

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

Disusun untuk memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik

Disusun Oleh:

M. Asyaril 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**

BAB 2

Tinjauan Pustaka

A. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011) “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh Gronross (dalam Ratminto dan Winarsih, 2006) bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi diatas dapat dilihat bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Istilah publik berasal dari bahasa inggris dengan kata “public” yang berarti umum, masyarakat ataupun negara. Menurut Sinambella (2011) Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai. Sedangkan Menurut Syafiie(1999) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Kusdarini (2011) yakni yang terdiri dari 12 asas :

1. Asas kepentingan umum;
2. Asas kepastian hukum;
3. Asas kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Asas keprofesionalan;
6. Asas partisipasif;
7. Asas persamaan perlakuan/tindak deskriminatif;

8. Asas keterbukaan;
9. Asas akuntabilitas;
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Asas ketepatan waktu;
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009. Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/ tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksanaan
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2002) yang menjadi unsur-unsur dalam pelayanan adalah :

1. Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil. Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana. Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan

sebagainya.

4. Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Kasmir (2005), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Menurut Atep Adya Barata (2003), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal(interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal(pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011) dalam penelitian Ahaditya 2015, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut American Society for Quality Control (Kotler, 2008) kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut mantan pemimpin GE, John F. Welch Jr (kontler, 2008) kualitas adalah jaminan terbaik kami atas pelanggan, pertahanan terkuat kami menghadapi persaingan luar negeri, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.

Kasmir (2005), mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat”.

Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau masyarakat sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan (Ahaditya, 2015).

4. Good Governance

Good governance adalah suatu penyelenggara manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan politican framework bagi tumbuhnya aktifitas usaha.

Good governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Prinsip good governance :

a. Partisipasi Masyarakat (Participation)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

b. Transparansi (Transparency)

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas.

c. Kesenjangan (Equity)

Kesenjangan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

d. Efektifitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency)

Untuk menunjang prinsip-prinsip yang telah disebutkan di atas, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria Efektif dan Efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria Efektif biasanya di ukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial.

e. Akuntabilitas (Accountability)

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan.

f. Visi Strategis (Strategic Vision)

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas pemerintahan yang baik

5. Pengertian e-KTP

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan E-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan E-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia mengatakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikathak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Jadi yang dimaksud dengan E-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi sertamemiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda

penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional (Haq, 2014).

3. Standar Pelayanan Minimal

Sistem Mekanisme dan Prosedur :

1. Penduduk membawa KK dan KTP di TPDK Kecamatan untuk perekaman KTP-el.
2. Petugas melakukan verifikasi biodata yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung (akte kelahiran/akta nikah/akta cerai/ijazah).
3. Apabila perubahan biodata menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan.
4. Pemohon melakukan perekaman data e- KTP, sidik jari iris mata di Kecamatan.
5. Petugas di Dinas dan tenaga perbantuan kecamatan melakukan pencetakan e- KTP.
6. Pemohon bisa mengambil e-KTP di Disdukcapil dengan membawa resi tanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.

Sistem Mekanisme dan Prosedur sebagai berikut :

1. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP WNI.
2. Penduduk membawa surat pengantar dari RT.
3. Petugas registrasi kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data.
4. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (Buku Register).
5. Lurah/ Kasi Kelurahan menandatangani formulir permohonan KTP.
6. Petugas registrasi menyerahkan formulir permohonan KTP kepada Penduduk untuk dilaporkan kepada Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelaksanaannya dilakukan di Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cara :

- a. Penduduk menyampaikan formulir permohonan KTP yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan sebagai dasar penerbitan KTP.
- b. Petugas verifikator melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
- c. Petugas operator melakukan entry perekaman data ke dalam data base kependudukan.
- d. Petugas operator melakukan pencetakan KTP.
- e. Kasi KK dan KTP melakukan paraf KTP samping kiri.
- f. Kabid Pendaftaran dan Pendataan Penduduk melakukan paraf KTP samping kanan.

- g. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dan menerbitkan KTP.
- h. Petugas menyerahkan KTP kepada pemohon.

Dalam hal KTP diterbitkan karena pindah datang atau perpanjangan atau adanya perubahan data bagi WNI atau WNA, KTP lama ditarik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal KTP dimuat pas photo berwarna dari penduduk yang bersangkutan ketentuannya :

- a. Penduduk yang lahir pada tahun ganjil , latar belakang pas photo berwarna merah.
- b. Penduduk yang lahir genap pada tahun genap, latar belakang pas photo berwarna biru.
- c. Pas photo berukuran 2x3 dengan ketentuan 70 % tampak wajah dan dapat menggunakan jilbab.

Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa definisi tentang kepuasan menurut As'ad (2002) dalam penelitian Nurul (2015) yaitu:

- a. Menurut Wexley dan Yuki: kepuasan ialah is the way an employee feels about his or her job (perasaan seorang terhadap perhatian / pelayanan yang diberikan).
- b. Menurut Athanasion: kepuasan sebagai Positif emotional state.
- c. Menurut Vroom: kepuasan sebagai refleksi dari job attitude yang bernilai positif.
- d. Menurut Hopeck: kepuasan merupakan penilaian dari seorang yaitu seberapa jauh pelayanan secara keseluruhan memuaskan mereka.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
4. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
5. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan

pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

7. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

11. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

12. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

13. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

14. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

15. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya ini menjadi salah satu acuan saya dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang saya gunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Penelitian pertama oleh Retno Septiani (2017) berjudul ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRIK (E-KTP) (Studi Kasus di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur) dengan hasil, Peran pelayanan kecamatan terdapat pada bidang pelayanan administratif yaitu salah satunya adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E- KTP). Secara keseluruhan masyarakat di kecamatan Bunga Mayang sebagian besar cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang kedua oleh Maria Jusanti Situru (2022) berjudul ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Toraja Utara untuk menilai kinerja pelayanan aparaturnya dapat dikategorikan 65% kurang baik. Hal ini disebabkan dari total sembilan unsur penilaian, terdapat enam unsur yang memperoleh hasil kurang baik yaitu ribetnya prosedur pelayanan pembuatan E-KTP, waktu dalam memberikan pelayanan cukup memakan waktu lama, produk pelayanan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan tidak sinkron, petugas yang memberikan pelayanan kurang berkompeten, minimnya kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan pengguna layanan yang tidak berjalan efektif.

Daftar Pustaka

Situru, M. J. (2022). *ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Herdiansyah, M. I., & MUKRAN, M. (2022). MODEL STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA OPTIMALISASI PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG. *MODEL STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA OPTIMALISASI PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG*.

Septiani, R. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp)(Studi Kasus Di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur).

HUDA, MUHAMMAD HUSNUL and RS, iza Rumesten and Putri, Vegitya Ramadhani (2020) *PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG*.

C. Kerangka Pikir

