

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN e-KTP DI DISDUKCAPIL  
KOTA PALEMBANG**

Disusun untuk memenuhi Tugas Mata Kuliah  
Metode Penelitian Administrasi Publik

**Disusun Oleh:**

M. Asyaryl Fajri (2216041083)

**Dosen Pengampu:**

**Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D**



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung  
Bandar Lampung  
31 Agustus 2023**

**KATA PENGANTAR**

Puji Syukur alhamdulillah kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas limpahan kemampuan, kekuatan serta keberkahan baik waktu, tenaga, maupun pikiran sehingga kami dapat menyelesaikan tugas yang diberi judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN e-KTP DI DISDUKCAPIL KOTA PALEMBANG” penulisan makalah ini bertujuan untuk tugas semester tiga, mata kuliah “Metode Penelitian Administrasi Publik” Kami sadari bahwasanya terselesaikannya makalah ini tidak lepas dari dukungan, dorongan dan bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu karena itu kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D selaku dosen mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik, yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan dukungan dalam bentuk pengarahan dan bimbingan sehingga makalah dapat diselesaikan dengan baik, Orang tua yang selalu memberikan doa dan motivasi, serta dukungan yang sangat berarti sehingga mendorong penulis untuk melakukan yang terbaik. Teman-teman seperjuangan program studi Ilmu Administrasi Negara yang telah berjuang Bersama dalam menyelesaikan tugas semester ini

Kami berharap semoga Tuhan yang Maha Esa memberikan limpahan pahala atas kebaikan yang telah diberikan kepada kami. Kami merasa bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan makalah ini. Oleh karena itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca demi perbaikan makalah ini.

Bandar Lampung, 31 Agustus 2023

Penulis

# **BAB 1**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman sekarang, kualitas pelayanan public (public service) yang ditawarkan kepada pengguna jasa layanan atau masyarakat telah menjadi tanggungjawab dan loyalitas instansi atau dinas pemerintahan kepadamasyarakat. Hal ini terjadi karena adanya reformasi tata Kelola dalam pemerintahan dari sentralistis menjadi sistem desentralisasi. Sistem desentralisasi atau perwakilan memberikan kemudahan dalam hubungan atau interaksi area kerja yang baik, jangkauan pelayanan publik yang luas, adanya peningkatan tanggungjawab serta pengawasan secara intens oleh pemerintah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pemerintahan Daerah yang mengatur secara detail pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia. Dari undang-undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah otonom memberikan kewajiban untuk menata dan mengatur aktivitas rumah tangga dan kepentingan untuk memenuhi keperluan suatu daerah. Otonomi daerah bertujuan untuk menyalurkan tanggung jawab dan kewenangan sehingga dapat berjalan dengan secara baik.

Menyadari bahwa tercapainya tujuan pembangunan nasional merupakan kehendak seluruh rakyat Indonesia dan dalam menghadapi persaingan bebas pada era globalisasi, maka upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik harus dilakukan. Sikap kritis masyarakat tentang pelayanan publik kian menguat, masyarakat semakin banyak mempertanyakan kualitas dan efektifitas dari pelayanan publik, misalnya kecepatan dalam pengurusan perijinan, masalah dokumen kependudukan, mengenai keamanan, persoalan transportasi umum dan sebagainya. (Widjaja, 2015)

Masyarakat akan meminta layanan umum yang berkualitas dari pemerintahan, walaupun permintaan itu terkadang tidak tepat dengan yang diharapkan sebab selama ini layanan umum di pemerintahan seperti banyak hambatan, Batasan dan terkesan lama serta banyak prosedurnya. Masyarakat seakan sudah Lelah dengan banyaknya prosedur yang harus dilalui dalam meminta layanan public pada suatu instansi pemerintahan. Oleh sebab itu, harus dilakukan perubahan melalui penempatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu minta dilayani dalam berurusan dengan layanan public. Pelayanan sebaiknya diutamakan bagi masyarakat umum namun selama ini menjadi

pelayanan publik kepada negara, padahal sebenarnya negara ada untuk melayani kebutuhan masyarakat (Lauma, Pangemanan, & Sampe, 2019). Perihal governance sudah diterapkan pada konflik pemerintahan di Indonesia, hal ini dapat diamati melalui kesan ketidakpercayaan masyarakat kepada instansi pemerintah yang mencerminkan banyaknya penyelewengan tanggungjawab dalam birokrasinya. Penyelewengan itu disebabkan oleh tidak bertanggungjawabnya aparatur negara dan kurang terbukanya informasi terkait kepentingan masyarakat umum sehingga munculnya Tindakan korupsi.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang menjadi unsur utama dalam penerapan good governance. Para petinggi instansi pemerintah, aparatur negara, dinas terkait, masyarakat umum dan perusahaan swasta harus mengutamakan segala bentuk pelayanan umum (public). Terdapat 3 alasan yang menjadi latar belakang diperlukannya reformasi pelayanan public(umu) yang mendukung terciptanya good governance. Kesatu yaitu meningkatkan kualitas kinerja dalam instansi swasta, masyarakat maupun pemerintahan terkait kualitas pelayanan umum (public). Kedua, Pelayanan publik adalah perantara dari beberapa unsur instansi pemerintah yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat luas. Selanjutnya yang ketiga, mendeskripsikan lebih jelas bentuk pelayanan public dan transparansi karakteristik yang mencerminkan good governance(Nor, Gani, Saleh, & Amin, 2021).

Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik baik karena peraturan ataupun karena kebutuhan, dampak dan pelayanan publik yang kurang baik akan memunculkan rasa ketidakpuasan masyarakat dan pada akhirnya akan memperburuk citra pemerintah begitu sebaiknnya. Pelayanan publik yang baik akan mendorong pertumbuhan ekonomi, peningkatan investasi, peningkatan pendapatan per kapita serta meningkatkan kesejahteraan anggota masyarakat. (Hersona, 2017).

Perbaikan kualitas kerja adalah kunci utama dalam melaksanakan peran pemerintahan. Suatu pemerintahan dikatakan berhasil dan berkualitas dilihat dari bentuk pelayanan publicnya yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Diharapkan kualitas yang terbaik dari instansi pemerintahan dalam melayani masyarakat secara disiplin dan loyalitas yang tinggi bukan karena adanya maksud lain(Utari, 2021). Pelayanan akan menjadi tidak efektif dan kurang memuaskan apabila bentuk pelayanan tersebut tidak patuh pada standar kerja atau peraturan yangtelah disahkan oleh dinas atau lembaga yang berkaitan(Li & Shang, 2020).

Asas pelayanan merupakan prioritas utama dalam melayani masyarakat secara baik dan disiplin. Bila pelayanan public dilaksanakan secara tertib dan professional maka akan memberikan kepuasan bagi masyarakat(Hidayat & Isnaini, 2021). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan dapat mencerminkan karakteristik yang terdiri atas transparansi, akuntabilitas, kontribusi, penyetaraan hak serta kewajiban, profesionalitas, fasilitas pendukung, sesuai jadwal dan tidak sulit dalam prosesnya. Dengan tercapainya karakteristik tersebut menghasilkan good governance pada kualitas layanan instansi di Indonesia. Hal ini berlandaskan UUD RI Tahun 2014 Nomor 30 Pasal 10 tentang penyelenggaraan pemerintahan. Secara umum pelayanan publik tersebar secara luas pada beberapa bentuk kegiatan dalam pemerintahan.

David Mckevitt (1998) dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Service*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa “ core public service may be defined as those services which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know example”.

Selama ini berbagai kelemahan sering menjadi sorotan masyarakat dan pelaku usaha menyangkut prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan tidak konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih terjadi praktek pungutan tidak resmi, termasuk premanisme serta indikasi korupsi, kolusi dan nepotisme. Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terus dilakukan secara berkelanjutan, karena masih ada pelayanan yang masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat baik langsung ke instansi yang bersangkutan ataupun melalui media cetak maupun elektronik. (Hersona, 2017) Bentuk keluhan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah bermacam-macam, seperti pengurusan yang berbelit-belit, kurang sosialisasi tarif atau tidak transparan

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el adalah kartu tanda penduduk dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Instansi pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan tingkat kabupaten/kota adalah Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten/kota. Adapun tata cara penerbitan KTP-el diatur dalam Bab III pasal 3 yang berbunyi bahwa kecamatan merupakan tempat pelayanan sekaligus pendistribusian KTP-el. Sedangkan wewenang pencetakan KTP-el diserahkan kepada masing-masing wilayah (Disdukcapil daerah) sejak awal tahun 2015 hingga sekarang.

Dari pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Selanjutnya penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik dengan baik dan profesional.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2016). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. (Sinambela, 2016)

Disdukcapil selaku instansi pelaksana berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sinambela (2017) bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan

masyarakat. Dewasa ini, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat. Tuntutan tersebut kian berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan merupakan peran dari pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin. Oleh karena itu upaya untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara guna mendukung agenda perkembangan otonomi daerah harus segera direalisasikan dengan penuh kesungguhan.

Beragamnya keluhan masyarakat terkait pelayanan penerbitan KTP-el oleh Disdukcapil, seperti pelayanan yang tidak maksimal, KTP-el tidak kunjung terbit, waktu penyelesaian berkas yang lama, petugas tidak profesional dalam melayani masyarakat (petugas dinilai kurang ramah saat pelayanan dan masyarakat seringkali harus menunggu lama saat pergantian), dan adanya pungutan liar yang memberatkan masyarakat dalam mengurus penerbitan KTP-el yang bertolak belakang dengan pernyataan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk bahwa seluruh kegiatan pelayanan gratis, tidak dipungut biaya. Laporan ketidakpuasan masyarakat tersebut pun sudah ditanggapi oleh Ombudsman pada tahun 2017, tetapi hingga saat ini masih dalam proses penyelidikan karena adanya ketidak-samaan antar jumlah data kependudukan dan blangko KTP-el antara kabupaten/kota dan provinsi dengan Dirjen Kependudukan Kemendagri (Humas Ombudzman, 2018). Selanjutnya, terkait pemungutan liar pengurusan KTP-el tidak terpusat, tetapi menyebar sehingga perlu tindakan lebih lanjut.

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahannya. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan, sumberdaya manusia dan kinerja organisasi mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. (Widjaja, 2015).

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang, problema antrian pelayanan telah menjadi suatu hambatan dalam kelancaran aktivitas dan sangat menjadi perhatian banyak kalangan. hambatan ini akan menyulitkan proses pelayanan umum kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan di Disdukcapil Kota Palembang. Problema antrian pelayanan berkaitan dengan waktu dan jadwal kehadiran aparatur atau petugas terkait dalam memberikan layanan. Hal ini akan mempengaruhi efisiensi dan efektivitas waktu pelayanan public kepada masyarakat. Pemilihan objek penelitian dilatarbelakangi oleh proses pembuatan e-KTP, akte dan Kartu Keluarga yang masih panjang dan berbelit dengan berbagai alasan masih terpusat, peralatan yang minim, penjadwalan yang tidak transparan, bahkan kendala pemadaman listrik massal juga menjadi salah satu kendala dalam efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik.

Salah prinsip dasar dalam penerapan good governance adalah berkualitasnya aktivitas pelayanan public kepada masyarakat pada suatu instansi pemerintah. Sehingga, aparatur atau pegawai pemerintahan wajib mematuhi segala bentuk dan loyalitasnya kepada pekerjaan melayani masyarakat. Harapannya melalui implementasi good governance ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan publik dari pemerintah.

Disdukcapil Kota Palembang pun telah membuka loket pengaduan keluhan masyarakat. Pengaduan tersebut di administrasikan terlebih dahulu dan selanjutnya diproses sehingga pengaduan yang masuk bertumpuk,terkesan mengendap,dan tidak efektif. Bersandar pada persoalan krusial dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang selalu menjadi topik perbincangan di kalangan masyarakat, diharapkan mampu untuk memberikan solusi terbaik bagi layanan kependudukan. Adanya tata kelola pemerintahan yang sehat, adil, dan bersih mampu memberikan nilai tambah bagi pemerintah dan masyarakat. Sumarwan (2015) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan di lapangan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan secara efektif. Mencermati permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan penerbitan KTP-el di Disdukcapil Kota Palembang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil di Kota Palembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka dapat diirumuskan masalahnya merupakan :

- a) Daya tanggap aparatur yang kurang dalam menghadapi keluhan dan keinginan pengguna layanan, respon yang diberikan kepada masyarakat sering mengalami keterlambatan atau sering tidak diperdulikan,
- b) Pemberian informasi yang tidak jelas dan lengkap sehingga masih menjadi kendala bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan akte, KK, KTP dan lainnya aktivitas di Disdukcapil Kota Palembang.
- c) Persyaratan berkas keperluan untuk mengajukan permohonan terkadang tidak relevan dan menyulitkan penggunaan layanan untuk melengkapinya.
- d) Apakah Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Palembang Sudah Terealisasi Dengan Baik?
- e) Masih terjadi pemungutan Liar dan Premanisme di Dalam Disdukcapil Kota Palembang

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis data yang telah dikumpulkan mengenai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kota Palembang. Mengetahui Bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah Kota Palembang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kota Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan kepada pemerintah setempat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi kepustakaan sehingga dapat membantu mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut. Serta penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti mengenai kualitas pelayanan public di Disdukcapil Kota Palembang.

## **1.4 Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross sectional dan metoda survey analitik yaitu untuk mengetahui faktor- faktor yang berhubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan cara data dikumpulkan secara simultan dalam waktu yang bersamaan (Notoadmodjo, 2012) Pengukuran data yang digunakan adalah kuantitatif karena peneliti ingin mengetahui distribusi frekuensi dalam bentuk angka (Siregar, 2013)

## **1.5 Sistematika Penulisan**

1. BAB 1 : Latar Belakang
  - 1.1 Latar Belakang
  - 1.2 Rumusan Masalah
  - 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian
  - 1.4 Metode Penelitian
  - 1.5 Sistematika Penulisan
2. BAB 2 : Tinjauan Pustaka
3. BAB 3 : Metodologi Penelitian
4. BAB 4 : Hasil dan Pembahasan
5. BAB 5 : Kesimpulan
6. Daftar Pustaka

## Daftar Pustaka

- YANIZI, Y. (2022). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU TAHUN 2021* (Doctoral dissertation, STIK Bina Husada Palembang).
- Bahari, S. B. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negara).
- Melisa, R., Putra, R., Nurmasemil, N., & Andriani, D. S. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Palembang. *Demography Journal of Sriwijaya*, 3(2), 1-8.
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99-108.
- Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi. (2020). (n.p.): Deepublish.
- Reformasi Hukum dan Pelayanan Pencatatan Sipil di Indonesia. (2022). (n.p.): Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. (2018). (n.p.): UGM PRESS.