



# **Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP Di UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri**

**Tuwis Hariyani<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Universitas Kahuripan  
Kediri

Email: [tuwisharyani@kahuripan.ac.id](mailto:tuwisharyani@kahuripan.ac.id)<sup>1</sup>

## **Abstrak**

Dalam sebuah pelaksanaan pelayanan publik aparatur sipil negara bertanggung jawab memberikan pelayanan prima guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat antara lain dalam bidang administrasi kependudukan yang salah satunya yaitu pembuatan e-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri. Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP diukur menggunakan lima dimensi pengukuran yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat yang diukur menggunakan 5 dimensi tersebut dinilai sudah berjalan baik, namun ada satu dimensi yang dinilai belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu mengenai dimensi *Emphaty* (Empati). Kurangnya kesadaran sebagai aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga membuat pegawai kurang berempati kepada masyarakat pengguna jasa pembuatan e-KTP. Saran yang diberikan oleh peneliti adalah diperlukan adanya evaluasi dan pembinaan secara rutin sehingga pegawai memahami tugas yang harus dikerjakan, termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dalam setiap pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sehingga dapat memenuhi standar pelaksanaan pelayanan maupun standar operasional penyelenggaraan pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, e-KTP, Sumber Daya Manusia

### *Abstract*

*In an implementation of public services, the state civil apparatus is responsible for providing excellent service in order to realize the welfare of the community, among others, in the field of population administration, one of which is the making of e-KTP. This study aims to determine the quality of service in making e-KTP at UPT Dispendukcapil Kandat District, Kediri Regency. In this study the authors used a qualitative approach with descriptive methods. Based on the results of the research, the quality of service in making e-KTP is measured using five measurement dimensions, namely Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. The conclusion in this study is that the quality of service at UPT Dispendukcapil Kandat District, which is measured using the 5 dimensions, is considered to have gone well, but there is one dimension that is considered not to have gone according to community expectations, namely the Emphaty dimension. Lack of awareness as an apparatus in the implementation of public services so as to make employees less empathetic to the community of e-KTP making service users. The suggestion given by the researcher is that there is a need for regular evaluation and coaching so that employees understand the tasks that must be done, are motivated to do work seriously in every implementation of their main duties and functions so that they can meet service delivery standards and operational standards for public service delivery.*

**Keywords:** *Service Quality, e-KTP, Human Resources*

## **A. PENDAHULUAN**

Pada dasarnya pelayanan publik adalah menyangkut segala aspek kehidupan yang luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi semua kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negaranya atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena memiliki kemampuan untuk melakukan kerjasama dalam menyusun tujuan dan untuk mencapai tujuan tersebut. Pegawai selaku sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan publik sudah seharusnya memiliki pengetahuan, kompetensi, kehandalalan, keterampilan, sikap dan perilaku yang baik. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu ditingkatkan, terlebih pada instansi pemerintah yang bergerak pada

bidang pelayanan publik. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka diharapkan pelayanan publik juga akan menjadi lebih baik, sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Segala bentuk kebutuhan yang diperlukan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas setiap kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang mengandung unsur perhatian, kesediaan dan kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Oleh karena itu, aparat pemerintah harus lebih meningkatkan keterampilan, keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik. Pada bulan Februari 2011 Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Dimana Program tersebut dilatarbelakangi oleh adanya sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang dianggap sangat memungkinkan bagi seseorang untuk bisa memiliki lebih dari satu KTP. Hal tersebut dikarenakan belum adanya basis data terpadu yang bisa menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kemudian fakta tersebut memberi peluang kepada penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya.

Untuk menyikapi hal tersebut dalam pelaksanaan e-Government serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP. Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam studi

kali ini permasalahan diangkat oleh peneliti pada UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri. Pembuatan e-KTP ini berlaku sejak tahun 2011 bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Indonesia. Pada UPT Dispenduk Capil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri ini terdapat beberapa permasalahan yang terjadi diantaranya tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dimana jumlah pegawai dan jumlah masyarakat yang dilayani terlihat kesenjangan jumlah angka, hal ini menyebabkan lambannya dalam setiap proses pelayanan yang ada dan kualitas pelayanannya jadi kurang maksimal. Sehingga tujuan dari penulisan karya ilmiah ini yaitu “Menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri”.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya merupakan sebuah aktivitas seorang individu maupun sekelompok orang atau organisasi baik secara langsung atau tidak langsung guna mencukupi dan memenuhi sebuah kebutuhan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai semua bentuk pelayanan yang pada prinsipnya berupa barang ataupun jasa yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun BUMN atau BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam pelayanan publik, istilah “kualitas pelayanan publik” tentu tidak bisa terpisah dari persepsi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik bergantung pada sikap dan perlakuan instansi pemerintah dalam memenuhi

tanggung jawab dan kewenangannya kepada masyarakat serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga terwujud peningkatan kesejahteraan masyarakat secara kontinyu. Pendapatnya Ibrahim (2008:22) sebagaimana dikutip oleh Hardiansyah (2011:40), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kondisi yang dinamis dimana terdapat hubungan yang erat dengan manusia, jasa, produk, proses dan lingkungan yang penilaian kualitasnya ditentukan ketika pelayanan publik diberikan. Sedangkan pendapat Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011:36), bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan terpenuhinya sebuah harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan yang berkualitas ditandai dengan tersedianya produk dan jasa pelayanan yang sesuai dengan standar kebutuhan dan tuntutan pelanggan.

## **2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, dkk. dalam Kualitas Pelayanan Publik (Hardiyansyah, 2011:46) mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang di dalamnya terdapat indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (berwujud), dalam bentuk peralatan, fasilitas fisik, personil dan juga sarana komunikasi serta diperlukan jasa pelayanan untuk menjaga dari berbagai bahaya dan resiko kejahatan.
- 2) *Reliability* (kehandalan), berupa kemampuan sebuah unit pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), berupa kemauan adaptasi dalam membantu warga bertanggung jawab atas pemberian sebuah pelayanan yang berkualitas.
- 4) *Assurance* (jaminan), berupa pengetahuan dan *skill* yang baik dari aparatur ketika memberikan pelayanan dan juga sikap dan perilaku yang ramah dan tanggap penyelenggara pelayanan terhadap penerima pelayanan.
- 5) *Empathy* (empati), berupa tindakan untuk mengetahui kebutuhan maupun kesulitan yang dialami pelanggan dengan cara mendengarkan dan menanggapi keinginan dan aspirasi masyarakat, ketersediaan dalam memberikan informasi terbaru kepada masyarakat, kemudahan untuk mengadakan kontak, dan pendekatan dengan bersikap jujur pada setiap upayanya menarik kepercayaannya masyarakat.

## C. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menggambarkan prosedur penelitian yang menghasilkan beberapa data deskriptif berupa pernyataan dari informan dan pengamatan perilaku informan mengenai pelayanan yang diselenggarakan di UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat.

### 2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan terutama pada pembuatan e-KTP di Dispendukcapil Kecamatan Kandat. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas yang diberikan maka dapat dilihat dari 5 dimensi menurut Zeithaml,

Parasuraman dan Berry (1990) diantaranya yaitu Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

### **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini yaitu UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri. Pertimbangan dalam pemilihan lokasi ini adalah UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat merupakan salah satu dari 26 kecamatan di Kabupaten Kediri yang terbentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri dengan potensi masyarakat yang dilayani cukup mendapatkan kepuasan karena kualitas pelayanan yang baik.

### **4. Jenis dan Sumber Data**

Untuk sumber data primer didapatkan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek pengamatan yaitu UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat. Selain itu, data juga diambil dari hasil wawancara dengan pegawai UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat tersebut. Sedangkan untuk data sekunder ini tersedia sebelum penelitian dilakukan seperti contohnya data ini berasal dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu yang membahas tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan terutama pada pembuatan e-KTP.

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk pengumpulan data menggunakan 2 teknik, yaitu: a) Penelitian kepustakaan, dengan cara mempelajari buku, teori, catatan, dokumen yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti; b) Penelitian lapangan dibagi menjadi 3 yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **6. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Kualitas Pelayanan Publik di UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat, Kabupaten Kediri.**

###### **1). Dimensi *Tangibel* (Berwujud)**

Pegawai UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri dianggap masyarakat sudah berpenampilan baik, mengenakan seragam sesuai ketentuan, akses informasi pun mudah. Selain itu, sudah tersedia alat perekaman data e-KTP dengan lengkap dengan kondisi baik dan tidak ada yang rusak. Namun demikian masih ada hal yang perlu dibenahi yaitu untuk permasalahan kenyamanan terkait ruang tunggu yang terbatas dan kedisiplinan pegawai juga perlu ditingkatkan karena masih dijumpai pegawai yang terlambat dan tutup sebelum waktu pelayanan berakhir.

###### **2). Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Masyarakat menilai bahwa kecermatan dan kemampuan pegawai UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri dalam melakukan input data dalam proses pembuatan e-KTP sudah baik. Selain itu, dalam bekerja para pegawai juga memiliki pedoman yaitu adanya standar operasional prosedur (SOP).

### **3). Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Masyarakat menilai bahwa respon pegawai terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayan pembuatan e-KTP sudah baik, namun masih ada kekurangan yang menjadi masalah yaitu kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut terjadi karena jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang hadir melakukan pelayanan.

### **4). Dimensi *Assurance* (Kepastian)**

Dimensi ini adalah pengetahuan dan kesopanan para pegawai dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik di UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri sudah menerapkan dimensi *Assurance* dengan baik yaitu pegawai memiliki kemampuan yang cukup mahir dalam mengoperasikan peralatan dan memberikan jaminan ketepatan waktu penyelesaian pembuatan e-KTP.

### **5). Dimensi *Emphaty* (Empati)**

UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri masyarakat menilai bahwa pegawai dalam melayani masyarakat pembuat e-KTP sudah memberikan pelayanan dengan cukup ramah dan berbicara dengan bahasa yang sopan. Namun begitu, masih terdapat keluhan dari masyarakat yaitu pegawai belum sepenuhnya memahami akan kebutuhan dan kepentingan masyarakat atas pekerjaannya.

Terkadang penjelasan yang diberikan susah dipahami sehingga terkesan mempersulit ketika ada masyarakat yang mengalami kebingungan perihal prosedur pelayanan ataupun persyaratan mengurus e-KTP. Empati penting dalam sebuah penilaian kualitas pelayanan dikarenakan pegawai yang bersikap baik dan tulus memahami kebutuhan, mampu menciptakan kenyamanan masyarakat. Sehingga, faktor kesadaran sebagai aparatur menjadi sumber kesungguhan atas dedikasi dan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat.

## **E. PENUTUP**

### **1. Simpulan**

Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri dinilai dari lima dimensi yaitu Dimensi *Tangibel* (Berwujud), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan) dapat dinilai kualitas pelayanan sudah baik, hanya dari Dimensi *Emphaty* (Empati) saja yang dinilai masih kurang.

### **2. Saran**

UPT Dispendukcapil Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri perlu melakukan evaluasi dan pembinaan secara rutin sehingga pegawai memahami tugas yang harus dikerjakan, lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dalam setiap pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

Sehingga dapat memenuhi standar pelaksanaan pelayanan maupun standar operasional penyelenggaraan pelayanan dan bisa lebih baik dalam memberikan layanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2014. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- A.S. Moenir. 1983. Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian. Jakarta: Gunung Agung.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mukarom Zaenal. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government. Bandung : Pustaka Setia.
- Nurmadi Achmad. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta : Sinergi Visi Utama.
- Sinambela Lijan Poltak. 2007. Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Stephen P Robbins. 2001. Perilaku Organisasi. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Sugiono. 2006. Metode Penelitian Administrasi Di lengkapi dengan Metode R&D. Bandung: ALFABETA.
- Surdarmanto. 2014. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Surjadi H. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : Rafika Adiatama.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Managemen: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : Andi.