

KUALITAS PELAYANAN PADA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)

Gustina, Zaili Rusli, dan Meyzi Heriyanto

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas, KM.12,5 Panam Pekanbaru

Abstract : Quality Of Service In Electronic Signature Card (Ktp-El) Service In The Population And Civil Registration Of Indragiri District. This research is motivated by Analysis of service quality in the population and civil registration services of Indragiri Hilir Regency. The purpose of this study was to analyze the quality of services in electronic population and civil registration services in the Indragiri Hilir district. This research uses a descriptive qualitative research method approach. Primary data were obtained directly through interviews from key informants, namely the Head of the Population and Civil Registration Office of Indragiri Hilir Regency acting as the Head of Section in the Making of KTP-el. which runs within the scope of the organization and is included in their SOP, Implementing Officer for KTP-el Population and Civil Registration Office of Indragiri Hilir Regency. Indragiri Hilir Regency (Petitioner) is a party who directly feels the service process in the Population and Civil Registry Office of Indragiri Hilir Regency. Secondary data were obtained from research documents. The results showed that the analysis of human resources was known to be sufficient. The service process provided by officers is known that: The Population and Civil Registry Administration Office of Indragiri Hilir Regency has not yet fulfilled adequate service facilities such as limited service rooms. Administrative administration is still slow. This is due to the limited number of employees. Discipline of employees in carrying out their duties is still not good. There are still employees who come not on time. Still, officers were found to be less consistent in determining rest hours. Regarding the assurance dimension, it can be concluded that the guaranteed time of service and guarantee of service costs is good enough but has not provided satisfaction to the community as service users. There were cases of officers who still collected fees from the applicant. Officers who still provide services also behave unfairly and are still discriminating. Analysis of the satisfaction of the applicant / customer for the services provided by the officers is that the community is still not satisfied with the facilities at the Population and Civil Registration Administration Office of Indragiri Hilir Regency, and they also reveal the length of KTP-el that leaves them overwhelming in managing other needs

Key words : Service Quality, Customer Satisfaction for making KTP-el

Abstrak : Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini dilatar belakangi Analisis kualitas pelayanan pada pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Indragiri Hilir. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pada pelayanan kependudukan elektronik dan pencatatan sipil kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dari *key informan*, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir berperan sebagai pemimpin Kepala Seksi dalam Pembuatan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Masyarakat (Pemohon) Kabupaten Indragiri Hilir. Data sekunder diperoleh dari dokumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis sumber daya manusia diketahui bahwa sudah cukup memadainya. Proses pelayanan yang diberikan petugas diketahui bahwa : Pihak Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai seperti keterbatasan ruang pelayanan ruang pelayanan yang masih banyak. Masih lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugasnya masih kurang baik. Pegawai masih ada yang datang tidak tepat waktu. Masih saja ditemukan petugas kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat. Mengenai dimensi Jaminan atau *assurance*, dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Ada dijumpai kasus petugas yang masih saja melakukan pemungutan

biaya kepada pemohon. Petugas masih ada yang memberikan pelayanan juga berperilaku kurang adil dan masih pandang bulu (diskriminatif).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan pembuatan KTP-el

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk yang besar. Potensi penduduk yang besar ini harus dibina dan dikerahkan sebagai tenaga kerja yang efektif agar dapat menjadi modal dasar pembangunan. Hal ini mengacu pada konsep bahwa manusia merupakan pelaku, pelaksana, dan penikmat pembangunan. Sadar atau tidak, setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan. Tidak henti-hentinya orang harus berurusan dengan birokrasi, sejak berada dalam kandungan sampai meninggal dunia. Dalam setiap sendi kehidupan jika seseorang tinggal disebuah tempat dan melakukan interaksi sosial dengan orang lain serta merasakan hidup bernegara, ia akan selalu menentukan aktivitas mereka, kenyataan ini juga terjadi di Indonesia.

Adapun permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia yaitu rendahnya kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi yang memasuki tahun ke tujuh, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utama ditandai dengan banyaknya penyimpanan dalam layanan publik tersebut.

Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup dan diskriminatif secara berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah atau administrasi

negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan SOP (standar operasional prosedur) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir bahwa dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga) dan surat pindah selama 3 (tiga) hari, sedangkan pada pembuatan Akta Kelahiran selama 7 (tujuh) hari.

Dari SOP (Standar Operasional Prosedur) tersebut masih terdapat keluhan masyarakat yang mengalami lamanya proses penyelesaian dokumen kependudukan tersebut sehingga SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir belum berjalan dengan sesuai yang diharapkan.

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi seperti kualitas pelayanan yang sangat kurang, sehingga lambat laun pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang efektif dan efisien.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tentang Administrasi Kependudukan bahwa dalam rangka peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang meyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 tentang perubahan kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional maka setiap penduduk hanya diperbolehkan mempunyai satu Kartu Tanda Penduduk dan dipergunakan sebagai bukti pelayanan publik pada instansi Pemerintah. Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan dan Swasta, untuk optimilisasi penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis nomor Induk Kependudukan atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) , perlu penerapan saat pemberlakuan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) secara nasional di seluruh wilayah Negara Kesatuan Indonesia.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan pada pasal 1 angka 3 diubah sebagaimana mengatur sebagai berikut “KTP berbasis NIK, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik, adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Pasal 10 ayat (1) “KTP Elektronik merupakan KTP yang dilengkapi dengan chip berbasis rekaman elektronik”. Pasal 10 ayat (2) mengatur bahwa KTP Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku secara nasional di seluruh Republik Indonesia. Sepatutnya sebagai warga Negara Indonesia kita harus melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang telah diwajibkan Negara.

Berlakunya Undang-Undang tentang Administasi Kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib admistrasi kependudukan dalam skala nasional dan menjamin kepastian hukum hak sipil penduduk, jasa kepentingan program-program pembangunan Nasioanl. Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi, menyediakan, melayani dan melindungi warga negaranya.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau

penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perception*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan (Jatmiko, 2012:4) Tugas pokok pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam melayani masyarakat pemerintah tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bekerja sama dengan pemerintah kelurahan melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP) bagi masyarakat (Jatmiko, 2012:5).

Pembuatan KTP-el merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. KTP-el merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena KTP-el menyangkut masalah 6 legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP-elektronik. Sanksi yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang tidak membuat KTP-el adalah berupa sanksi administrasi. Sanksi administrasi dalam bentuk penonaktifan KTP-el ini akan membuat penduduk atau masyarakat tidak mendapatkan pelayanan publik. Contohnya dalam pembuatan BPJS yang basisnya .adalah NIK, jika dalam pembuatan BPJS

Nomor Induk Kependudukan tersebut tidak muncul maka hak dia sebagai penduduk Indonesia tidak akan bisa dipenuhi. Selain itu contoh dari pelayanan publik lainnya yang tidak bisa didapatkan bila tidak membuat KTP-el adalah layanan kepolisian, layanan kesehatan, layanan izin mendirikan bangunan dan sebagainya. Pelayanan dalam pembuatan KTP-el pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda. Salah satu contohnya bahwa capaian target perekaman data yang masih belum terpenuhi sesuai dengan target waktu yang ditentukan. Begitu juga dalam hal koordinasi antar bagian dan unsur dalam proses perekaman data juga masih belum berjalan dengan baik. Di samping itu motivasi masyarakat untuk hadir dalam perekaman data juga masih rendah, terutama pada warga masyarakat di daerah pedesaan. 7 Belum tercapainya target pelaksanaan ini menggambarkan bahwa efektivitas kegiatan masih belum tercapai maksimal dan tentu saja secara anggaran biaya menjadi tidak efisien. (Haq, Suharsono, Suji, 2014:

Kondisi ini dalam rangka hukum administratif positif Indonesia saat ini telah doatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum kualitas pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah..

Sampai saat ini pelayanan Publik dirasakan belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan Publik di Indonesia masih tergolong rendah, dikarenakan tidak adanya Konsistensi dan keseriusan dari Aparatur Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari masih banyaknya Masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan Publik di Indonesia, seperti lamanya proses penyelesaian (Kartu Tanda Penduduk), Akta Kelahiran dan KK (Kartu Keluarga).

Pemerintah Daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit, kurang ramah dapat dihapuskan.

Dengan di tetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Pendayagunaan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perizinan.

Masalah lain yang dapat terlihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir adalah adanya beberapa pegawai yang pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan yang membuat kurangnya tenaga yang pada saat itu sehingga bila banyak masyarakat yang datang untuk membuat administrasi kependudukan akan sedikit terlambat pengurusannya atau kurang terlayani dengan baik karena kekurangan pegawai yang mengerjakan pengurusan tersebut.

Dengan melihat fakta pelayanan Publik yang masih rendah maka diperlukan adanya upaya perbaikan kinerja, untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan Publik. Perbaikan kinerja Organisasi Publik dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena Masyarakat sebagai pengguna pelayanan selalu memerlukan mekanisme pelayanan yang cepat, ringkas, dan jujur.

Demikian pula mengenai masalah kependudukan juga dibutuhkan adanya pelayanan yang memberikan kepuasan pada Masyarakat. Sebagai makhluk sosial manusia memiliki kebutuhan dasar diantaranya sandang, pangan, papan, pendidikan dan pelayanan kesehatan. Tidak hanya itu masyarakat juga membutuhkan adanya pelayanan administrasi publik dasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Sehingga pelayanan administrasi kependudukan sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah karena memang tidak ada alternatif lain yang dapat digunakan masyarakat seperti pada pelayanan kesehatan dan pendidikan.

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang hak dan kewajiban penduduk mewujudkan setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh Dokumen kependudukan.

- a. Dokumen kependudukan;
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- c. Perlindungan atas data pribadi;
- d. Kepastian hukum atas hasil pendaftaran penduduk;
- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya;

f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan

Dengan penerapan KTP-el maka masa pemberlakuan KTP-el yang di atur dalam pasal 64 ayat (4) yakni yang berlaku 5 (lima) tahun menjadi seumur hidup, sepanjang tidak adanya perubahan atas elemen data Penduduk dan berubahnya domisili Penduduk. Hal ini perlu dilakukan agar diperoleh kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan publik diberbagai sektor baik oleh pemerintah maupun swasta serta diperolehnya penghematan keuangan negara setiap 5 (lima) tahun. .

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir melaksanakan urusan pemerintah dibidang pelayanan administratif kependudukan meliputi penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), penerbitan KK dan KTP orang asing, penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKP), Penerbitan Surat Keterangan Datang (SKD) dan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) orang Asing. Sedangkan pelayanan Pencatatan Sipil meliputi penerbitan Pencatatan Pengangkatan Anak, penerbitan Perubahan Nama, Penerbitan Akta Perceraian, penerbitan Akta Perkawinan, Penerbitan Akta Kelahiran, Penerbitan Akta Pengesahan Anak dan Penerbitan Akta Pengakuan Anak.

Permasalahan yang berkaitan dengan administratif kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yaitu berkaitan

dengan pelaksanaan pelayanan KTP-el dikarenakan merupakan kunci utama seseorang dalam mendapatkan pelayanan publik serta untuk pembangunan nasional secara umum dan pembangunan Kabupaten Indragiri Hilir secara khususnya. Selain dari pada itu, masih sampai saat ini pelayanan KTP-el masih bermasalah pada itu, masih sampai saat ini pelayanan KTP-el masih bermasalah seperti pelayanan yang belum optimal, lamban, kurangnya blanko KTP-el hingga terjadinya pungli dalam proses pengurusan KTP-el sehingga mengakibatkan masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan, walaupun secara teori kepuasan masyarakat itu relatif.

Untuk melihat jumlah data pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1. Data Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2019

No	Tahun	Kepemilikan KTP-el		Jumlah penduduk
		Yang memiliki KTP-el	yang belum memiliki KTP-el	
	2019	16.683	626.899	626.899

Sumber: Disduk dan Pencapil Kabupaten Indragiri Hilir

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan masih kurang. Hal ini dapat terbukti dengan masih rendahnya jumlah yang memiliki dibanding dengan jumlah penduduk yang wajib memiliki. Sehingga pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipandang perlu melakukan sosialisasi mengenai pentingnya administrasi kependudukan. Karena dalam Peraturan Bupati Indragiri Hilir No 21 Tahun 2011 dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir sudah di atur tentang tugas pokok dan fungsi pada Bidang pengelolaan informasi administrasi penduduk dan pencatatan sipil. Melihat

masalah tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Indragiri Hilir harus terus berupaya meningkatkan pelayanannya. Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 telah dijelaskan tentang hak dan kewajiban penduduk mewujudkan setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh Dokumen kependudukan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah pendekatan Deskriptif Kualitatif. *Informan* dalam penelitian ini adalah kepala Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir berperan sebagai pemimpin dan Kepala Seksi dalam Pembuatan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir serta Petugas Pelaksana Pembuatan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dan Masyarakat (Pemohon) dengan metode pengambilan *informan* menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis melalui reduksi data, model data / penyajian data dan penarikan / verifikasi kesimpulan. Berikut alur dan tahapan analisis datanya: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pengambilan keputusan atau verifikasi.

HASIL

Tangible (Berwujud)

Untuk dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri dari indikator yaitu penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelayanan dalam permohonan pelayanan dan pengguna alat bantu dalam pelayanan.

Didalam sebuah sistem yang ada di dalam organisasi terdiri atas sejumlah prosedur yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Oleh karena itu keberadaan suatu prosedur akan memberikan kemudahan bagi kelancaran penyelenggaraan kegiatan kantor. Prosedur pelayanan yang

tidak berbelit-belit dan terpadu merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung bagi terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas. Keberadaan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ruang pelayanan yang kurang bersih dan kurang nyaman. Tentang keadaan parkir di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga masih berantakan dan tidak ada yang mengatur hal tersebut. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan oleh Bapak MPS yaitu:

“Kondisi tempat pelayanan tidak nyaman dek, bangkunya sangat kurang, banyak juga orang yang berdiri untuk nunggu dek, jadi orang lalu lalang agak susah., tempat parkir yang acak-acakan, jadi susah dek markirkan kendaraan.”

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, komputer server, CCTV, telepon, alat perekam KTP, speaker untuk panggilan, papan informasi, nomer antrian, kursi tunggu, meja pelayanan, tempat sampah. Terkait dengan fasilitas yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih ada hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Kantor Administrasi dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. .

Reliability (Kehandalan)

Untuk dimensi *reliability* (kehandalan) terdiri dari indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Jumlah pegawai pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir pada bagian administrasi kependudukan yaitu sebanyak 4

orang yang terdiri dari 1 orang kepala bidang, 4 orang kepala seksi dan 2 orang di bagian operator. Sedangkan jumlah pegawai pelayanan pada bagian pencatatan sipil yaitu sebanyak 4 orang yang terdiri dari 1 orang kepala bidang dan 3 orang kepala seksi. Begitu pula dibagian pelayanan pendaftaran penduduk terdiri dari 1 orang kepala bidang dan 3 orang kepala seksi. Kurangnya jumlah pegawai pada bagian pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut mengakibatkan pelayanan administrasi menjadi lambat.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Bapak AM selaku Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk yaitu sebagai berikut:

“SDM dari segi kualitas sudah cukup memadai, rata-rata tahu menggunakan komputer dan paham aplikasinya yang seluruhnya menggunakan sistem online. Namun, SDM dari segi kuantitasnya masih kurang, jumlah tenaga yang ada tidak sebanding dengan bermacam-macam permintaan pemohon yang sangat banyak setiap harinya karena idealnya itu kantor capil sebagai penyelenggara pelayanan. Sehingga pegawai harus bekerja dengan ekstra dalam memberikan pelayanan dan kadang satu orang harus mengerjakan tugas ganda.”

Responsiviness (Ketanggapan)

Pada penelitian ini untuk mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang mempunyai keluhan saat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Selain itu peneliti melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda. Pada indikator *responsiviness* atau daya tanggap petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat

di ruang pelayanan. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.

Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Pak BDS ketika mengurus pembuatan Surat Keterangan Pindah antar Kabupaten sebagai berikut:

“Kalau menurut saya cara pelayanan petugas sudah cukup baik tapi terkadang ada petugas yang pilih kasih. Contohnya kepada orang yang dikenal atau famili, jadi orang itulah yang di dulukan dari pada warga yang sudah mengantri dari tadi”.

Assurance (Jaminan).

Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir tentu ingin

mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. Di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Indragiri Hilir dilaksanakan pada hari Senin sampai Jumat yaitu pada pukul 08.00-16.00 WIB sedangkan jam istirahatnya pada pukul 12.00-14.00 WIB. Untuk jaminan ketepatan waktu pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada

masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak BDS ketika mengurus pembuatan KTP-el sebagai berikut :

“Waktunya masih lama dek, apalagi siap pembuatan e-KTP itu saja waktu penyelesaiannya paling cepat 2 minggu. Kemarin saya sempat dapat yang sampe 6 bulan dek, sebelum saya dapat e KTP itu saya hanya dapat resi dek, terus saya datang lagi 4 bulannya ehh.. malah di kasih blanko karna belum siap. Maknya lama lah dek kalau e KTP nya siap.”

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak WNT tentang jaminan kepastian pelayanan, ketika mengurus pembuatan Akta Kelahiran yaitu:

“Tingkat ketepatan waktu belum baik dek, Saya mengurus akta kelahiran 2 minggu baru jadi mbak, ini barusan saya ambil”

Emphaty (Empati)

Petugas yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan namun juga masih ditemui petugas yang kurang dalam memberikan pelayanan karena petugas memiliki karakter yang berbeda misalnya nada bicara dan raut wajah yang sedikit judes. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat ketika mengurus pembuatan KTP-el yaitu Bapak HTS :

“Ramah lah. Takut pun orang itu nengok aku. Hahaha...Melotot trus pula mataku ini kalau sudah ngomong soalnya. sopan lah sopan. Baik nya orang itu ngomongnya, dan kalau itu di hargai orang itu kok.”

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak MPS ketika mengurus pembuatan KTP-el

Dimensi *Emphaty* yang lain juga ditunjukkan dengan sikap aparat

pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan

kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban sebagai abdi negara untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Hasil dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/ pemohon terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas. Adanya rasa puas/ tidak puas serta munculnya rasa atas pelayanan yang berkualitas atau tidak selama proses pelayanan berlangsung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.. Adanya alasan terungkapnya atas pelayanan yang berkualitas/ tidak yang di dapatkan dari seluruh lapisan baik itu dari DISDUKCAPIL sendiri dan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2012) pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, di antaranya :

1. Mengidentifikasi keperluan (requirement) pelanggan (importance ratings), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkatkepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (Priorities for Improvement) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (importance) dan kepuasan.
5. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El)

Menurut Sinambela, dkk (2010:6) adapun dalam defenisi strategis dinyatakan

bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004:2) dalam Pasolong (2008:132) adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;
- b. Kecocokan pemakaian;
- c. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu semenjak awal;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Lukman (dalam Lindawati 2008:26) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2017:42) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberi pelayanan publik tersebut.

Menurut Kasmir dalam Harbani Pasolong (2013:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2017:95), ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

Tangible (Berwujud)

Untuk dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri dari indikator yaitu penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, disiplin petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelayanan da-

lam permohonan pelayanan dana pengguna alat bantu dalam pelayanan.

Reliability (Kehandalan)

Untuk dimensi *reliability* (kehandalan) terdiri dari indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Responsiviness (Ketanggapan)

Untuk dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) terdiri dari indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan yang tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Assurance (Jaminan)

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri dari indikator yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Empathy (Empati)

Untuk dimensi *Empathy* (Empati) terdiri dari indikator yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminasi (membedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pada dasarnya teori tentang kualitas dari Zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja kualitas pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pembuatan KTP-el masih kurang maksimal, hal itu disebabkan masih kurang baiknya beberapa indikator dari dimensi kualitas pelayanan seperti, *Assurance* (Jaminan Pelayanan) di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan masih adanya di jumpai kasus petugas yang masih saja melakukan pemungutan biaya kepada pemohon. Padahal hal ini sudah di jelaskan dari awal oleh pimpinan bahwa tidak ada biaya yang di kutip kepada pemohon dalam pengurusan berkas-berkas. Kondisi Lingkungan yang kurang baik yakni minimnya fasilitas khususnya ruang tunggu yang tidak sebanding dengan jumlah warga pembuat KTP-el. Empati Petugas Pelayanan masih tergolong kurang baik yang ditandai dengan masih adanya keluhan dari warga yang membuat KTP-el mengenai kurangnya perhatian petugas kepada warga yang membuat KTP-el. Daya Tanggap Petugas Pelayanan 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. Komunikasi pelayanan masih belum sepenuhnya dijalankan secara maksimal karena masih sering terjadi *miss communication* atau kesalahan pemberian informasi kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dalam melaksanakan tugasnya masih kurang baik. Pegawai masih ada yang datang tidak tepat waktu. Terlebih di jam istirahat yang harusnya sudah selesai. Masih saja ditemukan petugas kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat. Hal tersebut akan membentuk persepsi masyarakat tentang kepastian waktu untuk petugas beristirahat, maka perlu adanya evaluasi dan

perbaikan kembali. Petugas Dinass Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan pelayanan juga berperilaku kurang adil dan masih pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el diantaranya adalah masih kurangnya sumberdaya manusia dalam pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yang tidak sebanding dengan banyaknya warga Kabupaten Indragiri Hilir yang membuat KTP-el 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.

DAFTAR RUJUKAN

- Brata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Bumi Aksara
- Danim. 2004 . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ahli Bahasa Triana Iskandarsyah. Jakarta : prenhallindo
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Government melalui pelayanan public*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Dwiyanto Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta.: Galang Printika
- Hardyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator,dan Implementasi* . Yogyakarta : Gava Media
- Hardiyansyah, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Gava Media, Yogyakarta
- Pasolong, Harbani.2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabetta. Bandung
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan(dalam Perspektif Pelayanan Publik)*. Jakarta: Mitra Kencana Media

- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Samsudin Sadili, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: CV PustakaSetia.
- Syafri, Wirman. 2016. *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Jakarta: IPDN Press