

## Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Di Kecamatan Banjar Kabupaten Pandeglang

**Anisa Anisa**

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Banten Raya

**Ibanez Nugraha**

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Banten Raya

Korespondensi penulis : [ratuanisaaa@gmail.com](mailto:ratuanisaaa@gmail.com)

**Abstract.** *The government plays an important role in providing good public services for all its residents. To support the government's role in providing public services, efforts to improve service quality are carried out consistently by taking into account the needs and expectations of the community. This research was conducted to determine the quality of electronic identity cards (E-KTP) in Banjar sub-district, Pandeglang district. The dimensions of service quality used consist of constraints, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. With a qualitative approach. This research was carried out at the Banjar sub-district office. Data collection and collection was carried out through observation and interviews as a result of this research to show that indicators of service quality and convenience indicate good conditions or lack of service quality. Meanwhile, the responsibility, comfort and complete facilities indicators need to be improved or have entered an unsatisfactory condition.*

**Keywords :** *Service Quality, E-KTP, Implementation*

**Abstrak.** Pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya. Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas kartu tanda penduduk elektronik ( E-KTP ) di kecamatan banjar kabupaten pandeglang. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan terdiri dari kendala, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di kantor kecamatan banjar. Pengambilan dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara hasil penelitian ini untuk menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan dan kemudahan agar menunjukkan kondisi yang baik atau kurangnya kualitas pelayanan tersebut. Sedangkan indikator tanggung jawab, kenyamanan, dan indikator fasilitas lengkap perlu ditingkatkan atau sudah masuk kondisi yang tidak memuaskan.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, E-KTP, pelaksanaan

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik itu sendiri dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada instansi tersebut sesuai aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan di instansi tersebut. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam tujuan akhir untuk mencapai kesejahteraan. Seperti tujuan negara yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 yaitu tentang kesejahteraan umum, pemerintah dapat diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam melayani semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali demi terciptanya masyarakat yang sejahtera. Peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Hal ini terdapat pada UU Pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu “ pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Jadi dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh suatu instansi atau seorang birokrat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

Kecamatan Banjar merupakan salah satu kecamatan di kabupaten Pandeglang yang terdiri dari 11 desa dengan luas wilayah 30.50km<sup>2</sup>. Salah satu kecamatan di kabupaten Pandeglang yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan adalah kecamatan Banjar. Salah satunya adalah pembuatan kartu tanda penduduk elektronik ( E-KTP ). Adapun pembuatan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kecamatan Banjar merupakan perpaduan antara instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan kantor kecamatan, yang dalam setiap kantor kecamatan terhadap unit kecamatan urusan teknis administrasi kependudukan ditiangkat kecamatan yang berkedudukan dibawah dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Pandeglang. Untuk melaksanakan dan merealisasikan hal ini maka pihak pemerintah harus lebih responsive dan akuntable guna memberikan pelayanan prima serta dapat membuat masyarakat menjadi puas. Karena itu pelayanan E-KTP menjadi kewajiban perangkat desa sampai pemerintah pusat atas kegiatan yang ditunjukkan untuk kepentingan umum serta masyarakat yang memuat unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan bagi pelaksana pelayanan itu sendiri dalam pelayanan harus mengandung prinsip kepastian, kejelasan, kenyamanan, kemudahan, waktu, tanggung jawab, serta sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelayanan. Sedangkan setelah dilakukan wawancara di disdukcapil di kecamatan Banjar masih memiliki kekurangan atau kendala seperti, keterbatasan alat bantu dan ketersediaan blanko yang terbatas yang mengakibatkan

sering terjadi penundaan pembuahan E-KTP hingga berlarut larut serta mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan disdukcapil di kecamatan banjar, kurang stabilnya jaringan komunikasi dan data terkadang terjadinya mati listrik dalam proses pembuatan E-KTP merupakan faktor kurang maksimalnya pelayanan dalam pembuatan E-KTP di disdukcapil kecamatan banjar, pemahaman masyarakat terhadap kebijakan baru yang ditetapkan menjadi kendala atau permasalahan baru bagi dinas dalam mengupayakan penyampaian informasi yang tetap. Masyarakat dikecamatan banjar masih kurang paham akan pentingnya E-KTP ini sehingga masyarakat masih belum membuat E-KTP ini, sebagian masyarakat melakukan E-KTP hanya karena butuh. Dengan permasalahan diatas seharusnya disdukcapil di kecamatan banjar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik ( E-KTP ) terutama dalam kelengkapan fasilitas, sarana atau prasarana kemampuan, dan keterampilan pegawai agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Dengan adanya beberapa permasalahan pembuatan E-KTP di disdukcapil kecamatan banjar maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Banjar”.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yang dilakukan untuk pengumpulan data yaitu di kantor Kecamatan Banjar Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui gambaran kejadian yang peneliti lakukan, sehingga menemukan data yang objektif dalam mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di kecamatan banjar kabupaten pandeglang. Teknik informan yang dilakukan dalam wawancara ini adalah bertujuan pada contoh. Teknik ini adalah menentukan informan yaitu untuk menggali informasi sedalam-dalamnya sesuai masalah yang ingin diketahui peneliti. Informan yang digunakan penelitian ini ialah penggunaan pelayanan (masyarakat) dan pegawai di kecamatan banjar kabupaten pandeglang. Teknik analisis data merupakan teknik oleh data secara sistematis guna mempermudah peneliti dalam mudah mendapat simpulan. Analisis data dalam penelitian kualitatif di kecamatan banjar di lakukan sebelum terjun ke lapangan, observasi, selama pelaksanaan penelitian dilapangan. Data penelitian intinya akan diperoleh dari hasil wawancara, observasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pemberian pelayanan yang baik ialah salah satu langkah penyediaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) untuk memenuhi harapan dan kepuasan untuk para penerima pelayanan. Apabila pengguna pelayanan sudah merasakan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya, maka penyedia layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas baik. Akan tetapi jika pengguna layanan merasakan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkannya, maka dapat dikatakan penyedia pelayanan tersebut belum berkualitas baik. Kualitas adalah suatu bentuk yang dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, akibatnya kualitas pelayanan dapat disebut sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketentuan dalam penyampaian guna mengimbangi harapan pengguna dapat dilihat mengadakan prespsi para pengguna layanan atas pelayanan yang telah mereka terima yang sesungguhnya mereka harapkan. Apabila tanggapan layanan pengguna telah menerima pelayanan dengan harapan, maka kualitas pelayanan diprespsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan diprespsikan buruk. Parasuraman, Zeithaml, Dan Berry (dalam Dr.Drs. Ismail Nurdin 2019:20) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

### 1. Keandalan ( Reliability )

Pada dimensi keandalan ditentukan oleh indikator-indikator yaitu : memiliki pelayanan yang jelas, kecermatan pegawai yang melayani pengguna layanan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan. Dilihat dari dimensi keandalan ( reliability ) respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di kecamatan banjar kabupaten pandeglang sudah berkualitas.

### 2. Daya tanggap ( Responsivensess )

Pelayanan dalam pembuatan E-KTP ( Kartu Tanda Penduduk Elektronik ) di kecamatan banjar kabupaten pandeglang sudah menerapkan dimensi responsivensess beserta indikatornya sehingga dapat dikatakan sudah berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari aparatur merespon setiap pelanggan yang ingin melakukan pelayanan E-KTP, pelayanannya pun sebisa mungkin akan dilakukan dengan cepat, tepat, cermat meskipun terkadang untuk proses pencetakan E-KTP masih belum bias terselesaikan dengan cepat, dan semua keluhan pelanggan akan segera ditanggapi oleh aparat agar tercipta kualitas pelayanan yang baik.

3. Jaminan (Assurance)

Pelayanan dalam pembuatan E-KTP (kartu tanda penduduk elektronik) dikecamatan banjar kabupaten pandeglang sudah menerapkan dimensi assurance beserta indikatornya sehingga dapat dikatakan sudah berkualitas. Penilaian kualitas pelayanan public telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam meberikan jamninan, baik itu dari jaminan segi biayay dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Karena kalua untuk mengurus berkar-berkas, skan sidik jari, foto, dan lain-lain sebagainya sebentar yang lama hanya pencetakan E-KTP biasanya ditentukan tujuh hari, namun bisa lebih lama dari hari yang ditentukan jika terjadi kendala. Untuk jaminan biayay dalam pelayanan E-KTP tidak dipungut biayay karena sudah ditanggung oleh pemerintah.

4. Empati ( Empathy )

Dilihat dari dimensi empati ( empathy ), resepon Masyarakat terhadap pegawai pelayanan dalam pembuatan E-KTP di kecamatan banjar kabupaten pandeglang dalam memeberikan pelayanan berlaku adil tidak pandang bulu ( diskriminatif ). Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Penilaian kualitas pelayanan public cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu pegawai melayani dan menghargai setiap pemohon E-KTP tanpa membeda-bedakan antara masyarakat berpendidikan lebih tinggi atau rendah yang tingkat pemahamannya pun berbeda.

5. Bukti fisik ( tangible )

Pada dimensi bukti fisik (Tangible) ditentukan oleh beberapa indikator yaitu : penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan E-KTP, fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP, kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan, dan kemudahan dalam proses pembuatan E-KTP pelayana dalam pembuatan E-KTP (kartu tanda penduduk elektronik) di kecamatan banjar kabupaten pandeglang sudah menerapkan dimensi tangible beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan E-KTP, kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan, dan kemudahan dalam proses pembuatan E-KTP meskipun waktu yang dibutuhkan untuk cetak E-KTP cukup lama yaitu 7 hari. Tingkat kemudahan dalam proses pelayanannya juga baik, asalkan berkas yang dibawa sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan yang telah ditentukan. Akan tetapi untuk pelaksanaannya masih ada indikator yang belum

berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan indikator-indikator sebelumnya mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP ( kartu tanda penduduk elektronik ) di kecamatan banjar kabupaten pandeglang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik ( E-KTP ) di kecamatan banjar kabupaten pandeglang sudah cukup berkualitas dilihat dari dimensi keandalan ( reliability ), daya tanggap ( responsiveness ), jaminan ( assurance ), empati ( empathy ), dan bukti langsung ( tangible ). Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil wawancara yang diajukan kepada staf aparatur kantor kecamatan banjar dan pemohon E-KTP ( kartu tanda penduduk ) di kecamatan banjar kabupaten pandeglang tiap dimensi sebagai berikut :

Pertama, keandalan ( reliability ) yang mempunyai indikator memiliki standar pelayanan yang jelas, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan harapan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan masyarakat terkait indikator dalam dimensi keandalan ( reliability ). Kedua daya tanggap ( responsiveness ) yang mempunyai ukuran merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat dan menanggapi semua keluhan masyarakat sudah diterapkan, namun dalam hal ketepatan waktu untuk proses pencetakan E-KTP terkadang masih belum terselesaikan dengan cepat sesuai harapan masyarakat.

Ketiga, jaminan ( assurance ) yang mempunyai indikator dari segi jaminan dan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah ditetapkan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat terkait indikator dimensi jaminan ( assurance ). Jaminan ketepatan waktu mengurus berkas-berkas, scan sidik jari, foto dan lain sebagainya memang sebentar yang lama hanya pencetakan E-KTP biasanya ditentukan hanya 7 hari, namun bisa lebih lama dari yang ditentukan jika terjadi kendala.

Keempat, Empati ( empathy ) yang punya indikator melayani dengan sikap ramah sopan santun, menghargai setiap pengguna layanan tanpa membedakan dan memahulukan kepentingan masyarakat, namun Ketika peneliti mengamati pada waktu melakukan dengan beberapa pemohon E-KTP di kecamatan banjar kabupaten pandeglang masih ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan Masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan aparatur dalam melayani masyarakat.

Kelima, Bukti langsung ( tangible ) yang mempunyai indikator penampilan aparatur yang rapih dan sopan saat melaksanakan tugas pelayanan E-KTP, fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP, kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan, dan kemudahan dalam proses pembuatan E-KTP sudah diterapkan, namun ada indikator yang sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP seperti kurangnya tempat duduk diruang tunggu, tempat parkir yang belum tersedia secara khusus, dan ruang kerja pegawai yang kurang leluasa.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran, sebagai berikut :

1. Kantor kecamatan banjar kabupaten pandeglang perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan E-KTP yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu tersedia dalam proses pelayanan.
2. kantor kecamatan banjar kabupaten pandeglang sebaiknya menambahkan sarana seperti tempat duduk diruang tunggu yang masih terbatas bagi masyarakat, selain itu perlu adanya lahan parkir untuk aparatur maupun pengguna layanan, serta ruang kerja pegawai yang leluasa agar pegawai lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana tersebut, sehingga pelayanan dikantor kecamatan banjar kabupaten pandeglang lebih berkualitas.
3. meskipun saat ini sudah terdapat lahan parkir dikantor kecamatan banjar kabupaten pandeglang walapun belum tertata rapih, hendaknya masyarakat pengguna layanan maupun aparatur parkir kendaraannya dengan rapih di depan ataupun di sekitar kantor agar keadaan depan ataupun sekitar kantor lebih kondusif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aprindawati, A., Isabella, I., & Febrianty, D. (2017). Kualitas pelayanan pembuatan elektronik di kecamatan talang kelapa kabupaten banyuasin. *Jurnal pemerintahan dan politik*, 2(1).
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan kramatmulya. *Kebijakan : jurnal ilmu administrasi*, 11(1), 18-27.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas pelayanan*. Jakarta: Pustaka sinar harapan.
- Novita Anggraini, I. (n.d.). *kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Banjarmasin*.
- Administrasi, P., Pontoh, M. M., Lumolos, J., & Gosal, T. A. M. R. (2017). Peran pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan Administrasi (suatu studi di kantor kecamatan bolangitang barat kabupaten bolaang mongondwo utara). *Jurnal eksekutif*, 1(1), 1-17.
- Patra Mandiri, K., & Deli Anhar, H. (n.d.). *kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten barito Selatan*.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian Pendidikan dan pendekatan kuantitatif , kualitatif, dan R&D*. Bandung: alfabeta
- Sunarto. 2004. *Perilaku konsumen*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV ngeksigondo utama.