

## **ARTIKEL**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN PEDURUNGAN**

**Defra Alchindi Q, Endang Larasati, Rihandoyo**

**Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Diponegoro Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kode Pos 1269**

#### **ABSTRAKSI**

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui keputusan – keputusan, tetapi melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan melalui diklat – diklat struktural pada berbagai tingkatan. Penilaian kinerja pelayanan public tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator – indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan para pengguna jasa seperti kepuasan para pengguna jasa.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan E-KTP yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang yang diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu: jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap, kehandalan, dan komunikasi. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui faktor kendala dari kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, dan kemampuan pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan masih belum maksimal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Peneliti menyarankan agar Pemerintah Kecamatan Pedurungan meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai, menambah sarana dan prasarana dan juga memperjelas informasi mengenai prosedur pelayanan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, prosedur, kemampuan pegawai**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

*Good government* atau ketatapemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggungjawab (akuntabilitas), sejalan dengan prinsip demokratis, efektif, dan efisien. Selain itu pemerintah yang dicita-citakan adalah juga mengandung prinsip mengikutsertakan masyarakat dan swasta (partisipasi), terbuka (transparansi), kesetaraan, semua warga masyarakat mempunyai kesempatan dan hak yang sama untuk ikut serta dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan-hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat di era-era mendatang.

Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas disini mencakup output yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek E-KTP ini 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.

Kecamatan Pedurungan menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Pedurungan. Pada pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan terjadi permasalahan yang disebabkan banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk Kecamatan Pedurungan yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan. Hal itu dapat diyakini berdasarkan dari wawancara dengan Ka.Sie Kepundudukan Kecamatan Pedurungan Bpk. Yulianto, SH (13 Agustus 2012) mengungkapkan bahwa hanya tersedia *finger print*, *scan retina* dan kamera yang berjumlah empat set.

Selain itu, kinerja pegawai kurang maksimal dikarenakan sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan alat pembuatan E-KTP, hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal.

Kemampuan pegawai dilihat dari pegawai yang kurang menguasai bidang dan tugasnya masing – masing. Selain itu pula dijumpai para pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi yang ada walaupun sebagian fasilitas sudah cukup tersedia. Para pegawai kurang serius dan sungguh – sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan yang diharapkan instansi tersebut tidak akan maksimal. Kurangnya jiwa profesionalisme dan belum tumbuhnya kesadaran dan pentingnya tujuan instansi yang berorientasi pada hasil sehingga pada hasil sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Keberadaan pegawai dalam organisasi merupakan kunci utama potensi yang menjalankan manajemen, baik pada perusahaan swasta maupun publik. Suatu organisasi membutuhkan pegawai yang handal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, dapat berinteraksi dengan pelanggan, dan mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan. Melalui permasalahan tersebut, maka peneliti memfokuskan permasalahan dan membuat penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan”**

## **I.2 TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN**

### **I.2.1 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan.
2. Untuk menganalisis faktor – faktor pelayanan yang menjadi kendala dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan.

### **I.2.2 KEGUNAAN PENELITIAN**

Adapun kegunaan penelitian antara lain:

1. Kegunaan Teoritis  
Untuk mengembangkan disiplin administrasi publik, terutama mengenai pelayanan publik. Sehingga diharapkan dikemudian hari akan mampu membandingkan teori yang diperoleh diperkuliahan serta aplikasinya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan
2. Kegunaan Praktis
  - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan pemerintah Kecamatan Pedurungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Pedurungan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada pelayanan pembuatan E-KTP.

- c. Deskripsi penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan terhadap dinamika perubahan sistem publik yang berkembang
- d. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi tambahan dan titik tolak yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis secara mendalam.

### **I.3 KERANGKA TEORI**

#### **I.3.1 Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk dapat menilai bagaimana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi, sekiranya perlu adanya kriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), yaitu :

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince (dalam Ratminto, 2005:175) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut :

1. *Responsiveness* (Responsivitas)

Ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari *customers*.

2. *Responsibility* (Responsibilitas)

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3. *Accountability* (Akuntabilitas)

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di

masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, maka fenomena kualitas pelayanan yang akan penulis cermati di dalam penelitian ini adalah :

1. Jaminan (*assurance*)
2. Bukti langsung (*tangibles*)
3. Empati (*empaty*)
4. Daya tanggap (*responsiveness*)
5. Keandalan (*reliability*)
6. Komunikasi (*communications*)

### **1.3.2 Prosedur pelayanan**

Definisi prosedur pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara ialah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga mewujudkan suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas (LAN RI, 1981 : 247). Sementara itu, ahli lain berpendapat bahwa prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Ibnu Syamsi, 1994 : 16)

Prosedur pelayanan adalah serangkaian tata kerja yang sudah terencana dan menjadi pola urutan yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

Menurut Moekijat prosedur perkantoran yang baik mempunyai kriteria sebagai berikut:

- a. Mengakibatkan bekerjanya kantor lebih lancar (yakni aliran pekerjaan menjadi lebih baik).
- b. Memberikan pengawasan yang lebih baik terhadap apa yang dilakukan dan bagaimana melakukan.
- c. Mengakibatkan penghematan – penghematan dalam biaya tetap dan pengeluaran – pengeluaran umum.
- d. Mengakibatkan koordinasi yang lebih baik antara departemen – departemen berlainan.
- e. Membantu dalam latihan pegawai baru.
- f. Berhubungan dengan formulasi – formulasi perkantoran, alat – alat pekerjaan tata usaha penting (Moekijat, 1989 : 229).

Prosedur juga memiliki sifat yang bersifat stabil di satu pihak dan fleksibel dipihak lain. Menurut Ibnu Syamsi yang dimaksud disini adalah; “ ada sebagian dari langkah yang bagaimanapun harus diikuti sepenuhnya, tapi ada juga sebagian kecil langkah yang bisa luwes cara penerapannya dengan melihat situasi dan kondisinya”, (Ibnu Syamsi, 1994 :17).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian prosedur menurut penelitian ini adalah rangkaian tindakan atau langkah yang harus diikuti untuk mencapai tahapan tertentu dalam usaha pencapaian tujuan. Prosedur juga biasa disebut sebagai tata cara atau tata kerja, yaitu sebagai pedoman menentukan tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dikaitkan dengan kepuasan pelanggan pada umumnya pelanggan tidak minginginkan

prosedur yang berbelit – belit, mudah dan dapat dilakukan dengan baik, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik jika prosedur juga berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang baik, fleksibel dan sederhana akan mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Dari pembahasan tentang prosedur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan adalah tata kerja yang menunjukkan jalan yang harus ditempuh secara ringkas tidak berbelit – belit dan fleksibel dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan. Penulis mengklasifikasikan secara terperinci mengenai prosedur pelayanan, yaitu dibentuk oleh beberapa indikator antara lain:

- a. Kejelasan informasi pelayanan.
- b. Keterbukaan biaya pelayanan
- c. Ketepatan waktu pelayanan, dan
- d. Proses pelayanan

### **1.3.3 Kemampuan Pegawai**

Dalam suatu organisasi, pegawai adalah pemeran dalam melaksanakan tugas organisasi. Pegawai menunjang sukses tidaknya dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang berdaya saing, pastinya mengutamakan penggunaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi. Apabila suatu organisasi memiliki pegawai yang memiliki kemampuan tinggi maka kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan akan efektif dan efisien. Dan itu akan berpengaruh pada hasil yang dicapai.

Menurut Soetopo (1987 : 76) terkandung makna pentingnya kemampuan kemampuan pegawai yang dikaitkan dengan aspek kelancaran pencapaian tujuan organisasi, termasuk didalamnya dalam rangka pemberian pelayanan

yang berkualitas. Oleh karena itu, membangun pelayanan prima harus dimulai dari pengembangan manusia-manusia yang melayani.

Pelayanan pada Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan haruslah berkualitas, maka para pegawai harus benar-benar SDM yang memiliki kemampuan tinggi dalam memberikan pelayanan. Dengan begitu masyarakat akan mendapatkan kepuasan yang menjadi harapan. Mereka tahu apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, maka tahu apa yang harus dilakukan sesuai dengan standart pelayanan yang berkualitas.

Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan, berkaitan dengan pengetahuan atau ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan suatu pengalaman. Adapun kemampuan unsur yang lain dari kematangan bertalian dengan keyakinan diri dan motivasi seseorang.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa seorang penyedia layanan akan bisa menjalankan tugasnya dengan baik apabila pegawai tersebut mempunyai kelebihan atau kemampuan baik itu fisik maupun mental, kemampuan berfikir, kemampuan menerapkan keahlian / ketrampilan yang dimiliki, sehingga dengan potensi-potensi tersebut mereka akan mudah untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Robert R Katz (Moenir, 2000:17) ada 3 jenis kemampuan dasar yang dimiliki seseorang dalam memimpin berdaya dan berhasil guna:

1. Kemampuan Teknik (*Technical Skill*)

Kemampuan untuk menggunakan peralatan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur atau teknik dari suatu bidang tertentu

2. Kemampuan Kemanusiaan (*Human Skill*)

Kemampuan untuk bekerjasama dengan memahami dan memotivasi orang lain.

3. Kemampuan Konseptual (*Conceptual Skill*)

Kemampuan mental untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan seluruh kepentingan dan kegiatan

Dari teori-teori diatas dapat diturunkan beberapa indikator tentang kemampuan pegawai yaitu :

1. Kemampuan Teknis
2. Kemampuan berinteraksi
3. Kemampuan konseptual

Kemampuan mutlak diperlukan oleh para pegawai yang disertai dengan ketrampilan dan pengalaman agar dalam menjalankan tugas, ia dapat menghindari atau memperkecil kesalahan yang dibuatnya dan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

## **I.4 METODOLOGI PENELITIAN**

### **1.4.1 Desain Penelitian**

Penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan” menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2002:5), metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif

berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang- orang dan perilaku yang diamati.

#### **I.4.2 Lokasi Penelitian**

Peneliti dengan judul “Analisis Kualitas Pelayan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan” akan dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Pedurungan Semarang.

#### **I.4.3 Penetapan Informan**

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi. Karena tipe penelitian ini adalah kualitatif, maka penentuan jumlah responden yang dijadikan informan ditetapkan dengan menggunakan tehnik *purposive sample*. Menurut Neuman (2000: 198) *sample purposive* ini merupakan jenis penarikan sample untuk tujuan khusus, yaitu:

1. Untuk memilih kasus-kasus yang informasinya bersifat khusus
2. Untuk memilih anggota-anggota yang sulit dicapai, dan
3. Untuk mengidentifikasi kasus-kasus khusus untuk investigasi yang lebih mendalam.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan tempat penelitian diantaranya:

- A. Kepala seksi kependudukan Kecamatan Pedurungan
- B. Masyarakat yang membuat E-KTP

#### **I.4.4 Fenomena Penelitian**

Fenomena yang akan diamati dalam menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang adalah sebagai berikut :

- A. Fenomena Kualitas Pelayanan Publik
  - 1. Jaminan Pelayanan
  - 2. Kondisi Lingkungan tempat pelayanan
  - 3. Empati petugas pelayanan
  - 4. Daya tanggap petugas pelayanan
  - 5. Keandalan pelayanan
  - 6. Komunikasi pelayanan
- B. Fenomena Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan
- C. Fenomena Faktor Prosedur Pelayanan
  - 1. Kejelasan informasi pelayanan.
  - 2. Keterbukaan biaya pelayanan
  - 3. Ketepatan waktu pelayanan, dan
  - 4. Proses pelayanan
- D. Fenomena Faktor Kemampuan Pegawai
  - 1. Kemampuan Teknis
  - 2. Kemampuan kemanusiaan
  - 3. Kemampuan konseptual

#### **I.4.5 Instrumen Penelitian**

Penelitian kualitatif ini, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Selanjutnya menurut Nasution (dalam Sugiono, 2005 : 60-61) Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya adalah bahwa segala sesuatu belum mempunyai bentuk pasti. Masalah fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya. Dalam pelaksanaannya menggunakan alat bantu seperti daftar pertanyaan wawancara, buku catatan, serta dokumen-dokumen.

#### **I.4.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik atau cara yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan bagi penelitian ilmiah. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara dilakukan secara bebas dan mendalam yaitu berupa dialog atau tanya jawab kepada narasumber yang dalam ini adalah pegawai atau pejabat dinas terkait untuk mendapatkan data primer. Sedangkan alat yang digunakan untuk menggali informasi adalah dengan *interview guide*, yaitu daftar pertanyaan yang ditujukan pada pelaksana program untuk mendapat informasi yang dibutuhkan.

## 2. Pengamatan (*observation*)

Observasi adalah cara mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang tampak pada obyek penelitian yang pelaksanaannya langsung pada dimana suatu peristiwa, keadaan atau situasi sedang terjadi. Peristiwa keadaan atau situasi ini dapat dibuat dan dapat pula yang sebenarnya.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen dokumen yang relevan. Penulis melakukannya dengan cara membaca literatur melalui media cetak maupun elektronik yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **I.4.7 Teknik Analisis Data/ Informasi**

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis domain (Sugiono, 2005 : 103) dilakukan oleh memperoleh gambaran umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan secara terus-menerus melalui pengamatan, wawancara mendalam, dan dokumentasi sehingga data yang terkumpul menjadi banyak, oleh karena itu pada tahap ini diperlukan analisis lagi yang disebut dengan analisis taksonomi. Secara singkat tata cara analisa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Reduksi Data, diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan hasil penelitian di lapangan.

- b. Pengujian Data, data disajikan secara tertulis berdasarkan kasus-kasus aktual yang saling berkaitan. Tampilan data (data display) digunakan untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi.
- c. Menarik Kesimpulan Verifikasi, merupakan langkah terakhir dalam kegiatan analisis kualitatif.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kualitatif dimana peneliti sebagai instrumen. Pada penelitian kualitatif, data diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian-uraian (Bungin, 2001)

## ISI

### PEMBAHASAN

#### **4.1 Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedrungan Kota Semarang**

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat sebagai pengguna jasa, karena merekalah yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi keinginannya. Masyarakat menilai kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan. Masyarakat mempersepsikan kualitas dengan membandingkan kinerja layanan yang mereka terima dengan kinerja layanan yang mereka harapkan dari penyedia jasa. Menurut Agus Dwiyanto (dalam Astuti, 2004:III-12) Penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan para pengguna jasa, indikator tersebut, yaitu :

#### **4.1.1 Jaminan Pelayanan (*Assurance*)**

Jaminan merupakan faktor yang sangat penting yang harus benar-benar diperhatikan oleh dinas penyedia layanan, dalam hal ini kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang, sebab dengan adanya jaminan yang pasti pemohon administrasi kependudukan dan pencatatan sipil akan percaya dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas.

#### **4.1.2 Kondisi Lingkungan Tempat Pelayanan**

Kondisi lingkungan di kantor pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan minimnya luas gedung mengakibatkan kenyamanan pelanggan menjadi sangat rendah. Kemampuan pengadaan perluasan gedung di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang masih kurang memadai karena selama ini belum mendapatkan kucuran dana dari pusat untuk melakukan renovasi ataupun untuk pengadaan penambahan fasilitas yang dibutuhkan khususnya ruang tunggu warga yang membuat E-KTP. Kondisi lingkungan tempat pelayanan pembuatan E-KTP masih jauh dari kata baik. Hal tersebut dikarenakan minimnya fasilitas khususnya ruang tunggu yang tidak sebanding dengan jumlah warga pembuat E-KTP. Hal itu juga berimbas pada kualitas pelayanan pembuatan E-KTP sehingga menjadi kurang baik.

#### **4.1.3 Empati Petugas Pelayanan (*Empaty*)**

Empati juga sangat penting dan berpengaruh bagi kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan. Empati yaitu usaha dari pihak penyedia layanan untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual. Bentuk perhatian ini juga meliputi penciptaan rasa puas dan berusaha untuk memahami apa yang diperlukan oleh para pengguna jasa atau pemohon E-KTP. Bentuk empati dalam pelayanan juga dapat diwujudkan dengan berusaha membantu dalam memecahkan suatu masalah secara spontan dan senang hati.

#### **4.1.4 Daya Tanggap Petugas Pelayanan (*Responsiviness*)**

Responsivitas, yaitu kemampuan untuk membantu pemohon (masyarakat) berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap seperti adanya pengaduan konsumen atau pemohon (masyarakat), sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen atau pemohon (masyarakat).

#### **4.1.5 Keandalan (*Reability*)**

Keandalan (*reability*), yaitu unsur pelayanan yang dapat dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. *Reability* dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang meliputi kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian mengenai prosedur, biaya,

serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan, sehingga pemohon merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kesederhanaan, kejelasan prosedur pelayanan juga menjadi indikator kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang baik harus mempunyai prosedur pelayanan yang sederhana dan jelas, sehingga dapat dipahami dan dilaksanakan dengan mudah oleh pengguna jasa.

#### **4.1.6 Komunikasi Pelayanan**

Komunikasi pelayanan yang dikembangkan oleh Kantor pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang belum sepenuhnya dijalankan secara maksimal. Seringkali terjadi *miss communication* atau kesalahan pemberian informasi kepada masyarakat terutama kepada pengurusan pembuatan E-KTP.

Dari hasil penelitian mengenai berbagai indikator kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Pedurungan Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Pedurungan masih belum maksimal, sehingga pemerintah Kecamatan Pedurungan perlu menerapkan pelayanan publik prima yang tertuang dalam KEPMENPAN. Sesuai dengan reformasi birokrasi Indonesia bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu peran strategis aparatur pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik itu salah satunya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan demikian setiap aparatur pemerintah

wajib melayani kepentingan masyarakat secara prima. Terdapat sejumlah kaidah yang perlu diikuti dalam pelaksanaan pelayanan prima. Kaidah pelayanan prima meliputi yang berikut ini :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan keandalan pelayanan dan bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan, dalam memberikan pelayanan khususnya ketika berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal.
- d. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanggulangan keluhan pelanggan eksternal.
- e. Kelengkapan, yang berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yang berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung lainnya.
- g. Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi penemuan pola baru dalam pelayanan.
- h. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yang berkaitan dengan lokasi, ruang, dan tempat pelayanan yang mudah dijangkau.
- i. Atribut pendukung pelayanan, yang berkaitan dengan kebersihan lingkungan, ruang tunggu, dan sebagainya.

## **4.2 Faktor-faktor yang Menjadi Kendala dalam Proses Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.**

### **4.2.1 Sarana dan Prasarana**

Sarana pelayanan adalah faktor penting untuk terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor sarana pelayanan antara lain peralatan, perlengkapan, alat bantu, gedung dan komunikasi. Fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Pedurungan dalam pelayanan pembuatan E-KTP menunjukkan belum mendukung. Hal tersebut dikarenakan minimnya fasilitas khususnya ruang tunggu dan alat rekam data E-KTP yang tidak sebanding dengan jumlah warga pembuat E-KTP. Hal itulah yang menjadi kendala dari pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan yang mengakibatkan masyarakat tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Pedurungan.

### **4.2.2 Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah salah satu prinsip yang sangat penting dalam menilai baik buruknya kualitas dari suatu pelayanan. Menurut pendapat Moekijat, prosedur harus sederhana dan mempermudah pengguna layanan. Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan. prosedur pelayanan adalah tata

kerja yang menunjukkan jalan yang harus ditempuh secara ringkas tidak berbelit – belit dan fleksibel dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan. Prosedur pelayanan dapat diklasifikasikan secara terperinci, yaitu dibentuk oleh beberapa indikator antara lain:

#### **4.2.2.1 Kejelasan Informasi Pelayanan.**

Kejelasan informasi pelayanan dapat dijelaskan didasarkan seberapa mendalam informasi yang diberikan instansi kepada pengguna jasa. kejelasan informasi mengenai proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan masih belum cukup jelas. Hal itu dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga menjadi kendala dalam proses pelayanan.

#### **4.2.2.2 Keterbukaan Biaya Pelayanan**

Keterbukaan biaya pelayanan adalah salah satu indikator dari baik buruknya prosedur dari suatu pelayanan. Keterbukaan biaya pelayanan dapat dijelaskan berdasarkan kejelasan dan keterbukaan mengenai informasi tentang biaya pelayanan. Keterbukaan biaya mengenai proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut bisa dilihat dari informasi yang disampaikan pemerintah kepada warga bisa tersampaikan dengan baik, selain itu juga tidak ada biaya tambahan yang memberatkan warga.

#### **4.2.2.3 Ketepatan Waktu Pelayanan**

Salah satu penyebab baik buruknya prosedur pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan. Hal itu dapat dijelaskan berdasarkan keakuratan dan ketepatan waktu terselesaikannya proses pelayanan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan. Tidak ada kepastian waktu yang jelas, seperti beberapa hari E-KTP tersebut sudah jadi dan dapat diambil dan tidak adanya jawaban yang pasti mengenai kapan E-KTP jadi dibuat menjadikan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pedurungan Kota Semarang dalam pengurusan pembuatan E-KTP masih belum maksimal. Hal ini disebabkan ketidaktahuan pegawai mengenai informasi yang diberikan oleh pemerintah pusat.

#### **4.2.2.4 Proses Pelayanan**

Proses pelayanan sangat berpengaruh dalam terciptanya prosedur pelayanan yang baik. Proses pelayanan dapat dijelaskan berdasarkan ketertiban dan kelancaran dari suatu pelayanan. Pada proses pelayanan pembuatan E-KTP terdapat antrian yang cukup banyak, membuat proses pelayanan menjadi tidak lancar, hal itu disebabkan oleh banyaknya volume warga yang membuat E-KTP. Proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pedurungan Kota Semarang dalam pengurusan pembuatan E-KTP masih belum baik, hal itu dapat dilihat dari masih banyaknya antrian dalam proses pembuatan E-KTP yang menyebabkan warga harus menunggu lama.

### **4.2.3 Kemampuan Pegawai**

Kemampuan pegawai adalah salah satu faktor penyebab baik atau buruknya suatu pelayanan. Penyedia layanan akan bisa menjalankan tugasnya dengan baik apabila pegawai tersebut mempunyai kelebihan atau kemampuan baik itu fisik maupun mental, kemampuan berfikir, kemampuan menerapkan keahlian / ketrampilan yang dimiliki, sehingga dengan potensi-potensi tersebut mereka akan mudah untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kemampuan mutlak diperlukan oleh para pegawai yang disertai dengan ketrampilan dan pengalaman agar dalam menjalankan tugas, ia dapat menghindari atau memperkecil kesalahan yang dibuatnya dan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Faktor kemampuan pegawai dibentuk oleh beberapa indikator antara lain:

#### **4.2.3.1 Kemampuan Teknis**

Kemampuan teknis adalah kemampuan pegawai untuk menggunakan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur atau teknik dari suatu bidang tertentu. Pegawai pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan khususnya yang bertugas merekam data E-KTP sudah mempunyai kemampuan teknis yang baik dalam menggunakan peralatan, hal itu dikarenakan para pegawai tersebut adalah ahli dibidang teknologi. Kecamatan Pedurungan memperkejakan ahli dibidang teknologi yang disewa dari luar, akan tetapi mereka hanya bekerja kalau ada panggilan dari kecamatan.

#### **4.2.3.2 Kemampuan Berinteraksi**

Kemampuan berinteraksi adalah kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan memahami dan memotivasi orang lain. Kemampuan pegawai pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan dalam berkomunikasi masih belum cukup baik dan terkesan tidak jelas. Beberapa kali terjadi kesalahan pemberian informasi, seperti apa saja yang dibutuhkan dalam keperluan-keperluan pembuatan E-KTP. Pelayanan yang dilakukan pegawai di Kantor pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kurang berjalan dengan maksimal, sebab adanya beberapa perangkapan jabatan, sehingga tidak dapat memaksimalkan pelayanan, terutama untuk pegawai bagian pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang masih kurang, sementara itu warga yang membuat E-KTP sangat banyak. memberikan kondisi secara nyata kepada pemohon.

#### **4.2.3.3 Kemampuan Konseptual**

Kemampuan konseptual adalah kemampuan seorang staff untuk menganalisa dan menerima informasi baik dari dalam maupun dari luar organisasi. Sikap pegawai pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan dalam memberikan informasi kepada masyarakat cenderung memberikan jawaban yang tidak pasti, selain itu juga tidak ada tindakan yang pasti dalam hal menanggapi keluhan pemohon karena kebanyakan pegawai kurang mengetahui tentang informasi yang ditanyakan oleh warga.

Berdasarkan uraian tentang Faktor – faktor yang menjadi kendala dalam pembuatan E-KTP dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya

sumberdaya manusia dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan yang tidak sebanding dengan banyaknya warga Kecamatan Pedurungan yang membuat E-KTP dan minimnya fasilitas baik sarana maupun prasarana yang ada serta prosedur pelayanan yang masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga membuat pelayanan menjadi kurang maksimal. Hal itulah yang menjadi kendala dari suatu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan di atas, pemerintah Kecamatan Pedurungan harus menata aktifitas pelayanan bagi masyarakat, upaya tersebut adalah dengan melakukan tindakan atau langkah – langkah dalam rangka meningkatkan kualitas dari suatu pelayanan sesuai dengan KEPMENPAN melalui surat edaran MENKO WASBANGPAN nomor 56/MK/WASPAN/6/98 yang ditujukan kepada semua menteri kabinet reformasi pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, para Gubernur, pemimpin lembaga non departemen, dan Bupati/Walikota yaitu sebagai berikut :

- a. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk BUMN dan BUMD.
- b. Langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan cara berikut :
  - 1) Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya tarif pelayanan, dan batas waktu

penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan atau pengumuman dan melalui media informasi lainnya.

- 2) Menempatkan petugas yang bertanggungjawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
- 3) Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan dan apabila batas waktu yang telah ditetapkan terlampaui, maka permohonan tersebut berarti disetujui.
- 4) Melarang atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan diluar biaya pelayanan yang telah ditetapkan.
- 5) Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja atau kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan satu produk pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Setelah dilakukan pembahasan secara bertahap pada bab-bab sebelumnya terutama dalam upaya untuk mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dan faktor – faktor yang menjadi kendala dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan, maka akan diuraikan kesimpulan yang mungkin dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kearah kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pembuatan E-KTP masih kurang maksimal, hal itu disebabkan masih buruknya beberapa indikator dari kualitas pelayanan yaitu:

a. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan yang masih belum bisa diharapkan karena tidak adanya ketepatan waktu pelayanan.

b. Kondisi Lingkungan

Kondisi lingkungan yang kurang baik yakni minimnya fasilitas khususnya ruang tunggu yang tidak sebanding dengan jumlah warga pembuat e-KTP.

c. Empati Petugas Pelayanan

Empati petugas pelayanan masih tergolong kurang baik yang ditandai dengan masih adanya keluhan dari warga yang membuat e-KTP mengenai kurangnya perhatian petugas kepada warga yang membuat e-KTP

d. Daya Tanggap Petugas Pelayanan

Daya tanggap pegawai dalam memberikan perhatian kepada pemohon masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemohon, daya

tanggap pegawai yang ditunjukkan dari sikap pegawai kurang memberikan perhatian secara maksimal, sering kali pemohon menunggu cukup lama untuk dapat dilayani oleh petugas.

e. Komunikasi pelayanan

Komunikasi pelayanan masih belum sepenuhnya dijalankan secara maksimal karena masih sering terjadi *miss communication* atau kesalahan pemberian informasi kepada masyarakat.

2. Faktor – faktor yang menjadi kendala dalam pembuatan E-KTP diantaranya adalah masih kurangnya sumberdaya manusia dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan yang tidak sebanding dengan banyaknya warga Kecamatan Pedurungan yang membuat E-KTP dan minimnya fasilitas baik sarana maupun prasarana yang ada serta prosedur pelayanan yang masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga membuat pelayanan menjadi kurang maksimal.
3. Baiknya indikator kehandalan pada kualitas pelayanan E-KTP dikarenakan adanya tenaga kontrak yang didatangkan kecamatan dari pihak swasta. Hal itu menyebabkan adanya permasalahan baru ketika sudah tidak ada tenaga kontrak tersebut. Adanya tenaga kontrak tersebut membuat adanya ketergantungan pihak kecamatan terhadap pihak swasta, sehingga ketika pihak swasta tersebut telah selesai kontraknya, akan membuat pelayanan pembuatan E-KTP menjadi terhambat

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ari. 2004. *Pedoman Praktikum: Penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. Semarang: FISIP UNDIP
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: ELEX Media Computindo Kelompok Gramedia.
- Dewi, Reni Shinta. 2005. MPIIS-FORUM: *Membangun Konsep "Excellent Service" (Pelayanan Prima) Sebagai Sikap Professional Aparatur Pelayanan Publik*. Semarang: FISIP UNDIP
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Sw. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Thoha, Miftah. 1990. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta Penerbit ANDI
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: FISIP UNDIP
- Yuwanto, Teguh. 2001. *Manajemen Otonomi Daerah Membangun Daerah Berdasarkan Paradigma Baru*. Semarang: CloGapps