

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PELAYANAN KTP DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG
RAPPANG**

Lukman¹, Kamaruddin Sellang²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: lukmansyah4567@gmail.com

ABSTRACT

The objective of this study is to investigate the quality assessment of KTP services provided by the Population and Civil Registry Service of Sidenreng Rappang Regency. Using the Slovin formula, a sample of 99 individuals was taken from the study's population of 482 participants. It is a descriptive kind of research. This study employed questionnaires, literature reviews, and observation as data gathering methods. The IBM SPSS Statistics 21.0 program is used in conjunction with the data analysis method. 69% of the analysis of public service quality falls into the good category, according to the study's findings. Excellent describes 63% of the KTP service procedure. At the Sidenreng District Population and Civil Registration Service, factors affecting the quality of public services have a good/influential level of 65% in the KTP service. Empathy and tangibles, the KTP service process (printing and issuing KTPs), administration, and updating procedures are some of the factors that affect the quality of KTP services provided by the public sector. Accessibility and human resources are two factors that affect the quality of KTP services. The findings of the quality of public services in the KTP service of the Population and Civil Registration Service of Sidenreng Rappang Regency and the "Impact/Significance" analysis.

Keywords: Public Services, KTP, Service Quality.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat seberapa baik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dalam melaksanakan pelayanan KTP. Dari 482 peserta penelitian, dipilih 99 orang sebagai sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini menggunakan observasi, tinjauan literatur, dan kuesioner untuk mengumpulkan data. Pendekatan analisis data digunakan dengan software IBM SPSS Statistics 21.0. Berdasarkan temuan penelitian, sebesar 69% analisis kualitas pelayanan publik masuk dalam kategori baik. Sangat baik menjelaskan 63% prosedur pelayanan KTP. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik memiliki tingkat baik/berpengaruh sebesar 65% pada pelayanan KTP. Empati dan nyata, proses pelayanan KTP (pencetakan dan penerbitan KTP), administrasi, dan prosedur pemutakhiran merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh sektor publik. Aksesibilitas dan sumber daya manusia merupakan dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan KTP. Temuan Kualitas Pelayanan Publik Pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dan Analisis "Dampak/Signifikansi".

Kata kunci: Pelayanan Publik, KTP, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga negara terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi (Kamaruddin Sellang, 2016). Pegawai dan pejabat pemerintah adalah pihak yang bertugas melaksanakan kewajiban pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed



penyedia layanan, pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan berkualitas kepada seluruh warga negara Indonesia. Sesuai UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pelayanan publik wajib diberikan oleh negara kepada seluruh penduduk dan warga negara untuk memenuhi kebutuhan dan hak asasinya, sebagaimana disebutkan dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2009.

Pasal 19 UU No 36 Tahun 2009 menyebutkan salah satu kebutuhan pokok masyarakat adalah pelayanan. Merupakan tugas pemerintah untuk menjamin bahwa seluruh anggota masyarakat mempunyai akses terhadap layanan berkualitas tinggi yang diberikan secara aman, efektif, ekonomis, dan efisien. suatu jenis tenaga kerja yang terjangkau, aman, dan bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat mengantisipasi bahwa pemerintah akan mampu memberikan layanan terbaik di sektor jasa.

Zeithaml dalam Pasolong (2016:135) menegaskan bahwa pendapat pelanggan terhadap kualitas suatu jasa merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keputusannya untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu barang atau jasa. Dengan kata lain, penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima menentukan apakah kualitas layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan sangat baik atau buruk. Kalimat di atas memperjelas bahwa “kualitas pelayanan” dan “kepuasan konsumen” mempunyai hubungan yang signifikan.

Dalam penyelenggaraan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berdasarkan Nomor Induk Kependudukan secara nasional, KTP telah memenuhi seluruh persyaratan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 yang merupakan perubahan keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009. Sellang (2016: 84) menyatakan bahwa mekanisme produksi e-KTP tradisional di Indonesia, yang memungkinkan seseorang memiliki satu e-KTP, merupakan salah satu kekuatan pendorong di balik program e-KTP. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Sellang (2016:105), ada lima cara untuk menilai tingkat layanan yang benar-benar dialami pelanggan :

METODE

Pendekatannya bersifat kuantitatif. Berdasarkan kejadian yang dapat direkam melalui fotografi, wawancara, observasi, dan bahan dokumenter, penelitian kuantitatif digunakan untuk mengkarakterisasi, menjelaskan, atau merangkum berbagai kondisi, fenomena, situasi, atau variabel penelitian. Apabila suatu gejala dicatat dengan menggunakan alat ukur dan selanjutnya diolah berdasarkan fungsinya, maka gejala tersebut digambarkan secara deskriptif kuantitatif, menurut Jamaluddin Ahmad (2015: 176). Agar maknanya lebih mudah dipahami oleh siapapun yang membutuhkan informasi keadaan gejala, maka hasil pengolahannya kemudian ditampilkan dalam bentuk angka.

PEMBAHASAN

Konsep Pelayanan Publik

Pasolong (2010:128) mendefinisikan pelayanan pada dasarnya adalah setiap kegiatan yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung oleh seorang individu, sekelompok individu, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Sebaliknya pelayanan publik menurut Moenir dalam Sellang (2016) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seorang individu terhadap sekelompok orang berdasarkan pertimbangan material dalam rangka memenuhi hak orang lain dengan menggunakan protokol, sistem, dan teknik tertentu. Melayani masyarakat dalam segala kebutuhannya itulah yang dimaksud dengan pelayanan. Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab dan peran penyelenggaraan negara (Sedarmayanti, 2013). Melayani masyarakat juga dapat berarti memberikan pelayanan (melayani) sejalan dengan kebijakan dan pedoman mendasar yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum atau pemangku kepentingan lainnya dalam perusahaan. (Saputro Harius Eko, 2015).

Pelayanan publik diartikan oleh Kamaruddin Sellang (2016) sebagai suatu kegiatan atau rangkaian tindakan untuk memenuhi kebutuhan penduduk atau warga negara atas barang dan jasa atau tugas administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan kriteria hukum.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed



Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Kamaruddin Sellang (2016) adalah kemampuan suatu barang, jasa, proses, orang, atau lingkungan tertentu untuk memenuhi atau melampaui harapan secara dinamis. Pasolong (2016) berpendapat bahwa karena kualitas adalah konsep yang sangat halus, maka kualitas menandakan sesuatu yang relatif dan dievaluasi atau diputuskan sesuai dengan kondisi atau atributnya. Mutu suatu barang dipandang baik apabila standar atau spesifikasinya terpenuhi; jika tidak, itu dianggap buruk.

Kombinasi beberapa faktor, antara lain sistem pelayanan, rencana pelayanan, sumber daya manusia (SDM) pemberi pelayanan, dan pelanggan, akan menghasilkan kualitas pelayanan publik, menurut Taufiqurokhman dkk. (2018). Sejauh mana layanan yang diterima berbeda dari apa yang diharapkan merupakan ukuran kualitas layanan.

Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Selain itu, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) memberikan penanda untuk memastikan tingkat kualitas layanan yang benar-benar dialami pelanggan.

Pelayanan Pelayanan KTP

Dalam rangka pengelolaan kependudukan dan pelayanan publik, pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sangatlah penting. Pelayanan KTP sangat penting karena beberapa alasan berikut:

1. Identifikasi Resmi: KTP adalah dokumen identifikasi resmi yang diberikan kepada setiap warga negara. Ini memungkinkan individu untuk membuktikan identitas mereka dan status kewarganegaraan. KTP juga digunakan dalam berbagai transaksi dan interaksi sehari-hari, termasuk pembukaan rekening bank, perjalanan, dan lainnya.
2. Kepentingan Keamanan: KTP membantu dalam menjaga keamanan dan ketertiban dalam masyarakat. Ini memungkinkan pemerintah dan lembaga penegak hukum untuk melacak aktivitas individu, serta memeriksa identitas orang yang terlibat dalam berbagai kegiatan, termasuk yang berkaitan dengan keamanan nasional.
3. Penyelenggaraan Pemilu: KTP sering digunakan sebagai alat verifikasi identitas saat pemilihan umum dan pemilu. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pemilih yang memenuhi syarat dapat memberikan suaranya tanpa kecurangan.
4. Akses ke Layanan Publik: KTP sering digunakan untuk mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, layanan kesehatan, dan manfaat sosial. Tanpa KTP yang valid, seseorang mungkin tidak dapat mengakses manfaat yang mereka berhak terima.
5. Statistik Populasi: Pemerintah menggunakan data dari KTP untuk tujuan statistik populasi. Ini membantu dalam perencanaan dan pengambilan keputusan dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, dan pembangunan ekonomi.
6. Pemantauan Kependudukan: KTP membantu pemerintah dalam memantau jumlah penduduk di wilayahnya. Ini penting dalam perencanaan pembangunan, alokasi sumber daya, dan pemahaman tentang dinamika demografis di suatu negara.
7. Perlindungan Hak-Hak Warga: KTP juga berperan dalam melindungi hak-hak warga negara, seperti hak pemilu, hak properti, dan hak-hak sipil lainnya. Dengan memiliki identitas resmi, warga negara dapat lebih mudah membuktikan dan mempertahankan hak-hak mereka.
8. Identifikasi Dalam Keadaan Darurat: KTP dapat membantu dalam mengidentifikasi korban atau orang yang terlibat dalam kecelakaan, bencana alam, atau kejadian darurat lainnya. Ini memungkinkan upaya penyelamatan dan bantuan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif.
9. Dengan demikian, pelayanan KTP adalah bagian penting dari administrasi kependudukan yang membantu memastikan keamanan, identifikasi, dan akses warga negara terhadap layanan dan hak-hak mereka. Pemerintah biasanya memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan KTP yang andal dan efisien kepada warga negara.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan KTP

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP:

1. Sumber Daya Manusia

Keahlian, kompetensi, dan pelatihan staf yang mengurus pelayanan KTP memainkan peran penting dalam kualitas pelayanan. Staf yang terlatih dengan baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik.

2. Sistem dan Teknologi

Sistem dan teknologi yang digunakan dalam proses pendaftaran, verifikasi, dan penerbitan KTP juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Sistem yang canggih dan terintegrasi dapat mempercepat proses dan mengurangi kesalahan.

3. Infrastruktur Fisik

Kualitas fasilitas fisik, seperti kantor catatan sipil atau pusat penerbitan KTP, dapat memengaruhi kenyamanan pemohon dan staf serta efisiensi proses pelayanan.

Lama waktu tunggu pemohon untuk menerima pelayanan KTP dapat memengaruhi persepsi kualitas pelayanan. Waktu tunggu yang panjang bisa merugikan pengalaman pemohon.

4. Aksesibilitas

Ketersediaan dan aksesibilitas kantor pelayanan KTP juga memainkan peran penting dalam kualitas pelayanan. Lokasi yang terpencil atau sulit diakses dapat menghambat warga negara untuk mengakses layanan.

5. Responsifitas

Kemampuan pihak berwenang untuk merespons pertanyaan, keluhan, atau permohonan pemohon dengan cepat dan efisien merupakan faktor penting dalam kualitas pelayanan.

6. Transparansi

Transparansi dalam prosedur, biaya, dan informasi terkait pelayanan KTP adalah faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan warga negara terhadap pelayanan tersebut.

7. Anggaran dan Sumber Daya

Ketersediaan anggaran dan sumber daya yang cukup untuk operasional pelayanan KTP dapat mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Hasil kajian yang disajikan pada Bab IV memungkinkan untuk mengambil kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan prima diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Mempertimbangkan kepastian, daya tanggap, konsistensi, empati, dan hal-hal nyata. Secara umum, 69 persen dari lima kriteria kualitas layanan tergolong “Baik”. 2. Pelayanan KTP disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Layanan tersebut meliputi evaluasi permohonan KTP, pencetakan dan penjadwalan KTP, penyerahan KTP, penyelesaian perpanjangan dan pembaharuan, serta verifikasi identitas dan pengumpulan foto dan sidik jari. Rata-rata 63% pada delapan dimensi merupakan kategori “Baik”. 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan KTP dan kualitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng. diselidiki dari sudut pandang sistem dan teknologi, aksesibilitas, daya tanggap, pengelolaan anggaran dan sumber daya, serta infrastruktur fisik. Rata-rata 65% dari tujuh dimensi masuk dalam kategori “Baik”.

REFERENSI

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Penerbit Gava Media: Yogyakarta. Yogyakarta: 2015.
- Aini, Y., & Andari, E. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), 81–88.
- Ariyanto, H. (2014). *Indeks Kepuasan pelayanan publik*.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 4 Juni 2024

- measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Kamaruddin Sellang, M. D. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Marlindawaty. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Publik D15(1), 147–177.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*, 11, 13–21.
- Sahya Anggara. (2012). *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA. Retrieved from <http://digilib.uinsgd.ac.id/>
- Samad, Z. (2016). *Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Saputro Harius Eko. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional FIS UNIVED Vol. 2 No.1 Juni 2015*, 2(1), 10–17.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. (S. A. Mifka, Ed.). Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudana, R. (2016). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung pelayanan publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan publik *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Taufiqurokhman, Satispi, & Evi. (2018). *Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Zainuddin. (2017). *Teori-Teori Mutakhir Dalam Perfektif Ilmu Administrasi Publik.pdf*. Makassar: Phinatama Media.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id