara juga melakukan proses perekaman data penduduk. Berdasarkan Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri nomor 471.13/2076/SJ tentang memaksimalkan pelaksanaan perekaman e-KTP secara massal di 300 Kabupaten/Kota di Indonesia, termasuk juga Kabupaten Banjarnegara, maka semua pekerjaan pendataan wajib e-KTP harus selesai pada Oktober 2012 mendatang. Akan tetapi, target tersebut dimajukan dari semula mengikuti Jadwal Kemendagri dirubah menjadi tanggal 22 Agustus 2012. Kepala Dindikcapil Eko Djuniadi, SH., MM., menyatakan bahwa sampai tanggal 11 Mei kemarin perekaman e-KTP warga yang sudah terekam datanya mencapai 228.647 orang. Sedangkan Kecamatan Purwonegoro sendiri baru terealisasi 37.879 orang.

Kecamatan Purwonegoro sebagai salah satu Kecamatan percontohan dalam perekaman data e-KTP memiliki 6 (enam) tenaga PNS yang secara khusus melayani pelayanan perekaman data ini. Tenaga PNS tersebut memiliki pekerjaan yang sangat berat, mulai dari pendataan warga, pembagian undangan, hingga pelayanan pada saat perekaman data. Adapun jumlah tenaga yang bertugas dalam pelayanan perekaman secara langsung berjumlah 3 (tiga) orang operator.

Padahal, berdasarkan prosedur Standar Operasi Penerapan Kartu Tanda

Penduduk (KTP) Elektronik Secara Massal yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyebutkan jumlah operator yang ditugaskan di setiap tempat pelayanan KTP Elektronik minimal 4 (empat) orang untuk mengoperasikan 2 (dua) set perangkat KTP Elektronik. Bila di tempat pelayanan akan ditambah perangkat KTP Elektronik, baik yang statis atau bergerak (mobile enrollment) maka setiap 1 (satu) set perangkat diperlukan 2 (dua) orang operator. Akan tetapi, di Kantor Kecamatan Purwonegoro itu sendiri hanya menggunakan 3 (tiga) tenaga operator yang langsung melayani perekaman data. Terlebih ketika alat perekam mengalami kerusakan, hal ini tentu menghambat kecepatan pelayanan.

Kendala lain dalam pelayanan perekaman data e-KTP ini adalah distribusi surat undangan. Oleh karena Kecamatan Purwonegoro yang sangat luas dan terdiri dari dataran rendah dan dataran tinggi, terdapat beberapa warga yang belum menerima undangan.

Berbagai permasalahan ini merupakan contoh kurangnya kualitas pelayanan perekaman data e-KTP di Kecamatan Purwonegoro, dimana salah satu permasalahannya adalah masih belum terpenuhinya sarana prasarana yang memadai guna mendukung kelancaran perekaman data e-KTP. Hal ini terkait dimensi *tangible* kualitas pelayanan yang belum terpenuhi dimana sebuah instansi pemberi pelayanan publik harus memiliki daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi penyedia layanan, serta penampilan pegawai (Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Harbani Pasolong : 2007, 135). Dimensi *tangible* merupakan salah satu dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan Zeithaml yang menunjukkan indikator kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut juga merupakan bagian salah satu cara pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan model analisis SERVQUAL (*Service Quality*).

Model analisis SERVQUAL juga meliputi analisis kesenjangan antara pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Purwonegoro dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Penelitian mengenai “**Kualitas Pelayanan Perekaman Data e-KTP di Kantor Kecamatan Purwonegoro Kabupaten Banjarnegara**” menjadi sangat penting untuk dilakukan karena hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat tercipta pelayanan prima yang baik dan berkualitas.

B. TUJUAN

1. Untuk mengkaji kualitas pelayanan perekaman data e-KTP di Kantor Kecamatan Purwonegoro Kabupaten Banjarnegara.
2. Untuk menggali 5 dimensi pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dalam perekaman data e-KTP di Kantor Kecamatan Purwonegoro Kabupaten Banjarnegara.

C. TEORI

Administrasi Publik

Administrasi Publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan public serta melembagakan praktek-praktek manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien, dan rasional.

Herbert A. Simon (2004 : 3) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Nicholas Henry (Pasolon.. 2007 : 19) memberikan rujukan ruang lingkup administrasi publik meliputi organisasi publik, manajemen publik, dan implementasi. Selanjutnya, pelayanan

publik juga merupakan bagian dari ruang lingkup administrasi publik. Lebih tepat lagi merupakan bagian dari ruang lingkup manajemen publik. Manajemen publik ini berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumberdaya manusia sehingga pelayanan publik masuk di dalamnya, termasuk pelayanan perekaman data e-KTP.

Paradigma New Public Service

Pada tahun 2003 terdapat paradigma baru, dalam administrasi publik, yaitu *New Public Service*. *New Public Service* atau yang lebih sering disebut dengan NPS merupakan hasil dari pergeseran paradigma *Reinventing Government* atau *New Public Management*. Denhardt (2003) menyatakan NPS lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition and customers* seperti sektor privat. Nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar lapangan administrasi publik.

NPS memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya bisnis, tetapi sebagai sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan yang mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis.

Sebagai akibat dari hal tersebut, aparatur pelayanan publik akan belajar keahlian-keahlian baru dalam pelaksanaan kebijakan dan pembangunan, menyadari bahwa dan menerima kompleksnya tantangan yang mereka hadapi dan memperlakukan anggota para pelayanan publik dan warga negara dengan rasa hormat dan harga diri mereka. Para administrator menyadari bahwa mereka harus banyak “mendengar” publik daripada “memberitahu”, “melayani” daripada “mengendalikan”. Publik dan

para pejabat publik bekerjasama menetapkan dan mengarahkan masalah bersama dalam bekerjasama yang paling menguntungkan. Inilah yang dikatakan Denhardt sebagai perilaku dan keterlibatan baru dalam pergerakan Administrasi Publik yang disebut sebagai “*The New Public Service*”

New Public Service memuat ide pokok sebagai diantaranya adalah *Serve Citizen, not customer, Seek the Public Interest, Value Citizenship over entrepreneurship, Think Strategically, act Democratically, Recognized that Accountability Is Not Simple, Serve Rather than steer, dan Value people, not Just Productivity*. Ide pokok dari NPS mengemukakan bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi lebih fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara (*citizen*)

Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah salah satu cara untuk membangun kepercayaan rakyat. Pengertian dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem yang tujuannya mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang sudah lama. Ruang lingkup reformasi birokrasi tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, tetapi juga mengaitkan perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku. Hal ini berhubungan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan wewenang dan kekuasaan.

Salah satu dari permasalahan utama yang berkaitan dengan birokrasi adalah Pelayanan Publik. Dalam hal ini, pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat. Pelayanan publik yang terdapat di Indonesia juga belum dapat mengakomodir seluruh kepentingan masyarakat umum yang menginginkan pelayanan yang mudah, cepat, dan

transparan. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah reformasi pelayanan publik melalui sebuah peningkatan kualitas pelayanan sehingga pelayanan publik mendatang mampu memenuhi harapan masyarakat. Adapun reformasi ini dilakukan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Pemahaman makan publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan historis atau latar belakahn munculnya dan aplikasinya di dalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep “publik” bermakna luas daripada hanya “government” (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibat konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (citizenship), etika, patriotisme, dan responsiveness menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektifitas.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono dan G. Candra, 2005) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)
Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para masyarakat pengguna layanan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*)
Perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan

masyarakat pengguna layanan terhadap instansi penyedia layanan. Hal ini juga berarti instansi penyedia layanan bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga berarti pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah masyarakat pengguna layanan.

4. Empati (*Empathy*)
Berarti instansi penyedia layanan memahami masalah masyarakat pengguna layanan dan bertindak demi kepentingan mereka. Selain itu juga memberikan perhatian individual kepada masyarakat pengguna layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)
Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi penyedia layanan, serta penampilan pegawai.
Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi ini juga sering disebut dengan model analisis SERVQUAL (*Service Quality*). Model analisis SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan pelayanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut pelayanan.

D. METODE

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe penelitian deskriptif, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan perekaman data e-KTP di Kantor Kecamatan Purwonegoro Kabupaten Banjarnegara dengan mengembangkan konsep dan fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model analisis SERVQUAL

Melalui 100 responden, akan didapatkan bobot kinerja dan bobot harapan masing-masing dimensi, serta bobot kinerja dan harapan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selanjutnya peneliti melihat tingkat kesesuaian, serta menggunakan diagram kartesius dalam melihat dimensi yang perlu perbaikan atau perlu dipertahankan. Setelah peneliti mengetahui pembagian dimensi kualitas pelayanan berdasarkan kuartan diagram kartesius, peneliti kemudian melakukan pengukuran skor SERVQUAL.

PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Dimensi *Tangible*

Seluruh Sub dimensi ini mendapatkan penilaian baik. Secara keseluruhan dengan memiliki bobot kinerja sebanyak 1175 dan bobot harapan sebanyak 1402, maka diperoleh tingkat kesesuaian 83.81% dengan penilaian responden terhadap dimensi *tangible* adalah **BAIK**.

Dimensi *Reliability*

Dua sub dimensi *reliability* yang mendapatkan penilaian baik. Sub dimensi lainnya bahkan mendapatkan penilaian sangat baik. Secara keseluruhan dengan memiliki bobot kinerja sebanyak 1624 dan bobot harapan sebanyak 1771, maka diperoleh tingkat kesesuaian 91.70% dengan penilaian responden terhadap dimensi *reliability* adalah **BAIK**.

Dimensi *Responsiveness*

Keseluruhan sub dimensi ini mendapatkan penilaian baik. Secara keseluruhan dengan memiliki bobot kinerja sebanyak 1239 dan bobot harapan sebanyak 1329, maka diperoleh tingkat kesesuaian 93.23% dengan penilaian responden terhadap dimensi *responsiveness* adalah **BAIK**.

Dimensi *Assurance*

Di dalam dimensi ini, terdapat satu sub dimensi *assurance* yang mendapatkan penilaian sangat baik. Sub dimensi lainnya mendapatkan penilaian baik. Secara keseluruhan dengan memiliki bobot

kinerja sebanyak 1294 dan bobot harapan sebanyak 1348, maka diperoleh tingkat kesesuaian 95.99% dengan penilaian responden terhadap dimensi *assurance* adalah **BAIK**.

Dimensi *Empathy*

Di dalam dimensi ini, tidak terdapat sub yang mendapatkan penilaian sangat baik, kurang baik, dan tidak baik. Seluruh sub dimensi ini mendapatkan penilaian baik. Secara keseluruhan dengan memiliki bobot kinerja sebanyak 1507 dan bobot harapan sebanyak 1623, maka diperoleh tingkat kesesuaian 92.85% dengan penilaian dimensi *empathy* adalah **BAIK**.

Dimensi Pelayanan Secara Keseluruhan

Apabila melihat deskripsi dimensi kualitas pelayanan tersebut, dapat kita ketahui bahwa dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah *assurance* (jaminan), yakni 95.99%. Hal ini berarti Kantor Kecamatan Purwonegoro telah memberikan jaminan yang mendekati harapan masyarakat. Sedangkan dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah dimensi *tangible* (bukti fisik), yakni sebesar 83.81%. Hal ini berarti ketersediaan sarana dan fasilitas penunjang pelayanan perekaman data e-KTP di Kecamatan Purwonegoro dianggap belum mendekati harapan masyarakat.

Apabila kita memasukkan jumlah bobot total penilaian responden terhadap kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro yang berjumlah 6839 ke dalam interval kelas kualitas pelayanan secara keseluruhan, maka penilaian responden terhadap kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro secara keseluruhan masuk dalam kategori ke tiga, yaitu baik. Jadi, masyarakat menilai **BAIK** kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor kecamatan Purwonegoro.

Selain itu, bila kita memasukkan jumlah bobot total harapan kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor kecamatan

Purwonegoro yang berjumlah 7473 ke dalam interval kelas kualitas pelayanan secara keseluruhan, maka penilaian harapan pelayanan pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor kecamatan Purwonegoro secara keseluruhan masuk dalam kategori ke empat, yaitu sangat baik. Jadi, masyarakat memiliki harapan **SANGAT TINGGI** terhadap perbaikan kualitas pelayanan pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor kecamatan Purwonegoro.

B. ANALISA

Penerapan KTP Elektronik (e-KTP) merupakan amanat dari Undang-Undang (UU) nomor 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan UU nomor 35 tahun 2010 yang menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari e-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Proyek e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Untuk itu, proses perekaman data e-KTP wajib dilakukan bagi seluruh warga Indonesia, tidak terkecuali pada warga Kecamatan Purwonegoro.

Memenuhi harapan masyarakat merupakan hal yang harus diupayakan bagi Kantor Kecamatan Purwonegoro apabila ingin menjadi instansi pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, sudah saatnya bagi Kantor Kecamatan Purwonegoro untuk melakukan perubahan demi terwujudnya pelayanan perekaman data e-KTP yang lebih baik. Tidak bisa dipungkiri, beberapa fasilitas yang terdapat pada Kantor kecamatan Purwonegoro dalam menunjang pelayanan perekaman data e-KTP masih kurang memenuhi harapan masyarakat. Sebagai contoh

adalah ketersediaan komputer yang belum memenuhi spesifikasi khusus yang lebih cepat dalam menunjang perekaman data e-KTP ataupun ruang tunggu yang kurang memberikan kenyamanan.

Secara umum memang pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro sudah bisa dikatakan baik. Akan tetapi, perlu adanya sebuah perubahan mengenai fasilitas fisik, peralatan dan teknologi, serta materi penunjang pelayanan.

Melalui otonomi daerah, sudah seharusnya daerah mampu merespon tuntutan masyarakat lebih cepat dan efektif. Termasuk di dalamnya adalah tuntutan untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih baik. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik harus diwadahi dan dikelola dengan baik untuk menghindari keluhan masyarakat berubah menjadi sengketa atau perselisihan akibat kesalahan dalam pelayanan publik (Sri Suwitri : 2008).

Selain itu, demi mewujudkan otonomi daerah, diperlukan sebuah reformasi birokrasi sehingga terdapat pembaruan dengan melakukan perubahan menuju arah yang lebih baik. Hal yang dapat dilakukan adalah pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, baik di pusat maupun di daerah agar mampu mendukung keberhasilan program perekaman data e-KTP ini.

PENUTUP

A. SIMPULAN

1. Secara keseluruhan kinerja pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro memiliki bobot 6839 sehingga masuk dalam kategori ke tiga, yaitu **BAIK**. Jadi, masyarakat menilai baik kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro.

2. Secara keseluruhan harapan pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro memiliki bobot 7473 sehingga masuk dalam kategori ke empat, yaitu **SANGAT TINGGI**. Jadi, masyarakat memiliki sangat tinggi terhadap perbaikan kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro.
3. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan masyarakat pada kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro adalah 91,52% sehingga kinerja pelayanan perekaman data e-KTP hampir memenuhi harapan responden terhadap kualitas pelayanan perekaman data e-KTP yang diberikan.
4. Dimensi kualitas pelayanan yang telah memenuhi atau melebihi harapan masyarakat dan harus dipertahankan oleh Kantor Kecamatan Purwonegoro adalah dimensi *reliability* (pada kuadran B) serta dimensi *assurance* (pada kuadran D).
5. Skor SERVQUAL yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar -634 yang berarti tingkat pelayanan kurang memuaskan. Berdasarkan hasil perolehan skor ini, dapat kita ketahui bahwa kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro secara umum adalah baik, tetapi kurang memuaskan. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah reformasi dalam pelayanan perekaman data e-KTP sehingga kedepan pelayanan dapat lebih memberikan kepuasan kepada masyarakat.

B. REKOMENDASI

1. Untuk memberikan perbaikan pada dimensi *tangible* adalah dengan

mengganti beberapa perangkat komputer dengan komputer yang memiliki spesifikasi lebih tinggi., memperhatikan kondisi ruangan perekaman data e-KTP, disertai beberapa penunjangnya, memberikan pengarahan kepada pegawai sehingga dapat selalu menjaga kerapihan dan kelengkapan dalam penampilan, menata kembali poster-poster perihal pelayanan perekaman data e-KTP sehingga mampu memenuhi aspek estetika

2. Untuk mempertahankan dimensi *reliability*, adalah dengan menyusun *standard operation procedure* dengan melihat kondisi SDM, menampung semua pertanyaan serta mendiskusikan dalam forum rapat yang dipimpin oleh Camat, sehingga dipecahkan seluruh solusi secara berkesinambungan. pembimbingan dan pengarahan secara berkelanjutan kepada pegawai yang bertugas langsung dalam perekaman data e-KTP, mengevaluasi kinerja perekaman sehingga mampu mendapatkan estimasi waktu perekaman, menyiapkan lemari khusus untuk penyimpanan data perekaman e-KTP, serta proteksi komputernya dengan *update* antivirus.
3. Untuk dapat memberikan perbaikan pada dimensi *responsiveness* adalah dengan berkoordinasi dengan operator komputer dengan memberikan estimasi waktu pelayanan setiap perekaman, membuka loket pertanyaan apabila terdapat masyarakat yang secara khusus memiliki berbagai permasalahan seputar pelayanan perekaman data e-KTP, memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam membantu masyarakat, memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan

- dalam merespon permintaan masyarakat.
4. Untuk dapat mempertahankan dimensi *assurance* dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan terbaik tanpa kesalahan kepada masyarakat, terus menyiagakan hansip dalam menjaga kendaraan dan kondusifitas ruang tunggu pelayanan perekaman, memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai pentingnya kesopanan dalam memberikan pelayanan. Camat juga dapat melakukan pengarahan dalam menjaga kesopanan pegawai.
 5. Untuk dapat memberikan perbaikan pada dimensi *empathy* dapat dilakukan melalui pegawai yang secara khusus diperbantukan dalam rangka pendampingan masyarakat lansia dalam melakukan perekaman data e-KTP, penyebaran angket/ kuesioner mengenai kritik dan saran sehingga dijadikan kajian untuk dapat dilakukan perubahan demi tercapainya pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik : Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta : Gava Media
- Ismail, Mohammad dkk. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Larasati, Endang. 2007. *Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Purwanto, Erwan Agus. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta : Gava Media.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sulistiyani, Ambar Teguh & Rosidah. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Suwitri, Sri. 2008. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

