

SKRIPSI



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEREKAMAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP) DI
KANTOR KELURAHAN BINTARO**

Disusun Oleh :

Nama : Yuli Putri Patrianingsih
NPM : 2011011144
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA, 2024**



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEREKAMAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP) DI
KANTOR KELURAHAN BINTARO**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Terapan

Oleh :

Nama : Yuli Putri Patrianingsih

NPM : 2011011144

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA, 2024**

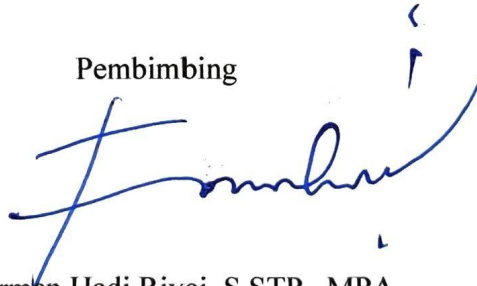
**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
UNTUK DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

NAMA : YULI PUTRI PATRIANINGSIH
NPM : 2011011144
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
NEGARA
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA PEREKAMAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP)
DI KANTOR KELURAHAN BINTARO

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada, 13 Mei 2024

Pembimbing



Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MPA.

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 17 Mei 2024.

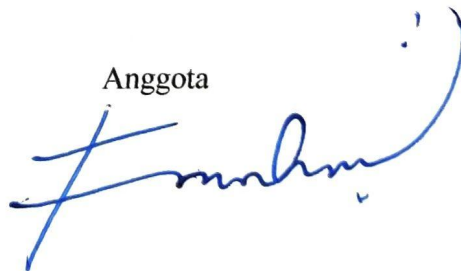
Ketua merangkap Anggota

 (Dr. Ridwan Rajab, M.Si.)

Sekretaris merangkap Anggota


(Risky Yustiani Posumah, S.Sos., MPA.)

Anggota


(Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MPA.)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuli Putri Patrianingsih
NPM : 2011011144
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Bintaro merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 13 Mei 2024

Peneliti,



Yuli Putri Patrianingsih

NPM: 2011011144

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kelurahan Bintaro”** pada waktunya. Skripsi ini merupakan hasil dari pelaksanaan penelitian observasi di Kantor Kelurahan Bintaro Kota DKI Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi, peneliti mendapat banyak bantuan dari pihak lain, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada :

1. Orang tua dan keluarga besar yang selalu mendoakan untuk kelancaran dalam kegiatan perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MPA. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
4. Ibu Nila Kurniawati, SAP., MAP. selaku Kepala Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta;
5. Bapak Dr. Bambang Giyanto, SH. selaku Dosen Pembimbing Akademik Politeknik STIA LAN Jakarta;
6. Ibu Elvi selaku Kepala Satu Pelayanan Dukcapil Kelurahan Bintaro;
7. Seluruh staf Kantor Kelurahan Bintaro yang telah memberikan dukungan dalam menghimpun data selama proses penelitian;
8. Serta Kak Fahri, Kak Nadira, Alm. Margi, dan teman-teman di Politeknik STIA LAN Jakarta, *SocietyPass* dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu.

ABSTRAK

Yuli Putri Patrianingsih, 2011011144

**“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEREKAMAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP) DI KANTOR KELURAHAN
BINTARO”**

Skripsi : xii hlm : 84 halaman

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Bintaro. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dimensi kualitas pelayanan publik dan teori faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang mana pendekatan ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kelurahan Bintaro sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kendala dari dimensi *tangibles*. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu; pegawai memiliki performa kerja yang baik, sistem yang dilakukan oleh pegawai sudah detail, konsisten, kondusif dan dinamis, sudah menyediakan fasilitas di ruang pelayanan secara lengkap, pegawai mampu mengatasi kendala atau hambatan yang terjadi saat pelayanan, keadaan lingkungan sudah bersih, rapih dan wangi, serta pegawai selalu menjaga lingkungan ruang pelayanan, perlengkapan dan fasilitas yang digunakan sudah lengkap dan *high quality*, serta alur dalam kegiatan pelayanan sudah diinformasikan secara detail dan jelas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik; Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP); Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik.

ABSTRACT

Yuli Putri Patrianingsih, 2011011144

**“QUALITY OF PUBLIC SERVICES ON RECORDING ELECTRONIC
IDENTITY CARDS (e-KTP) AT BINTARO VILLAGE OFFICE”**

Final Project : xii page : 84 page

The purpose of this research is to determine the quality of public services in recording Electronic Identity Cards (e-KTP) and to determine the factors that affect the quality of public services in recording Electronic Identity Cards (e-KTP) at the Bintaro Village Office. The theory used in this study is the dimension of public service quality and the theory of factors that affect the quality of public services. The method used in this research is qualitative research with a descriptive approach, where this approach is carried out by interview, observation and documentation. The results showed that the quality of public services in recording Electronic Identity Cards (e-KTP) in Bintaro Village has been running well, but there are still obstacles from the tangibles dimension. The factors that affect the quality of public services, namely; employees have good work performance, the system carried out by employees is detailed, consistent, conducive and dynamic, has provided facilities in the service room completely, employees are able to overcome obstacles or obstacles that occur when service, the environmental conditions are clean, neat and fragrant, and employees always maintain the service room environment, the equipment and facilities used are complete and of high quality, and the flow in service activities has been informed in detail and clearly.

Keywords: *Quality of Public Services; Recording Electronic Identity Card (e-KTP); Factors affecting public services.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME (TURNITIN)	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Kebijakan	10
B. Teori	13
C. Konsep Kunci	28
D. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Metode Penelitian.....	32
B. Teknik Pengumpulan Data	33
C. Instrumen Penelitian	35

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN	38
A. Penyajian Data.....	38
B. Pembahasan.....	74
C. Sintesis Pemecahan Masalah	76
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89
RIWAYAT HIDUP PENELITI	125

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Daftar <i>Key Informant</i> Penelitian.....	34
---	----



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Ruang Pelayanan	39
Gambar 2. 1. <i>Barcode</i> Informasi Pelayanan.....	43
Gambar 3. 1. Meja Piket.....	51
Gambar 4. 1. Jadwal Operasional Pelayanan	56
Gambar 5. 1. Ruang Tunggu Antrean Pelayanan	65
Gambar 6. 1. Ruang Perekaman e-KTP	71
Gambar 7. 1. Bagan Sintesis Pemecahan Masalah.....	80

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	89
Lampiran 2 Pedoman Observasi.....	93
Lampiran 3 Pedoman Studi Dokumen	94
Lampiran 4 Transkrip Wawancara	95
Lampiran 5 Hasil Observasi	120
Lampiran 6 Hasil Studi Dokumen.....	121
Lampiran 7 Surat Pengantar Kepada Kantor Kelurahan Bintaro	122
Lampiran 8 Surat Balasan Kantor Kelurahan Bintaro	123
Lampiran 9 Hasil Turnitin Bebas Plagiarisme.....	124

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan menjadi hal yang penting dan kunci keberhasilan di setiap usaha dan kegiatannya yang berupa jasa. Dalam pelayanan, aparatur memiliki tugas utama sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Jenis pelayanan juga dilaksanakan di instansi pemerintah ataupun swasta, salah satunya adalah Kelurahan. Apabila tingkat kepuasan masyarakat rendah akan berdampak pada kualitas pelayanan publik karena belum dapat mencapai harapan masyarakat, yang mana hal itu biasanya dilihat dari adanya beberapa keluhan penyelenggara pelayanan publik (Marande, 2017).

Pelayanan publik sendiri merupakan kewajiban lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Rodiyah, dkk (2021) dalam Thabroni, 2022). Pelayanan publik juga dijalankan dengan kesesuaian peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan oleh instansi. Aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, yang mana pelayanan publik dilakukan supaya dapat memenuhi kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif (Vanya Karunia Mulia Putri dan Serafica Gischa, 2021). Sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan diatur oleh pelayanan publik yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang didalamnya memuat kepentingan masyarakat, supaya dapat memberdayakan masyarakat dengan baik, sehingga masyarakat dapat merasakan dan menggunakan pelayanan publik. Selain itu juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat, supaya dapat mendorong penyelenggara pelayanan publik agar lebih disiplin dan meningkatkan kinerja pemberian layanan publik. Sehingga dapat dikatakan, pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan yang berupa

barang publik maupun jasa publik, hal tersebut merupakan tanggungjawab bagi pegawai kelurahan (Marande, 2017). Mengingat, kelurahan merupakan tahapan pertama yang sering dikunjungi masyarakat untuk melakukan kegiatan pelayanan, maka hasil pelayanan yang berupa jasa tidak dapat diinventarisasi dan ditumpuk, jadi pelayanan tersebut akan diberikan secara langsung kepada masyarakat.

Berdasarkan sistem pemerintahan Indonesia, kelurahan menjadi tumpuan pemerintahan daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kelurahan diminta untuk memperbaiki dan melakukan reformasi, dan mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi, supaya dapat tercipta citra birokrasi yang ditentukan oleh kinerja dari instansi tersebut (Hafiid, 2017). Pelayanan publik yang ideal ini menciptakan keramahan, kecepatan, kepatuhan, kejelasan, kepastian, dan ketepatan. Maka, untuk meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah yang ideal dan menuju *good governance* ini memerlukan penyatuan arah dan pandangan bagi para aparatur kelurahan yang bisa dijadikan sebagai pedoman saat melaksanakan tugasnya, baik itu manajerial maupun operasional (Lumintang et al., 2021).

Dalam pelaksanaannya, *good governance* ini bertumpu pada tiga pilar yang saling berkaitan antara negara atau pemerintah dan perangkatnya sebagai regulator, sedangkan swasta sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Jika pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik ini hanya ditugaskan pada pemerintah saja, maka keberhasilannya menjadi kurang optimal dan akan memakan waktu yang cukup lama. Sehingga, perlu untuk melibatkan pemangku kepentingan, baik itu di lingkungan birokrasi ataupun lingkungan masyarakat (Putra, 2024).

Good governance dapat berperan sebagai landasan transformasi publik yang baik. Dimana transformasi publik yang dilakukan oleh pegawai

pemerintah sudah membawa banyak perubahan, yang mana pada masa sebelum masa transformasi ini mendapat banyak keluhan dari masyarakat, mulai dari belum jelasnya dasar hukum layanan, syarat, sistem dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya. Sehingga menyebabkan penyimpangan pelayanan publik, seperti penundaan yang terjadi secara berkepanjangan, prosedur yang menyimpang, penyalahgunaan wewenang, terdapat pungutan liar, tidak memberikan pelayanan secara maksimal, serta adanya perlakuan diskriminasi. Penyimpangan tersebut dapat mempengaruhi citra birokrasi pemerintah yang negatif karena tidak efisien dan efektif, proses pelayanan yang lama, merebaknya korupsi, pungutan liar, dan sebagainya. Sehingga kejadian permasalahan tersebut dirasakan pada semua instansi baik itu pusat maupun daerah di semua bidang, terutama pada administrasi kependudukan. Dengan begitu hal ini menjadi salah satu urgensi perubahan yang dituntut oleh masyarakat melalui reformasi (Siadari, 2021).

Pada pasca reformasi, pemerintah langsung membuat kebijakan dalam berbagai regulasi supaya dapat memperbaiki tata kelola layanan, mulai dari penataan kelembagaan, pembentukan lembaga pengawas, penyusunan rencana dan pelaksanaan program reformasi birokrasi, melakukan tahap evaluasi dan *monitoring*, pembaharuan (*update*) dan penetapan sistem *reward and punishment*. Upaya pemerintah pusat dan daerah ini harus selalu jalan dalam melakukan agenda reformasi birokrasi di semua sektor. Sehingga penataan ulang tata laksana pelayanan ini dapat ditingkatkan secara konsisten, yang mana nantinya akan tercipta harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang murah, mudah, berkualitas, terjangkau, dan transparan, dengan begitu dapat terukur berdasarkan tingkat kepercayaan, serta kepuasan masyarakat antar pelayanan publik (Siadari, 2021).

Saat ini sudah memasuki era *new normal* yang mana pada era ini merupakan transformasi dan sebuah perubahan dari pelayanan publik lama untuk menuju pelayanan publik yang baru. Maka dari itu, transformasi harus dilaksanakan dengan cepat yang dapat dilakukan dengan menjalankan

pelayanan publik berbasis masalah (*problem base*). Dengan begitu, hal ini diartikan bahwa tidak ada alasan bahwa kebutuhan perbaikan dan pembaruan dalam pelayanan publik akan memakan waktu. Namun malah sebaliknya, ketika menuju *new normal* ini harus melewati beberapa tahapan yang ada di masa normal lama. Pada era normal lama, standar pelayanan disusun menggunakan dua pendekatan yaitu berbasis pada aturan dan atau berbasis pada kebutuhan masyarakat (*basic needs*), dimana pada basis *basic needs* ini akan melibatkan *stakeholder* dan masyarakat untuk menyusun standar pelayanannya, yang mana keterlibatan ini hanya dilakukan sekali sebelum diterapkan (Musyadad, 2020).

Teknologi sudah berkembang dengan pesat, sehingga mampu merubah sistem kerja secara digital, yang mana pada bidang pemerintahan sudah menggunakan teknologi yang disebut dengan *electronic government* atau *e-government*, yang harapannya dapat mendukung transformasi untuk mempercepat pertukaran informasi, layanan, tempat dan penyelenggaraan kegiatan supaya dapat memberikan akses ke perlindungan, responsivitas, efisiensi, dan transparansi, serta dapat meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan tanggung jawab (Nurany & Hidayati, 2021).

E-KTP menjadi salah satu contoh *e-government* yang bertujuan untuk memperoleh Nomor Induk Kependudukan (NIK) bagi seluruh masyarakat yang didasari oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Melalui e-KTP, masyarakat ikut berkontribusi untuk meningkatkan keamanan negara melalui penutupan kesempatan penggunaan KTP atau KTP palsu. (Nurany et al., 2021).

Hal tersebut dapat dilihat dari kenyataan bahwa birokrasi pelayanan publik yang memiliki kendala dalam validitas informasi publik pengelola dokumen pelayanan publik. Mengingat, e-KTP ini merupakan langkah yang sangat strategis untuk sistem layanan publik yang terintegrasi dan menjadi sumber utama informasi pemerintah untuk memberikan informasi kepada masyarakat. (Nurany et al., 2021).

Data kependudukan harus dikelola secara tertib dan difasilitasi penyediaan pelayanan publik secara lengkap. Dengan begitu, aplikasi ini dapat menyediakan e-KTP untuk membantu pemerintah dan masyarakat yang terlibat agar dapat memperoleh data terstruktur dalam aplikasi. Sehingga dalam proses kebijakannya akan menyesuaikan antara program yang direncanakan dengan pelaksanaannya di lapangan (Nurany et al., 2021).

Indonesia menganut sistem demokrasi, yang mana untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik penyelenggaraan pemerintah harus memenuhi hak masyarakat. Hal ini disebabkan karena kebutuhan masyarakat terhadap proses administrasi sangat besar, dengan begitu timbul rasa kenyamanan dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh. Pelayanan publik menjadi unsur penyelenggaraan pemerintahan, yang memiliki keterkaitan antara keterbukaan dan pertanggungjawaban aparatur pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat secara berkualitas, maka dari itu pemerintah harus menjalankan fungsi-fungsinya berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* supaya pelayanan publik dapat diberikan secara maksimal. Sehingga, ketika fungsinya dijalankan tidak lepas dari kualitas pelayanan publik yang harus diberikan, serta dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal. Mengingat, pelayanan publik menitikberatkan pada hak-hak masyarakat supaya memperoleh pelayanan berkualitas yang diberikan oleh pegawai aparatur kepada masyarakat, mengenai ketanggapan aparatur dalam memberikan pelayanan secara cepat yang sudah sesuai antara waktu penyelesaian pengurusan administrasi dengan waktu standar operasional yang sudah ditentukan (Wilem et al., 2017).

Birokrasi berperan dalam pemberian pelayanan publik dan juga sebagai instrumen politik praktik, hal tersebut bertujuan untuk mengaplikasikan beberapa kebijakan yang memiliki keterkaitan dengan fungsi pelayanan publik. Tanpa adanya birokrasi, alokasi berbagai sumber daya publik tidak akan berhasil, sehingga disimpulkan bahwa semakin berkualitas pelayanan publiknya maka birokrasinya akan semakin baik (Dewi Ayu Wulandari,

2022).

Birokrasi pemerintahan dibentuk melalui kinerja pegawai pemerintah kelurahan, yang mana harapannya ini bisa membuktikan kontribusi kerja secara nyata untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan, terutama dalam tatanan pemerintahan kelurahan saat melayani kebutuhan masyarakat (Marande, 2017).

Kelurahan termasuk salah satu instansi pemerintah yang menjalankan pelayanan publik, dimana hal itu tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, yang mendefinisikan bahwa Kelurahan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan yang dipimpin oleh lurah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Kelurahan ini berperan sebagai penyedia layanan publik yang bertugas untuk membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang berupa jasa ataupun perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Kelurahan bertugas untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan masyarakat, hal itu tercantum dalam Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 251 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. Kelurahan juga bertugas dalam pelayanan administrasi, yang mana dalam kegiatannya meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Nikah, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Domisili, Surat Izin Kematian, Surat Izin Usaha, Surat Keterangan Hilang, Legalisasi surat-surat, dan sebagainya (Buku Profil Kantor Kelurahan Bintaro, 2019). Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik harus

memiliki pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami, serta mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Berdasarkan hasil wawancara pra-observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pegawai kelurahan, beliau menjelaskan bahwa pelayanan di Kelurahan terdiri dari 3 pelayanan, yaitu; Dukcapil, PTSP, dan Pelayanan Umum. Dimana pelayanan e-KTP ini termasuk bagian dari tugas pokok dan fungsi Kantor Kelurahan Bintaro yang dijalankan oleh Satuan Pelayanan Kependudukan Pencatatan dan Sipil (Satpel Dukcapil). Satpel Dukcapil ini dipimpin oleh Kepala Satuan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta operasional di bawah koordinasi dan kendali Lurah.

Perekaman KTP di Kelurahan Bintaro sudah berbasis elektronik, jadi dari segi fisik ataupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Dimana Kementerian Dalam Negeri yang ditunjuk sebagai proyek percontohan nasional untuk membuat program e-KTP yang dimulai dari tahun 2009 di kota Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Disamping itu, Kabupaten atau Kota lainnya resmi dikeluarkan pada Februari 2011 (Luthfia Ayu Azanella, 2022).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka hal itu segera didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) yang salah satunya dilakukan oleh Kementerian Dalam Negeri yang menerapkan sistem informasi kependudukan melalui e-KTP yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga akan mempermudah dan mempercepat kegiatan pelayanan publik dalam bentuk digital (Zudan Arif Fakrullah dalam Tsarina Maharani, 2022). Berdasarkan hasil dalam pra-observasi, peneliti menemukan permasalahan dalam perekaman e-KTP melalui aplikasi Alpukat, salah satunya adalah masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak mengetahui langkah-langkah pendaftaran untuk

perekaman e-KTP.

Tetapi hal itu tidak menutup kemungkinan dari pihak pegawai setempat untuk segera membantu masyarakat, hal itu bertujuan untuk mencegah pengaruh kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bintaro. Jadi berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk memilih tema “Kualitas Pelayanan Publik Pada Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Bintaro” yang bertujuan untuk mengetahui kualitas perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang diselenggarakan di Kantor Kelurahan Bintaro.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada kegiatan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Bintaro?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Bintaro?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dirinci diatas, tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Mengetahui kualitas pelayanan publik pada perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Bintaro.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kelurahan Bintaro.

D. Manfaat Penelitian

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan diterima

bagi seluruh pihak yang berkaitan, baik secara langsung atau tidak langsung pada tulisan ini. Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat Akademis:
 - a. Sebagai bahan pembelajaran dan tambahan ilmu pengetahuan khususnya pada topik pelayanan publik pada perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).
2. Manfaat Praktis:
 - a. Bagi Instansi
Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi kantor Kelurahan Bintaro untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - b. Bagi Penulis
Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang didapatkan saat masa perkuliahan terkait administrasi publik.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A