KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

by Fransiska Noviana, Asih Widi Lestari, Noora Fithriana

Submission date: 20-Apr-2022 08:57AM (UTC+0700)
Submission ID: 1815030070
File name: jurnal_fransiska_noviana_revisi_3.docx (33.88K)
Word count: 1542
Character count: 10307

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

(Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

Fransiska Noviana, Asih Widi Lestari, Noora Fithriana

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
E-mail: fransiskanoviana1351@gmail.com

Abstrak

Tugas utama penting pemerintah yaitu memberikan pelayanan publik kepada penerima layanan. Pelayanan publik yaitu pemberi jasa oleh pemerintah baik pihak swasta ataupun publik menggunakan pembiayaan ataupun gratis guna memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan di Pembuatan Kartu tanda Penduduk(KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif. sumber data diperoleh berasal data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi. Teknik penentuan informan adalah Snowball sampling menggunakan *key informan* merupakan ketua Seksi identitas Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Teknik analisis data menggunakan reduksi, penyajian serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data yg dipergunakan ialah triangulasi teknik. hasil penelitian mengetahui jika Kualitas Pelayanan di Pembuatan Kartu tanda Penduduk(KTP) sudah dapat dikatakan baik, ditinjau dari dimensi- dimensi artinya dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* serta *emphaty* sesuai dengan standar pelayanan. dengan demikian yang menjadi pendukung dalam pelayanan pembuatan Kartu tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu dari dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance* serta *Emphaty* sebab tersedianya fasilitas yang memadai pula semacam terdapatnya mobil keliling, jemput bola dan PKK Penak untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan proses pelayanan yang diberikan telah cepat dan keramahan serta sopan santun pegawai. Faktor penghambatnya ialah pada dimensi *Tangible* karena masih terdapat beberapa permasalahan dalam pembuatan Kartu tanda Penduduk seperti jaringan yang masih seringkali *error,* belum tersedianya fasilitas ruang tunggu khusus untuk difabel, lansia serta ibu menyusui dan kekurangan blanko Kartu Tanda Penduduk.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

INTRODUCTION

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 disumbangakan 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 Kota Batu mengambarkan 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 kedepanya pelayanan yang diberikan pada masyarakat akan jauh lebih baik berdasarkan SOP.

Rumusan Masalah

Sesuai permasalahan diatas, sehingga dapat dirumuskan:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk(KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

Tujuan Penelitian

Pada yang telah dijelaskan diatas sehingga tujuan dilakukan riset ini yaitu:

1. Agar mengetahui kualitas pelayanan pada pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pada pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Metode Penelitian

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 sempel dalam penelitian. Adapun tahapan-tahan dalam metode penelitian tersebut yakni:

1. Bentuk riset : deskriptif dengan pendekatan jenis kualitatif
2. Lokasi penelitian : Dispendukcapil Kota Batu
3. Fokus penelitian : Kualitas Pelayanan
4. Sumber data : Data Primer dan Data Sekunder
5. Teknik pengambilan data : *Snowball sampling*

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 kekuranggan pada dimensi tangible yang berkaitan dengan sarana dan prasaranan seperti pada loket pelayanan yang wajib di perbaiki.

2. Kehandalan *(Reliability)*

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi untuk dimensi *reliability* ditetapkan 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 kenerja 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 *responsivennes,* sudah dapat dikatakan berkualitas karena pegawai sangat cepat merespon kebutuhan masyarakat dalam pelayanan itu sendiri.

4. Jaminan *(Assurance)*

Pada wawancara, observasi dan dokumentasi yang 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 *(Emphaty)*

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, pada dimensi *emphaty* 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 *emphaty,* sudah dapat dikatakan berkualitas yang dilihat dari tata bahasa yang ramah dan penampilan yang sopan pegawai, sehingga yang dilayani merasakan nyaman dengan pelayanan.

4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat

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

1. **Hambatan**
2. Jaringan pada pusat yang ada yang terkadang error.

a. Belum tersedianya fasilitas ruang tunggu untuk ibu menyusui, difabel juga lansia sehingga ketika ada ibu yang membawa bayi mereka harus keluar untuk menyusui anaknya.

2. **Pendukung**

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

Kesimpulan

Pada uraian hasil dan pembahasan diatas, sehingga peneliti menyimpulkan:

Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk sudah dapat dikatakan baik, karena di lihat pada dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* sesuai dengan standar melayani yang ada. Sedangkan faktor penghambat yaitu dari Dimensi *tangible* antara lain sebagai berikut: (a) jaringan dari pusat yang terkadang bermasalah atau *error*, (b) belum adanya fasilitas ruangan tunggu khusus ibu menyusui (c) Kekurangan 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 penguna layanan dalam membuat dokumen dan proses melayani kebutuhan masayarakat sudah cepat serta keramahan dan sopan santun pegawai.

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

ORIGINALITY REPORT

16%	17%	10%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	4%
2	123dok.com Internet Source	3%
3	Submitted to UPN Veteran Jawa Timur Student Paper	2%
4	adoc.pub Internet Source	1%
5	publikasi.unitri.ac.id Internet Source	1%
6	rama.ristekbrin.go.id Internet Source	1%
7	Submitted to iGroup Student Paper	1%
8	id.123dok.com Internet Source	1%

repository.ub.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	academic-accelerator.com Internet Source	1 %
11	dewirahmawatinuriah.blogspot.com Internet Source	1 %
12	es.scribd.com Internet Source	1 %

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		