

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP): Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Asih Widi Lestari¹ Fransiska Novian² Noora Fithriana³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 4 Agustus 2022

Revisi Akhir: 14 Agustus 2022

Diterbitkan Online: 31 Agustus 2022

KEYWORDS

Administration, Service Quality, Public Service

KORESPONDENSI

No HP: 0823-0010-6243

E-mail: lestariwidi263@gmail.com

ABSTRACT

The government's main task is to provide public services to service recipients. Public services are service providers by the government, both private and public, using financing or free use to meet the needs or interests of the community. The purpose of this study was to determine the Quality of Service in Making Identity Cards (KTP) at the Population and Civil Registration Office of Batu City, as well as to determine the supporting and inhibiting factors of Service Quality in Making Identity Cards (KTP) at the Population and Civil Registration Office of Batu City. The type of research used is qualitative research. Source of data obtained from primary and secondary data. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The informant's technique is Snowball sampling using a key informant who is the Head of the Population Identity Section at the Population and Civil Registration Office of Batu City. The data analysis technique uses reduction, presentation, and conclusion drawing. The validity of the data used is technical triangulation. The results of the study find out that the quality of service in making identity cards (KTP) can be said to be good in terms of dimensions, meaning that the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are by service standards. Thus, those who support the service of making Identity Cards at the Population and Civil Registration Office of Batu City are from the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy because of the availability of adequate facilities such as the presence of mobile cars, ball pick-ups, and PKK Peak to facilitate the community in managing population documents and the service process provided quickly and quickly as well as the courtesy of employees. The sign of the obstacle is the Tangible dimension because there are still several problems in making Identity Cards, such as the network that often occurs in errors, the unavailability of special waiting room facilities for the disabled and the elderly, and the lack of identity cards.

1. PENDAHULUAN

Kualitas ialah hal yang bermakna bagi perkembangan pelayanan. Pada masa kini orang mulai menggunakan kualitas sebagai tolak ukur dalam melakukan pelayanan. sehingga saat ini kualitas ialah suatu strategi yang digunakan untuk mengetahui bagaimana melayani pengguna layanan, sehingga terlihat bahwa kualitas ialah faktor penting dalam pelayanan. Tiap pemerintahan dalam suatu daerah

sebaiknya melayani dengan baik setiap kebutuhan pengguna layanan. Ada juga yang diartikan pelayanan disini ialah pelayanan yang termasuk dalam kepuasan masyarakat, Guna memberikan kepuasan pelayanan pada penerima layanan publik dan telah disumbangkan institusi, butuh terdapatnya fasilitas dan prasarana yg menunjang.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa dalam hal ini pemerintah terus semaksimal mungkin untuk tingkatkan kualitas pemberian pelayanan kepada penerima

layanan baik pelayanan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik ini sebagai hal wajib untuk diimplementasikan, sebab institusi ialah orang yang sangat penting dalam penyelenggaraan kepentingan publik untuk masyarakat. Agar bisa mencapai sasaran tersebut hingga kualitas pelayanan yang cocok dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat wajib jadi tujuan pemerintah.

Sesuai dengan yang telah dijelaskan diatas dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh peneliti di Dispendukcapil KotaBatu menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah dapat dikatakan berkualitas, akan tetapi masih terdapat faktor penghambat yang harus lebih ditingkatkan serta diperbaiki lagi yaitu di dimensi tangible supaya kedepannya pelayanan yang diberikan pada masyarakat akan jauh lebih baikberdasarkan SOP.

2. METODE

Dalam melakukan riset peneliti menggunakan metode observasi langsung serta wawancara lapangan dengan deskriptif. Riset ini dilakukan dengan survei langsung di Kantor Kecamatan Batu Kota Batu, sebagai salah satu sampel dalam penelitian. Adapun tahapan-tahapan dalam metode penelitian tersebut yakni:

Bentuk riset : deskriptif dengan pendekatan jenis kualitatif

Lokasi penelitian : Dispendukcapil Kota Batu

Fokus penelitian : Kualitas Pelayanan

Sumber data : Data Primer dan Data Sekunder

Teknik pengambilan data : Snowball sampling

3. HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Batu Instansi pemerintahan dalam pemberian

pelayanan pada masyarakat yg wajib diperhatikan ialah kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri ketika melakukan pelayanan yang diberikan para pegawai. Dalam hal ini, saat memberikan pelayanan kepada penerima layanan faktor prasarana, kualitas sumber daya manusia serta akuntabilitas para aparat pemerintahan ialah hal yang paling utama pada pemberian pelayanan kepada pengguna layanan.Kualitas pelayanan akan mampu dihasilkan bila pelayanan yang diberikan memenuhi peraturan serta persyaratan yg sudah ditentukan sebelumnya.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik, memakai teori dari Zeithaml et al (pada hardiansyah, 2011: 48).

1. Bukti Fisik (Tangible)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi serta dokumentasi yang masih bermaslah yaitu: kenyamanan tempat atau fasilitas pelayanan serta kedisiplinan pegawai di Dispendukcapil Kota Batu. Dalam memberikan pelayanan di Dispendukcapil telah menerapakan tangible bersamaan yang mempengaruhi dalam melakukan pelayanan . Untuk menilai kualitas pelayanan publik pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk belum berjalan sesuai dengan kualitas pelayanan karena, dalam dimensi ini yang masih bermasalah antara lain: jaringan yang terdapat dipusat pusat serta pernah mengalami kekurangan blangko Kartu tanda Penduduk dan untuk kedisiplinan pegawai sendiri sudah bisa dikatakan baik sebab telah sesuai dengan waktu pelayanan. Sedangkan pada penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan juga masih ada pula kekurangan pada dimensi tangible yang berkaitan dengan sarana dan prasaranan seperti pada loket pelayanan yang wajib di perbaiki.

2.Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi untuk dimensi reliabilityditetapkan beberapa indikator yang didalamnya yaitu: kecermatan pegawai dalam pelayanan Kartu

Tanda Penduduk dan standar pelayanan yang baik. Dengan demikian untuk menilai kualitas pelayanan publik sudah dapat dikatakan berkualitas karena pegawai sangat profesional dan teliti dalam melayani masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk, kendati demikian terkadang masyarakat yang salah dalam menuliskan identitas pribadi sehingga pegawai harus melakukan pengecekan ulang data sebelum melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk dan standar pelayanan di Dispendukcapil Kota Batu sudah berjalan sesuai dengan SOP yang ditentukan. Sedangkan pada penelitian sebelumnya dalam dimensi reliability, pada pemberian pelayanan kepada penerima layanan telah baik dan sesuai dengan keahlian di bidangnya pegawai yang ditunjang juga dengan dengan kemampuan kerja dan pendidikan yang sesuai.

3. Ketanggapan (responsiveness)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi untuk Pelayanan publik Dispendukcapil sudah menerapkan dimensi responsiveness beserta indikator yang ada. Dalam hal ini untuk penilaian kualitas pelayanan sudah dapat dikatakan berkualitas karena antara lain mengenai respon yang diberikan oleh pegawai dalam melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan ketepatan dan kecepatan waktu yang diberikan dalam melayani masyarakat.

Hal ini perlu diperhatikan agar lebih memberikan lagi kinerjanya agar masyarakat juga semakin nyaman dalam melakukan pelayanan. Sedangkan pada penelitian sebelumnya mengenai responsiveness, sudah dapat dikatakan berkualitas karena pegawai sangat cepat merespon kebutuhan masyarakat dalam pelayanan itu sendiri.

4. Jaminan (Assurance)

Pada wawancara, observasi dan dokumentasi yang sudah ditemukan, bahwa telah melaksanakan dimensi Assurance

dalam melayani masyarakat. Sehingga dalam hal ini dapat dinilai bahwa sudah dapat dikatakan berkualitas yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanannya, sedangkan pada jaminan waktu sendiri juga sudah dapat dikatakan baik, akan tetapi pegawai harus lebih menginformasikan lagi kepada masyarakat agar masyarakat juga mengetahui ketika melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk itu sendiri. Sedangkan pada penelitian sebelumnya mengenai assurance, dalam melayani sudah tepat waktu.

5. Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, pada dimensi empathy sudah dapat dikatakan berkualitas karena pegawai berlaku adil tanpa melihat status sosial dari masyarakat itu sendiri dan sopan dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat ketika melakukan pelayanan akan merasakan nyaman. Sedangkan pada penelitian sebelumnya berkaitan dengan empathy, sudah dapat dikatakan berkualitas yang dilihat dari tata bahasa yang ramah dan penampilan yang sopan pegawai, sehingga yang dilayani merasakan nyaman dengan pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Di analisis dari penelitian terdahulu yaitu penelitian dari Yudha dan Firdausi (2019).

a) Hambatan

Jaringan pada pusat yang ada yang terkadang error. Belum tersedianya fasilitas ruang tunggu untuk ibu menyusui, difabel juga lansia sehingga ketika ada ibu yang membawa bayi mereka harus keluar untuk menyusui anaknya.

b) Pendukung

Terdapatnya fasilitas pendukung seperti PKK Penak, jemput bola dan fasilitas mobling. Kecepatan dalam melayani. Tersedianya SDM memadai. Pelayanan yang telah sama dengan SOP dan peraturan.

4. SIMPULAN

Pada uraian hasil dan pembahasan diatas, sehingga peneliti menyimpulkan Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk sudah dapat dikatakan baik, karenadi lihat pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphatysesuai dengan standar melayani yang ada. Sedangkan faktor penghambat yaitu dari Dimensi tangible antara lain Jaringan dari pusat yang terkadang bermasalah atau error. Belum adanya fasilitas ruangan tunggu khusus ibu menyusui. Bekurangan blanko.

Untuk faktor pendukung pelayanan dari dimensi reliability, responsiveness, assurance dan emphaty seperti tersedianya sumber daya manusia yang memadai, fasilitas yang memadai juga seperti adanya mobil keliling, jemput bola dan PKK Penak untuk mempermudah pengguna layanan dalam membuat dokumen dan proses melayani kebutuhan masyarakat sudah cepat serta keramahan dan sopan santun pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Fithriana, N. And Silmia, S., 2020. Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri Untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (Jisop)*, 2 (1), PP. 19-30, diakses pada tanggal 10 Oktober 2021.

Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Irfadat Taufik. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Surabaya. Cv Jakad Media Publishing.

Kahar, 2019. *Kualitas Pelayanan e-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan*. Ejournal

KAWASA, 9(1), PP. 10-19, diakses pada tanggal 15 Desember 2021..

Moleong Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
Ndia, V. And Sasmito, C., 2019.

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8 (2), PP. 48-54, diakses pada tanggal 08 Oktober 2021.

Yudha, F. And Firdausi, F., 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia)*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6 (2), PP. 75-79, diakses pada tanggal 16 Oktober 2021.

Undang-undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.