

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP-ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BOGOR

Kunco Dinillah¹, Denny Hermawan², R. Akhmad Munjin³

¹Ilmu Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor, kuncodinillah95@gmail.com

²Ilmu Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor, denny.hernawan@unida.ac.id

³Ilmu Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor.

ABSTRACT

This study aims to determine how the Quality of KTP-el Service Making in the Population and Civil Registration Office of Bogor City. The increasing need in various lines of life and the need for documents of every citizen is a must. The service provided by the government to the public is to serve the State Administration, namely taking care of the official identity that must be owned by every citizen who is domiciled in Indonesia. The method used in this research is a descriptive method that is a description in the form of a description to explain the answers given by respondents in the questionnaire, the data obtained through interviews, literature studies and observations. The results of this study indicate that the quality of KTP-el services at the Department of Population and Civil Registration of Bogor City according to respondents is included in the criteria quite well. This is explained that the completion of KTP-el services is not optimal in terms of speed in printing which must wait for blanks from the center to inadequate facilities, the unavailability of benches to accommodate the public and the attitude of officers towards people who are not friendly to the community.

Key words: KTP-electronic; Quality; Service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Meningkatnya kebutuhan dalam berbagai lini kehidupan dan kebutuhan akan dokumen setiap warga Negara menjadi suatu keharusan yang dimiliki. Pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat adalah melayani Administrasi Negara, yakni mengurus identitas resmi yang wajib dimiliki setiap warga Negara yang berdomisili di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu uraian yang berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam kuesioner, data-data yang diperoleh melalui wawancara, studi pustaka dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor menurut responden termasuk dalam kriteria cukup baik. Hal ini dijelaskan bahwa dalam penyelesaian pelayanan KTP-el belum optimal dari segi kecepatan dalam pencetakan yang harus menunggu blanko dari pusat hingga fasilitas yang kurang memadai ketidakterersediaan bangku untuk menampung masyarakat dan sikap petugas terhadap masyarakat yang kurang ramah terhadap masyarakat.

Kata kunci: KTP-elektronik; Kualitas, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Meningkatnya kebutuhan dalam berbagai lini kehidupan dan kebutuhan akan dokumen setiap warga Negara

menjadi suatu keharusan yang dimiliki. Hal ini semakin membuat pelaku atau pelaksana dalam pembuatan dokumen dalam hal ini pemerintah terkait

menempatkan dirinya untuk lebih mengembangkan inovasi dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal.

Salah satu Pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat adalah melayani Administrasi Negara, yakni mengurus identitas resmi yang wajib dimiliki setiap warga Negara yang berdomisili di Indonesia. Sesuai dengan UUD 1945 pasal 28D Ayat (4) bahwa setiap orang berhak atas status kewarganegaraan.

Warga Negara Indonesia wajib untuk mendaftarkan diri agar mendapat identitas yang resmi dari negara, namun disamping itu warga Negara Indonesia pun berhak menerima pelayanan yang baik agar terwujud arti keadilan serta pelayanan yang mudah.

Dinas kependudukan sebagai penyelenggara layanan dokumen kependudukan dituntut untuk lebih menginovasi program yang dapat menjangkau dan memudahkan masyarakat.

Inovasi pada lingkungan pemerintahan mempunyai peranan dalam sebuah pelayanan, menjadikan setiap aspek kehidupan yang dijalankan harus mendahulukan kepuasan akan layanan kepada masyarakat.

SIAK merupakan program yang dijalankan Dinas kependudukan dalam menjalankan pelayanan berbasis web yang bertujuan menata sistem administrasi sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu jajaran petugas pemerintah dalam layanan kependudukan.

Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan pengelolaan data secara konvensional dapat ditekan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggara pembangunan.

Dalam upaya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat

dengan tujuan memudahkan, menyederhanakan sistem dan menjamin transparansi, Disdukcapil Kota Bogor bekerja sama dengan semua SKPD sebagai dasar perencanaan pembangunan dengan memanfaatkan *database* kependudukan.

KTP-el merupakan dokumen nasional yang diatur dalam UU no. 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, dengan cara baru yang ditempuh oleh pemerintah demi membangun data base kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya yang menjadikan setiap pemilik KTP-el dapat terhubung dalam data base nasional.

Dengan demikian data menunjukkan bahwa kondisi mengenai pelayanan pembuatan KTP-el pada Disdukcapil Kota Bogor belum optimal, berdasarkan wawancara dan pengamatan diantaranya sebagai berikut:

- a. Proses yang lama karena tidak tersedianya blanko;
- b. Penyampaian informasi yang kurang jelas terkait prosedur pembuatan KTP-el dari petugas ke masyarakat;
- c. Keramahan petugas kurang santun karena terkesan menyepelekan keluhan masyarakat;
- d. Jaminan waktu pelayanan yang diberikan terkadang tidak sesuai, seperti pelayanan seharusnya 08.00 Wib – 16.00 Wib tetapi terkadang sebelum jam tutup, pelayanan sudah tidak diterima;
- e. Kurangnya kecepatan dalam penyampaian informasi terkait program pendaftaran Ktp-el secara *online*.

Berdasarkan paparan diatas maka penulis menganggap hal ini penting untuk dikaji lebih lanjut dengan harapan untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan terutama dalam pelayanan KTP-el, sehingga penulis tertarik untuk memilih judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el Pada**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor ”

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen, menurut Zeihaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) membagi indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible* adalah dimensi yang mencakup sarana fisik, peralatan dan penampilan pegawai.
2. *Realibility* adalah dimensi yang menunjukkan kemampuan dan kehandalan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan serta terpercaya;
3. *Responsiveness* adalah dimensi yang menunjukkan kesanggupan untuk menyediakan pelayanan cepat dan tepat serta tanggap.
4. *Assurance* adalah dimensi yang menunjukkan kemampuan dan keramahan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty* adalah dimensi yang menunjukkan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas terhadap konsumen.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Dalam hal ini peneliti mencoba mengemukakan ataupun menjelaskan apa yang ditemukan dilapangan secara deskriptif.

Berdasarkan hal tersebut maka metode penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengenai masalah kualitas pelayanan pembuatan KTP-el pada Disdukcapil Kota Bogor, sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif yaitu data berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2011:7).

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi adalah sebagian masyarakat Kota Bogor wajib KTP- el. Untuk menemukan sampel penelitian menggunakan teknik Purposive sampling, dimana sampel diambil secara

acak dan bertujuan. Maka digunakan rumus slovin dan diperoleh sampel sebanyak 99,98 dibulatkan menjadi 100 orang yang mewakili populasi 735.630 orang dengan taraf kesalahan 10%, untuk mengetahui besaran sampel yaitu :

N = Populasi

n = Sample

e = presisi (perkiraan kesalahan 0,1)

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Interview (Wawancara)
2. Kuesioner (Angket)
3. Observasi (Penelitian Lapangan)

Peneliti menggunakan skala instrument yang digunakan adalah skala likert. untuk menentukan skor dari setiap jawaban maka digunakan rumus liker sebagai berikut:

$$I = \frac{SKT - SKR}{v}$$

I = Interval

SKT = Skor Tertinggi

SKR = Skor Terendah

V = Jumlah

Adapun untuk keperluan analisis data kuantitatif, maka jawaban diberikan skor sebagai berikut :

Hasil perhitungan dari 0,8 dijadikan patokan untuk kriteria penilaian sebagai berikut:

Skor	Kriteria
1-1,80	Sangat tidak baik
1,81-2,60	Kurang baik
2,61-3,40	Cukup baik
3,41-4,20	Baik
4,21-5.00	Sangat baik

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari lapangan lalu diolah berdasarkan jawaban responden melalui angket yang menggunakan rumus *Weight Mean Score*

(WMS) :

$$M = \frac{\sum f(x)}{n}$$

M = Angka penafsiran
f = Frekuensi jawaban
x = Skala nilai
n = Jumlah sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan angket mengenai kualitas pelayanan pembuatan KTP-el pada Disdukcapil Kota Bogor sebagai berikut:

Rekapitulasi Dimensi *Tangible*

No	Item pernyataan	M	Kriteria penilaian
1	1	3,08	Cukup Baik
2	2	2,84	Cukup Baik
3	3	3,32	Cukup Baik
4	4	3,26	Cukup Baik
5	4	2,85	Cukup Baik
	Jumlah	3,07	Cukup Baik

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden ruang tunggu masih terlihat kurang dalam hal tempat sampah sehingga terkadang masyarakat membuang sampah kelantai dan petugas kebersihan yang tidak siaga untuk membersihkan sampah yang ada di lantai. Ruang tunggu tidak cukup untuk menampung masyarakat yang menunggu antrian, sehingga masyarakat banyak berdiri berjam-jam menunggu antrian. Dalam hal penggunaan sistem komputerisasi pada pelayanan KTP-el, instansi sudah membuat program yang memudahkan masyarakat dalam pencetakan dengan mendaftar online, namun belum dimanfaatkan oleh masyarakat banyak dan juga pencetakan KTP harus menunggu berbulan-bulan karena menurut petugas blanko tidak tersedia. Untuk kerapihan dan kebersihan petugas masih belum

menunjukkan kerapihan karena beberapa petugas terlihat rambut tidak rapih atau sedikit acak-acakan dan juga pakaian yang digunakan sedikit kusut. Sedangkan dalam hal lokasi, Disdukcapil berada pada pinggir jalan yang dapat dilalui berbagai kendaraan, namun lokasi tidak berada pada kawasan yang dilewati banyak angkutan umum sehingga beberapa masyarakat mengeluhkan lokasi karena sebagian masyarakat yang menggunakan angkutan umum sangat susah untuk mencapai lokasi dan memakan biaya lebih.

Rekapitulasi Dimensi *Reliability*

No	Item pernyataan	M	Kriteria penilaian
1	1	3,18	Cukup Baik
2	2	3,02	Cukup Baik
3	3	2,80	Cukup Baik
	Jumlah	3	Cukup Baik

Berdasarkan wawancara dan hasil pengamatan penulis, pelayanan terkesan lambat karena kurangnya loket pelayanan yang di khususkan untuk pelayanan KTP-el yang dari 4 loket harus melayani beberapa pelayanan dokumen kependudukan lainnya dan sudah pasti petugas pelayanan nya pun sedikit karena menyesuaikan dengan loket yang ada. Dalam hal ketelitian, petugas terkadang salah dalam memberikan penjelasan terkait prosedur dokumen yang harus dilengkapi dan terkadang salah dalam pencetakan data di KTP. Sedangkan dalam kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam pelayanan, ada petugas yang tidak menguasai komputer untuk pengecekan data base harus bertanya pada petugas lain dan memakan waktu.

Rekapitulasi Dimensi *Responsiveness*

No	Item pernyataan	M	Kriteria penilaian
1	1	2,94	Cukup Baik

2	2	2,76	Cukup Baik
3	3	2,82	Cukup Baik
4	4	2,90	Cukup Baik
	Jumlah	2,85	Cukup Baik

Berdasarkan wawancara dan pengamatan penulis, petugas dalam memberikan perhatian kepada masyarakat dianggap masih kurang karena sering bercanda dan berbincang tidak penting dengan petugas lain sehingga masyarakat terkesan tidak diperhatikan saat bertanya. Menurut Kasubag umum dan kepegawaian bahwa petugas sudah pro aktif dengan membuka kotak saran seminggu sekali dan mengintrospeksi apa yang harus diperbaiki. Dalam hal memberikan informasi, petugas terkadang memberi informasi yang kurang dimengerti masyarakat karena terlalu prosedural dan tidak dipraktikkan langsung di hadapan masyarakat. Sedangkan untuk respon petugas terhadap keluhan masyarakat, petugas dianggap tidak merespon keluhan dan menyuruh masyarakat untuk pergi ke petugas lain yang bukan bidang layanannya.

Rekapitulasi Dimensi Assurance

No	Item pernyataan	M	Kriteria penilaian
1	1	3,18	Cukup Baik
2	2	3,08	Cukup Baik
3	3	2,72	Cukup Baik
4	4	2,78	Cukup Baik
	Jumlah	2,94	Cukup Baik

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan penulis, untuk jaminan rasa aman bahwa kurangnya petugas keamanan yang berjaga di area pelayanan untuk menunjang pengamanan yang setiap harinya ratusan masyarakat datang. Untuk jaminan waktu bahwa Disdukcapil terkadang memfleksibelkan waktu layanan untuk menghabiskan antrian, namun di beberapa waktu pelayanan

justu tutup sebelum waktu layanan selesai. Untuk memberikan komunikasi yang efektif, beberapa responden mengatakan bahwa petugas tidak memberikan apa yang sudah diaspresiasi sebelumnya seperti, penambahan bangku ruang tunggu dan kecepatan dalam pencetakan KTP-el. Sedangkan untuk pelayanan yang jujur, petugas dianggap kurang jujur dalam menjalankan tugas karena membedakan pelayanan terhadap masyarakat biasa dan masyarakat yang mengenal baik petugas.

Rekapitulasi Dimensi *Emphaty*

No	Item pernyataan	M	Kriteria penilaian
1	1	2,80	Cukup Baik
2	2	2,66	Cukup Baik
3	3	2,62	Cukup Baik
4	4	2,56	Cukup Baik
	Jumlah	2,65	Cukup Baik

Berdasarkan wawancara dan pengamatan penulis, terkadang sopan santun petugas kurang dalam melayani masyarakat, di beberapa waktu petugas dianggap tidak mendahulukan kepentingan masyarakat dengan makan dan mengobrol dengan petugas sehingga nomor antrian diam ditempat. Masih adanya diskriminasi atau membedakan pelayanan masyarakat dan petugas kurang menghargai masyarakat dengan mencela/memotong ketika masyarakat sedang berbicara.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tentang kualitas pelayanan pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan kualitas pelayanan pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Bogor dilakukan dengan cukup baik, dengan nilai rata-rata 2,90. Dimana penilaian tertinggi terdapat pada dimensi *Tangible* dengan rata-rata sebesar 3,07. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dari segi fisik fasilitas maupun petugas sudah cukup baik namun belum maksimal dalam memberikan kenyamanan terhadap masyarakat. Sedangkan dimensi dengan penilaian terendah terdapat pada dimensi *Emphaty* dengan nilai rata-rata 2,65. Hal tersebut menunjukkan sudah cukup baik namun belum optimal karena masih adanya kekurangan yang terdapat pada sikap petugas dalam melayani.

2. Penelitian ini menggunakan teori yang di kemukakan oleh Zeithmal, Parasurama, dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.
3. Penelitian ini menggunakan tujuan tersebut sebagai kriteria keberhasilan dalam pelayanan. Sehingga terciptanya *good governance*.

SARAN

1. Diharapkan Dinas terkait dapat meningkatkan sarana dan prasarana seperti bangku diruang tunggu ditambah dan alat pengeras suara
2. Perlu meningkatkan respon petugas terhadap masyarakat dan meningkatkan kehandalan sumber daya manusia
3. Perlu adanya peningkatan dalam sikap petugas dan mementingkan perasaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

Barata, Adya Atep. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira

Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.

Lukman, Sampara. 2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi. Aksara.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Tangkilisan, Hesar Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.

Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta Penerbit ANDI Warella, Y. 1997.

Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik. Semarang: FISIP UNDIP.

Hastono, Yuli Sudoso. 2008. *Pelayanan Publik di Bandar Udara Polonia Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Sumber Dokumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang–Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik