BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan membahas terkait literatur yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam perekaman Kartu Tanda Elektronik (e-KTP). Dimana literatur tersebut nantinya akan membahas secara detail terkait tinjauan kebijakan dan tinjauan teori. Di mana kebijakan yang akan dibahas nantinya berkaitan langsung dengan cara dan kebijakan pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat mengenai administrasi kependudukan, khususnya pada perekaman e-KTP. Selain itu, teori yang akan digunakan memiliki kaitannya dengan proses administrasi kependudukan, dimensi, sampai dengan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam perekaman e-KTP. Kebijakan dan teori yang digunakan oleh peneliti ini berkaitan dengan topik penelitian yang dipilih, sehingga nantinya akan dapat membuat konsep kunci untuk memudahkan peneliti dalam menilai kualitas pelayanan publik.

A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

1. Tinjauan Kebijakan

Pemerintah daerah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 ialah kepala daerah yang berperan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom, yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, serta kepentingan masyarakat. Jadi, pemberian otonomi daerah ini digunakan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Hal itu juga tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, yang mana kelurahan dibentuk untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, supaya dapat mensejahterakan masyarakat secara

merata. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Kelurahan Bintaro, beliau mengatakan bahwa dasar hukum Kantor Kelurahan Bintaro sendiri tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 1974. Pemerintahan desa memiliki tanggung jawab pelayanan publik untuk menjalankan program di bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, bidang pembangunan desa, bidang pembinaan kemasyarakatan desa, dan bidang pemberdayaan masyarakat desa yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014. Dimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8, yang sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

Salah satu pelayanan yang ada di kelurahan meliputi perekaman e-KTP, dimana e-KTP termasuk bagian dari Administrasi Kependudukan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang mana KTP ini menjadi identitas resmi seseorang sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. E-KTP wajib dimiliki oleh masyarakat yang sudah berusia 17 tahun, baik itu Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki izin tinggal tetap di Indonesia. E-KTP berlaku secara nasional untuk pelayanan kependudukan, dengan begitu setiap masyarakat diminta membawa e-KTP ketika bepergian.

Saat memberikan layanan publik diatur dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 dengan unsur tema ASN Ber-AKHLAK yang memiliki nilai dasar yang harus diterapkan, yang terdiri dari;

1. Berorientasi pada pelayanan, dimana para pegawai harus memberikan pelayanan secara prima untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

2. Akuntabel, yaitu para pegawai harus dapat bertanggungjawab atas kepercayaan yang sudah diberikan.
3. Kompeten, yang mana para pegawai ini terus belajar dan mengembangkan kapabilitas sebagai pemberi layanan.
4. Loyal, para pegawai harus berdedikasi tinggi dan memprioritaskan kepentingan masyarakat, bangsa, dan negara.
5. Adaptif, yaitu pegawai selalu memiliki inovasi dan antusias tinggi untuk menggerakkan dan menghadapi perubahan.
6. Kolaboratif, yaitu membangun kerjasama yang sinergis antara pemerintah dan masyarakat.

Saat menjalani proses pelayanan publik harus memperhatikan prinsip atau standar dan kaidah pelayanan yang baik yang mana hal itu terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4, yang terdiri dari pelayanan harus memperhatikan kepentingan umum, prinsip kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, keterbukaan, dan akuntabilitas. Standar pelayanan publik harus dipenuhi oleh Pemerintah Pusat 15 maupun Daerah, sebagaimana hal tersebut tercantum dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatakan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung kegiatan pelayanan, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas penyelenggaraan pelayanan publik, dan menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bergantung pada kualitas sumber daya manusia aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa SDM yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

merupakan pembina, penanggung jawab, dan organisasi penyelenggara pelayanan publik.

2. Teori

a. Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua kata, yaitu administrasi adalah kegiatan atau kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan diarahkan, dan publik sebagai negara, klien, konsumen, masyarakat dan kelompok kepentingan (Martina Puspitasari, 2021). Sedangkan menurut Chandler dan Plano (dalam Pasolong 2011:7) administrasi publik adalah seni dan ilmu (*art and science*) yang diarahkan untuk mengatur *public affair* dan menyelesaikan tugas yang diberikan.

Administrasi publik termasuk bagian dari metode pemerintahan negara yang dalam proses politik dikenal dengan *administration of public, for public, and by public*, yaitu administrasi publik merupakan proses pemerintahan publik, untuk publik dan oleh publik (Ani Ramdhani, 2023). Selain itu, administrasi publik menjadi bagian dari administrasi umum yang mempunyai cakupan lebih luas yang mempelajari ilmu pengetahuan mengenai lembaga terkecil, seperti keluarga hingga perserikatan bangsa- bangsa disusun, digerakkan dan dijalankan (Dimock dalam Rodiyah dkk, 2021). Namun secara konseptual, administrasi publik menurut Pasolong (2017, hlm. 1) dalam Gamal Thabroni (2022) digunakan untuk mengetahui hubungan pemerintah dengan masyarakat, meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, serta melembagakan praktik-praktik manajerial supaya terbiasa melaksanakan kegiatan dengan efektif, efisien, dan rasional.

b. Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik ialah kegiatan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan Pusat dan Daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, ataupun dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adapun pendapat dari Dwiyanto (2015) dalam Thahrina Azriah dan Farchah Naelyatara (2020), yang mendefinisikan pelayanan publik ialah "*what government does is public service*", yang mengartikan bahwa pemerintah berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan menurut Savas (1987 : 62) dalam buku Waluyo (2007:127), pelayanan oleh pemerintah (*government service*) didefinisikan sebagai "*the delivery of a service by a government agency using its own employees*" yang merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh pegawai pemerintah. Secara langsung, penyediaan pelayanan publik dijalankan oleh sektor publik seperti badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan sebagainya. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah bertujuan untuk mencapai tujuan. Dalam menjalankan fungsinya, pemerintah harus bersikap secara profesional (Muchlisin Riadi, 2019).

Pada dasarnya, pelayanan publik sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan. Moenir (2014) mendefinisikan pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Sinambela dkk (2010:128) dalam Rahel Tumewu, dkk (2022) pelayanan publik

ialah kegiatan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun pendapat lain dari Ashira Bita (2021), pelayanan publik bukan hanya berupa proses, tetapi juga termasuk bagian *output* yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah itu dijalankan. Menurut Sumaryadi (2010:18), dalam pelayanan publik pemerintah berperan sebagai organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum, serta undang-undang di wilayah tertentu, dan begitu juga dengan pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administratif yang dipimpin oleh Lurah.

c. Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan Menurut Geograf (2023), di era digitalisasi saat ini administrasi kependudukan sudah mengalami perkembangan yang cepat, dimana untuk mempercepat proses administrasi kependudukan ini pemerintah sudah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, misalnya pendaftaran penduduk melalui online, dokumen kependudukan diterbitkan secara elektronik, serta integrasi data kependudukan antar instansi.

Data Kependudukan menjadi salah satu informasi yang diperlukan untuk perencanaan pembangunan berkelanjutan. Dimana data yang tercantum dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini akan dimutakhirkan dan diterbitkan Nomor Induk Kependudukannya oleh Pemerintah Pusat untuk segera dicetak KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (Sri Handriana Dewi Hastuti, 2020). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 menyebutkan bahwa administrasi kependudukan merupakan kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan

data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan 19 pembangunan sektor lain. Selain itu, dalam Undang-Undang tersebut juga menjadi suatu sistem bagi masyarakat yang harapannya dapat memenuhi hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik, dan melindungi penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan diskriminatif melalui peran aktif pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Penerapan e-KTP termasuk bagian dari upaya untuk mempercepat dan mendukung akurasi terbangunnya *database* kependudukan di Kabupaten/Kota, Provinsi maupun secara Nasional (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013). Sehingga setiap masyarakat hanya dapat memiliki satu e-KTP dan tidak dapat dipalsukan, mengingat dalam e-KTP terdapat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang terdiri dari iris mata dan sidik jari masyarakat.

d. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik termasuk inti dari kinerja pelayanan karena hal ini menjadi poin penting dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan perspektif Albrecht dan Zemke (Zainuddin, 2016) kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari aspek sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan *(customers).*

Masyarakat yang memperoleh pelayanan dapat memberikan penilaian sebagai pihak yang dilayani atau pengguna layanan, hal itu terjadi karena kualitas akan selalu berkaitan dengan nilai atau kondisi terbaik yang terwujud dari pelayanan. Jadi, kualitas pelayanan publik

ialah kondisi masyarakat mendapatkan pelayanan yang bernilai atau pelayanan yang terbaik.

Pelayanan yang berkualitas ini bukan hanya dinilai oleh pegawai Kelurahan saja tetapi juga masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh. Teori administrasi publik dan aplikasi *good governance* menyatakan ada lima dimensi yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan publik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), yaitu :

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

   Tangibles ialah fasilitas yang tersedia untuk kegiatan pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pegawai saat memberikan pelayanan, karena aspek *tangibles* ini sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jadi, untuk membuat pelayanan ini berkualitas, maka harus didukung oleh bukti fisik atau fasilitas yang memadai.

b) *Realibility* (Kehandalan)

   Realibility ialah kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat sesuai yang dijanjikan dengan tepat serta dapat dipercaya, selain itu juga dilihat dari cara pegawai dalam melayani masyarakat secara tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, serta tanpa melakukan kesalahan ketika sedang melayani kebutuhan masyarakat.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

   Responsiveness adalah kemampuan dan kecepatan pegawai dalam mendengarkan keluhan, memahami dan menanggapi kebutuhan masyarakat, sekaligus memberikan pelayanan dengan respon yang baik, cepat, tepat, dan tanggap.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

d) *Assurance* (Jaminan)

Pegawai dapat memberikan jaminan atau kepastian dalam pelayanan publik, yang mana jaminan ini meliputi kemampuan, pengetahuan, keramahan, sopan santun, serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang ramah nantinya akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan.

e) *Empathy* (Perhatian)

Perhatian pegawai adalah bentuk rasa peduli yang tulus dan bersifat individual untuk menciptakan komunikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat, serta pegawai dapat memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai ini selalu memprioritaskan kebutuhan masyarakat untuk mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik, yang nantinya akan berdampak baik dari evaluasi masyarakat.

Kualitas pelayanan bukan hanya dilihat dari dimensi saja, namun juga dilihat dari kriteria dan indikator menurut Supriyono, 2003 dalam (Rorimpandey et al., 2021), terdiri dari :

a) Tepat dan relevan, yaitu dalam pemberian pelayanan harus memenuhi tugas dan kewajiban untuk mencapai harapan dan kebutuhan masyarakat.
b) Tersedia dan terjangkau, yaitu pelayanan harus dapat dijangkau oleh masyarakat atau kelompok masyarakat yang mendapat prioritas.
c) Dapat menjamin rasa keadilan, yaitu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau kelompok masyarakat diberikan secara terbuka dan dalam keadaan yang sama.
d) Dapat diterima, yaitu kualitas pelayanan dapat dilihat dari

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

teknis atau cara, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.

e) Ekonomis dan efisien, yaitu mudah dijangkau dengan tarif dan pajak oleh seluruh kalangan masyarakat.

f) Efektif, yaitu memberikan keuntungan untuk pengguna dan jasa pelayanan.

e. Kepuasan Masyarakat

Menurut Engel dalam Payangan (2014) kepuasan dapat dinilai berdasarkan perbandingan antara harapan dan kesannya pada kinerja dari suatu produk atau jasa yang didapatkan. Kepuasan pelayanan publik ini sangat penting karena akan membuat masyarakat percaya kepada penyelenggara pelayanan publik. Menurut Zeithaml dan Bitner, 2003 dalam (Sutha et al., 2014) kepuasan masyarakat (*costumer's satisfaction*) adalah perbandingan antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh dengan harapan sebelumnya. Dengan begitu, kepuasan masyarakat akan terpenuhi ketika kegiatan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik dan atau melebihi dari standar pelayanan publik yang sudah ditetapkan.

Jika masyarakat memperoleh pelayanan yang baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan semakin tinggi. Setiap penyelenggara pelayanan perlu untuk mengukur kepuasan masyarakat supaya dapat mengetahui *feedback* atau respon dan masukan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, keberhasilan

penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat. Maka dari itu, setiap 3 triwulan dalam 1 tahun akan melakukan indeks survei kepuasan masyarakat. Dalam Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui perkembangan kinerja aparatur pemerintah kepada masyarakat.

f. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Citra organisasi di mata masyarakat akan dinilai baik apabila masyarakat memperoleh pelayanan yang baik dan optimal, sehingga berdampak baik pada *image* organisasi. Pelayanan dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, karena memiliki peran untuk melayani masyarakat secara langsung dan terbuka (Kasmir 2005:3). Atep Adya Brata (2003:37) dalam (Soviana Putri & Nurhadi, 2021) memiliki pendapat lain, yaitu kualitas pelayanan terdiri dari kualitas pelayanan internal dan eksternal, yang mana setiap bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu:

a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), merupakan bentuk pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), merupakan bentuk pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Selain itu The Liang Gie dalam Suwarsono (1999) memiliki pendapat yang berbeda, dimana terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu:

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

a) Motivasi kerja pegawai

   Performa kerja yang terbaik hanya dimiliki oleh pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi.

b) Sistem kerja dan sistem pelayanan

   Pada faktor ini akan berjalan secara konsisten, 25 dinamis, dan fleksibel yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pegawai ketika memberikan pelayanan publik.

c) Suasana kerja di instansi

   Untuk mendukung pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus menciptakan suasana kerja yang kondusif dan nyaman.

d) Kemampuan kerja pegawai

   Kapasitas pegawai untuk dapat menjalankan beberapa tugasnya yang meliputi kemampuan intelektual dan fisik secara maksimal (Robbins, 1996).

e) Lingkungan fisik tempat kerja

   Lingkungan fisik ini terdiri dari suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat pegawai merasa nyaman saat menjalankan tugasnya.

f) Perlengkapan dan fasilitas

   Tersedianya perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dan memadai.

g) Prosedur kerja di instansi

   Memiliki prosedur yang sudah ditentukan untuk menjalankan tugas sesuai dengan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja ini diharapkan tidak membebani pegawai dan dapat mendukung pegawai ketika melayani kebutuhan masyarakat.

g. Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Pegawai harus memperhatikan azas-azas pelayanan publik,

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

supaya masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diperoleh. Sebagaimana azas pelayanan publik tercantum dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, yang terdiri dari:

a) Transparansi

   Bersifat terbuka dapat dipahami dengan mudah dan dapat diakses oleh masyarakat atau pihak lainnya yang membutuhkan, serta disediakan secara memadai.

b) Akuntabilitas

   Pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

   Harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pegawai dan masyarakat dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) Partisipatif

   Upaya untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan hak

   Kegiatan pelayanan dilakukan dengan tidak diskriminatif yang bermaksud tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi masyarakat.

f) Keseimbangan antara hak dan kewajiban

   Dimana pegawai dan masyarakat harus dapat memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain itu juga terdapat asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB) yang lahir dari praktik 27 penyelenggaraan negara dan pemerintahan, sehingga bukan produk formal suatu lembaga negara seperti undang-undang. AAUPB juga diartikan sebagai pengendali dan pedoman untuk menciptakan hubungan baik antara

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

pemerintah dan masyarakat, dan selanjutnya akan menjadi dasar penilaian dan upaya administrasi. Jika dilihat dari sisi administrasi publik, AAUPB berperan sebagai pedoman dalam melakukan penafsiran dan penerapan terhadap ketentuan perundang-undangan yang bersifat samar atau tidak jelas, kecuali itu sekaligus membatasi dan menghindari dari ketentuan perundang – undangan. Sedangkan dari sisi masyarakat, ini bisa digunakan untuk mencari keadilan dimana AAUPB ini dapat digunakan sebagai dasar gugatan yang disebut dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 Pasal 53 (Solechan dalam *Administrative Law and Governance Journal*. *Volume* 2, 2019).

Pegawai harus memperhatikan beberapa prinsip pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik, dimana terdapat beberapa prinsip yang menjadi fundamen pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima menurut Adi Feriyanto (2021), yang meliputi :

a) Partisipatif

   Pemerintah harus melibatkan peran masyarakat untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasil pelayanan.

b) Transparan

   Pemerintah harus memberikan akses bagi masyarakat untuk mengetahui segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti persyaratan, prosedur, dan lainnya dengan mudah, supaya mereka dapat mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila tidak puas dengan pelayanan publik yang diperoleh.

c) Responsif

   Pegawai wajib untuk mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakatnya. Dalam hal ini tidak hanya bentuk

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

dan jenis pelayanan publik yang dibutuhkan saja, tetapi juga yang berkaitan dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan sebagainya.

d) Tidak diskriminatif

Pegawai berperan sebagai pemberi layanan publik, artinya tidak boleh ada perbedaan antara masyarakat atas dasar perbedaan identitas, seperti status sosial, pandangan politik, enisitas, agama, profesi, jenis kelamin, dan lainnya.

e) Mudah dan murah

Masyarakat harus memenuhi beberapa persyaratan dan membayar *fee* supaya mendapatkan layanan yang mereka butuhkan yang harus disesuaikan dengan persyaratan yang diberikan. Hal ini perlu diingat bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak bertujuan untuk mencari keuntungan, tetapi untuk memenuhi mandat konstitusi.

f) Efektif dan efisien

Penyelenggara pelayanan publik harus dapat mewujudkan beberapa tujuan yang ingin dicapainya sekaligus cara untuk mewujudkan tujuan tersebut harus dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah.

g) Aksesibel

Pelayanan publik ini harus dapat dijangkau oleh masyarakat dengan mudah, baik secara fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, dan sebagainya), maupun secara non fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.

h) Akuntabel

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Penyelenggaraan pelayanan publik dijalankan dengan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh masyarakat melalui pajak yang dibayar. Dengan begitu, seluruh bentuk penyelenggaraan pelayanan publik ini harus dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban yang dimaksud ini bukan hanya dilakukan secara formal kepada atasan, tetapi juga kepada masyarakat melalui media publik, baik cetak maupun elektronik.

i) Berkeadilan

Salah satu tujuan pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik adalah untuk melindungi masyarakat dari praktik buruk yang dilakukan oleh masyarakat lain. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik ini dapat melindungi kelompok rentan, mampu untuk memberikan keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

Prinsip pelayanan dapat mengatur jalannya kegiatan pelayanan. Adapun prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam MENPAN No. 63/KEP/M.Pan/7/2003, yang meliputi :

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Kejelasan disini terkait 1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, 2) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, dan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

c) Tepat waktu

Kegiatan pelayanan publik harus diselesaikan dengan tepat waktu.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk ini harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pelayanan.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya tersedia secara memadai, seperti penyediaan sarana teknologi, serta telekomunikasi dan informatika.

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat, sarana dan prasarana sudah memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pegawai harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan wangi, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

Saat menyelenggarakan pelayanan publik harus

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

memperhatikan standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pegawai dalam pelaksanaan tugas beserta fungsinya, dan bagi masyarakat dalam proses pengajuan permohonanya. Standar pelayanan publik diharapkan dapat mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada (Rachmatullah, 2019). Standar pelayanan publik ini diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu :

a) Dasar hukum

   Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan.

b) Persyaratan

   Memiliki beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

c) Sistem, mekanisme, dan prosedur

   Tata cara pelayanan yang diperuntukkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

d) Jangka waktu penyelesaian

   Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan administratif dari setiap jenis pelayanan.

e) Biaya atau tarif

   Tarif yang dikenakan kepada masyarakat saat mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f) Produk pelayanan

   Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

g) Sarana, prasarana, dan atau fasilitas

Peralatan atau fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.

h) Kompetensi pelaksana

Pegawai harus memiliki kemampuan yang mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

i) Pengawasan internal

Merupakan pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satu kerja atau atasan langsung pelaksana.

j) Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

k) Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

l) Jaminan pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m) Jaminan keamanan dan keselamatan

Berupa bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.

n) Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan berdasarkan standar pelayanan.

B. Konsep Kunci

Untuk memudahkan peneliti dalam memahami penelitian yang akan dilakukan, maka peneliti mencoba membuat konsep kunci. Di mana, konsep kunci yang sudah ditentukan akan diidentifikasi terkait kualitas pelayanan publik pada perekaman e-KTP. Maka dari itu, konsep kunci dalam penelitian

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

ini menjadi fokus terkait apa yang akan diteliti nantinya, karena konsep kunci menjadi alat pendukung untuk mengetahui cara mengukur kualitas pelayanan publik pada perekaman e-KTP. Berdasarkan acuan teori kualitas pelayanan publik yang sudah dijelaskan diatas, maka dapat dikatakan bahwa;

a. Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik ialah untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam menyelesaikan keperluannya dalam administrasi maupun pelayanan barang dan atau jasa yang sudah ditetapkan oleh pemerintah melalui peraturan perundang-undangan. Adapun harapan dari pelayanan publik ini yaitu memberikan pelayanan yang optimal, supaya dapat tercipta *image* organisasi yang baik dan dapat tercipta kepuasan masyarakat.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan yang harus dapat menyesuaikan harapan dan keinginan masyarakat, supaya masyarakat merasa puas atas pelayanan publik yang diperoleh. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di suatu instansi dapat diukur dari penilaian, serta pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh. Jadi, baik atau buruknya kualitas pelayanan dapat diukur dari survey kepuasan masyarakat yang dilihat dari 5 indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) yang meliputi : *tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy*. Apabila kinerja belum memenuhi harapan masyarakat, maka dapat dinilai bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik dan sebaliknya jika kinerja aparatur dapat memenuhi harapan masyarakat, maka dapat dinilai bahwa kualitas pelayanan sudah baik.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di suatu instansi juga harus memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik. Mengacu pada teori yang sudah dijelaskan diatas

terdapat tujuh faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik menurut The Liang Gie dalam Suwarsono, 1999 terdiri dari :

a) Motivasi kerja pegawai

   Performa kerja yang terbaik hanya dimiliki oleh pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi.

b) Sistem kerja dan sistem pelayanan

   Pada faktor ini akan berjalan secara konsisten, dinamis, dan fleksibel yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pegawai ketika memberikan pelayanan publik.

c) Suasana kerja di instansi

   Untuk mendukung pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus menciptakan suasana kerja yang kondusif dan nyaman.

d) Kemampuan kerja pegawai

   Kapasitas pegawai untuk dapat menjalankan beberapa tugasnya yang meliputi kemampuan intelektual dan fisik secara maksimal (Robbins, 1996).

e) Lingkungan fisik tempat kerja

   Lingkungan fisik ini terdiri dari suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat pegawai merasa nyaman saat menjalankan tugasnya.

f) Perlengkapan dan fasilitas

   Tersedianya perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dan memadai.

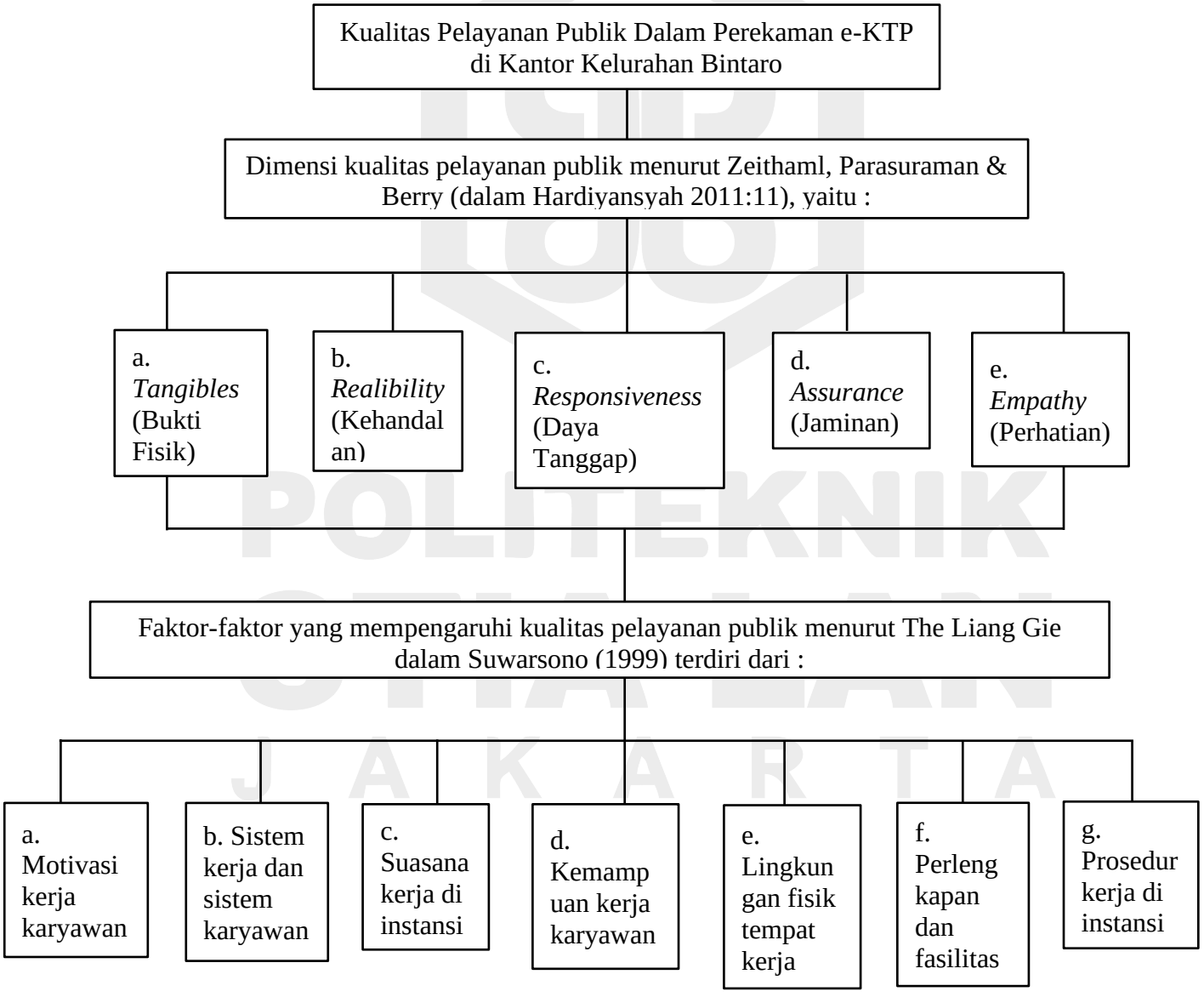
g) Prosedur kerja di instansi

   Memiliki prosedur yang sudah ditentukan untuk menjalankan tugas sesuai dengan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja ini diharapkan tidak membebani pegawai dan dapat mendukung pegawai ketika melayani kebutuhan masyarakat.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan konsep kunci yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti dapat menyusun kerangka berpikir untuk menciptakan persepsi yang sama antara peneliti dan pembaca, sehingga dapat terciptanya alur pemikiran yang logis.



Bagan 1.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan, baik itu aktivitas sosial, peristiwa, sikap, dan kepercayaan dari kelompok atau suatu individu. Metode penelitian ini digunakan karena dalam analisis datanya dapat diuraikan secara verbal, yang mana hal tersebut bertujuan untuk mengetahui informasi secaraluas dan mendeskripsikan kondisi yang terjadi atau permasalahan yang berkaitan dengan topik (Sugiyono, 2012).

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sehingga untuk menjawab permasalahan atau fenomena yang terjadi di lapangan cenderung menggunakan analisis, dimana penelitian ini dilakukan pada obyek yang alamiah. Dengan begitu, informasi yang diperoleh dari hasil lapangan nantinya berupa narasi yang nantinya dapat menarik kesimpulan (Sugiyono, 2012).

2. Sumber Penelitian

Menurut Sugiyono (2012), yang menjadi sumber data pada penelitian kualitatif ini berupa kalimat atau kata-kata, kegiatan, tindakan, dan data pendukung lainnya, seperti dokumen, foto, dan lainnya. Sumber data ini akan memudahkan peneliti untuk mendeskripsikan, menganalisis hasil temuan di lapangan, sehingga nantinya peneliti dapat membuat kesimpulan dari hasil temuan tersebut. Penelitian ini menggunakan pengumpulan dari 2 sumber data, yang mana menurut Sugiyono (2012) terdiri dari;

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diambil oleh peneliti secara

langsung dari objek penelitian di lapangan, yang mana hal itu didapat melalui wawancara dan observasi. Dimana data ini didapat melalui hasil wawancara antara peneliti dengan pegawai pegawai pelayanan e-KTP Kelurahan Bintaro yang terkait dengan cara pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat terkait e-KTP, dan juga didapat melalui hasil wawancara dengan masyarakat mengenai pelayanan yang mereka peroleh. Sehingga wawancara yang diperoleh oleh peneliti ini dapat menjawab rumusan masalah diatas, yang mana nantinya dapat diperkuat dengan teori yang digunakan oleh peneliti (Sugiyono, 2012).

b. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang didapat peneliti secara tidak langsung dengan melalui literatur, buku-buku, serta hasil studi dokumentasi, dan dari berbagai jurnal dan artikel lainnya yang disesuaikan dengan topik penelitian yang dipilih (Sugiyono, 2012).

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menjadi faktor utama dalam melakukan penelitian, karena merupakan cara peneliti untuk dapat menjawab dan menganalisis hasil temuan di lapangan, sehingga nantinya akan mencapai keberhasilan penelitian berdasarkan data yang valid. Adapun teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2012), yang terdiri dari :

1. Wawancara

Bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data faktual langsung dari sumbernya. Bentuk wawancara ini merupakan tanya jawab lisan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu *interviewer* (pewawancara) berperan untuk memberikan pertanyaan dan *interviewee* (terwawancara) berperan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh *interviewer*. Berdasarkan uraian diatas, peneliti akan melakukan wawancara terstruktur yang berkaitan dengan pertanyaan yang berfokus pada konsep kunci, sehingga nantinya dapat memperoleh

data dan informasi yang komprehensif dan tepat. Saat melakukan wawancara, peneliti menggunakan pedoman wawancara secara sistematis dan lengkap untuk memperoleh data ataupun informasi utama. Dalam proses wawancara ini, peneliti memakai alat bantu yang mendukung, seperti buku catatan dan handphone sebagai perekam suara serta dokumentasi foto (Sugiyono, 2012). Adapun informan kunci yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu;

No	Informan	Jumlah
1.	Lurah Bintaro	1
2.	Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro	1
3.	Masyarakat	4
Jumlah		6

Tabel 1.1 *Key Informant*

2. Observasi

Observasi ini memiliki ciri spesifik yang berhubungan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar. Jadi, peneliti harus dapat mengamati segala situasi yang terjadi di lapangan dengan mencatat apa yang dianggap penting untuk memperoleh data (Sugiyono, 2012).

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi ini digunakan untuk mencari dokumen yang bersifat pribadi maupun resmi sebagai sumber data yang dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Studi dokumentasi dilakukan dengan cara melihat dan menganalisa data-data dari hasil dokumentasi yang di peroleh oleh peneliti yang berkaitan dengan topik penelitian, sehingga dapat menunjang penelitian selanjutnya (Sugiyono, 2012).

4. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mempelajari dan mengkaji buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data atau sumber-sumber informasi teoritis mengenai masalah yang diteliti. Yang mana pada nantinya akan memperkuat landasan peneliti

dan melengkapi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti (Sugiyono, 2012).

5. Triangulasi

   Merupakan penggabungan dari beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Triangulasi ini terdiri atas 2 jenis, yaitu;

   a. Triangulasi teknik menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk memperoleh data dari sumber yang sama.
   b. Triangulasi sumber bertujuan untuk memperoleh data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (Sugiyono, 2012).

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dijadikan sebagai alat peneliti untuk mengumpulkan data yang nantinya akan dipakai, dengan begitu dalam penelitian ini peneliti berperan sebagai *human instrument*, yang mana peneliti harus memiliki teori dan wawasan yang luas supaya mendapatkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan menarik kesimpulan.

Adapun alat bantu lainnya yang digunakan dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2012), diantaranya:

1. Buku Catatan

   Pada penelitian kualitatif, peneliti menggunakan buku catatan untuk mencatat hasil wawancara, kejadian, observasi, serta catatan lainnya yang terjadi di lapangan.

2. Pedoman Wawancara

   Pedoman wawancara ini dibuat secara terstruktur karena menjadi bahan panduan peneliti saat melakukan wawancara dengan responden atau pihak terkait, yang mana dalam pedoman wawancara ini terdapat beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pihak terkait untuk memperoleh informasi untuk menjawab rumusan masalah diatas.

3. Pedoman Observasi

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Pedoman observasi dibuat oleh peneliti sendiri untuk menentukan apa saja yang akan diamati, baik itu dari pihak instansi maupun dari pihak masyarakat yang memperoleh jasa dari pegawai instansi terkait.

4. Perangkat atau Alat Elektronik

Perangkat ini sebagai alat penunjang yang dilakukan saat penelitian berlangsung, seperti *handphone*, tablet yang digunakan untuk memotret, melakukan rekam suara atas hasil wawancara dengan pihak terkait, dan melakukan pencarian data yang sesuai dengan topik penelitian melalui internet.

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Sugiyono (2012) mengatakan bahwa pengolahan dan analisis data dilakukan setelah melalui proses menyusun, mengkategorikan, mencari kaitan isi dari berbagai data yang diperoleh untuk mendapatkan maknanya yang nantinya akan disesuaikan dengan kajian penelitian. Analisis kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Sebagaimana hal itu dilakukan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, menentukan sumber data yang penting untuk dipelajari, dengan begitu dapat menarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, teknik ini dilakukan mulai dari menelaah, memeriksa data yang dipakai dari berbagai sumber, seperti observasi langsung, wawancara, maupun teori yang digunakan dalam penelitian, kemudian dirangkum dan di fokuskan pada hal-hal yang penting untuk diambil. Adapun langkah-langkah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2012 : 247), sebagai berikut ;

1. Pengumpulan Data

Merupakan metode terstruktur supaya data tersebut dapat dikelompokan dalam bentuk narasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang berupa transkrip wawancara, observasi yang diuraikan

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

dalam deskripsi hasil observasi, studi dokumentasi yang diuraikan dalam deskripsi dokumentasi, studi literatur yang diuraikan dalam informasi teoritis terkait masalah yang diteliti.

2. Reduksi Data

   Setelah data tersebut diperoleh, selanjutnya dapat dikelompokkan dan dirangkum supaya dapat memilih hal-hal yang penting untuk difokuskan, dengan begitu dapat memudahkan untuk mendapatkan gambaran yang jelas supaya dapat membuat kesimpulan. Secara singkatnya, reduksi data dapat memberikan gambaran yang jelas melalui hasil kesimpulan, dengan begitu akan memberikan kemudahan bagi peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.

3. Penyajian Data

   Tahapan ini dilakukan setelah data di reduksi sehingga bisa membuat kesimpulan, yang mana penyajian data tersebut bukan hanya berupa narasi atau uraian singkat, tetapi juga dalam bentuk tabel, bagan, diagram, dan hubungan antar kategori, supaya penyajian data tersebut dapat terorganisasikan dan tersusun dalam suatu pola hubungan, dengan begitu hal ini akan mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

   Langkah teknik ini merupakan langkah terakhir yang digunakan untuk menarik kesimpulan dan verifikasi data. Kesimpulan awal ini masih bersifat sementara, tetapi dapat berubah jika tidak memiliki bukti-bukti yang kuat.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Kualitas Pelayanan Publik Pada Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kelurahan Bintaro

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting bagi pihak instansi, maka dari itu pihak masyarakat perlu memberikan masukan ataupun kritik dan saran untuk menjadi bahan perbaikan maupun peningkatan di suatu instansi. Kualitas pelayanan ini ditujukan kepada proses pelayanan terhadap implementasi yang sudah terjadi dan dirasakan oleh masyarakat. Sebelum membahas lebih lanjut, perlu diketahui bahwa kegiatan proses perekaman e-KTP di wilayah kota DKI Jakarta sudah beralih dari Kecamatan menjadi di tingkat Kelurahan, dengan begitu masyarakat tidak perlu mendatangi Kecamatan ataupun Kantor PTSP DKI Jakarta, karena PTSP juga sudah ada di tingkat Kelurahan.

Kantor Kelurahan Bintaro memiliki 3 pelayanan administrasi, yaitu pelayanan kesejahteraan sosial, pelayanan ekonomi dan pembangunan, serta pelayanan pemerintahan yang meliputi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan hasil data sekunder dan wawancara yang telah digunakan, peneliti memperoleh identifikasi sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), dimensi ini berkaitan dengan bukti fisik atau fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, dan kerapihan pegawai, dimana pada dimensi ini terdapat beberapa indikator yaitu kenyamanan ruang pelayanan, kerapihan pegawai, kemudahan dalam pelayanan, dan penggunaan alat komunikasi.

Yang mana dimensi ini dapat mengetahui kualitas pelayanan publik dalam perekaman e-KTP di Kantor Kelurahan Bintaro yang dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti :

1) Kenyamanan Ruang Pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan ini bisa dirasakan langsung oleh masyarakat yang berada di ruang pelayanan. Ruang pelayanan dapat memberikan pengaruh kualitas pelayanan perekaman e-KTP karena Kelurahan Bintaro harus membuat masyarakat merasa nyaman dan aman ketika sedang menunggu antrean. Dimana kenyamanan sendiri dapat diukur dari ketersediaan fasilitas Kelurahan Bintaro, baik itu dari ketersediaan tempat duduk, AC, dan mesin nomor antrean.

Gambar 1.1 Ruang Pelayanan
Sumber: Data Dokumentasi Penelitian

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai, peneliti melihat bahwa ruang pelayanan publik sudah nyaman. Yang mana hal ini dapat didukung dari pernyataan P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 14 Februari 2024:

"Fasilitas yang disediakan sudah memadai, sehingga saya merasa nyaman ketika sedang menunggu antrean."

Selain itu, pernyataan diatas juga didukung dari

pendapat masyarakat lainnya yaitu AD yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Sudah nyaman dan saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan. Namun, saya rasa perlu perbaikan untuk nomor antreannya, supaya dapat mengetahui tinggal berapa nomor lagi untuk dipanggil."

Disamping itu, terdapat pernyataan serupa yang disampaikan oleh FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Fasilitas yang tersedia di ruangan sudah cukup memadai dan kalau untuk perekaman e-KTP sih juga sudah cukup bagus."

Adapun pernyataan yang serupa seperti yang disampaikan oleh SA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Menurut saya, fasilitas yang tersedia di Kelurahan Bintaro masih kurang membuat saya nyaman, karena tidak adanya pengambilan nomor antrean yang terkadang membuat saya bingung saya mendapat nomor berapa. Disamping itu, mereka juga menyediakan pelayanan jemput bola untuk perekaman e-KTP khusus penyandang disabilitas. Bahkan, kedua jenis pelayanan tersebut tidak ada bedanya karena pelayanan jemput bola pun tetap menyediakan peralatan perekaman e-KTP secara lengkap untuk dibawa ke rumah masyarakat penyandang disabilitas. Namun sangat disayangkan, hal itu tidak lepas dari kendala jaringan yang suka error ketika sedang melakukan perekaman e-KTP."

Berdasarkan hasil wawancara masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Bintaro sudah menyediakan fasilitas di ruang tunggu yang memadai dan peralatan yang digunakan untuk perekaman e-KTP juga sudah *high quality*. Namun disamping itu, masih terdapat fasilitas yang belum maksimal saat digunakan oleh masyarakat.

Pernyataan tersebut juga telah divalidasi oleh Staff pelayanan KTP, yang mana pernyataan ini disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Untuk perekaman e-KTP sudah bisa dilakukan di

tingkat Kelurahan untuk wilayah Kota DKI Jakarta dan fasilitas yang disediakan pun juga sudah memadai, baik dari alat cetak khusus untuk sistem e-KTP, kamera, printer dan komputer yang *high quality*, dan tanda tangannya pun sudah berbasis digital, sehingga hasil cetak e-KTPnya pun sudah bagus. Namun masih suka terhambat karena kendala jaringan."

Selain itu, pernyataan masyarakat diatas juga telah divalidasi oleh Kepala Satu Pelayanan Dukcapil yang telah disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Alhamdulillah sudah bagus semua, kalau masalah jaringan itu dari Kemendagri karena kita online dari Kemendagri langsung. Kalau misal jaringan sudah tidak stabil berarti tidak bisa melakukan perekaman e-KTP. Sedangkan dari segi iris mata, *scanning* untuk tanda tangan digital, dan lainnya sudah bagus. Sebenarnya kalau untuk mesin nomor antrean sebenarnya kadang-kadang nyala dan kadang-kadang mati, artinya bukan mati total."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang digunakan untuk kegiatan perekaman e-KTP sudah memadai dan *high quality*, hanya saja mesin nomor antrean belum maksimal dan suka terhambat karena kendala jaringan yang tidak stabil dari Kemendagri.

2) Kerapihan Pegawai

Kerapihan pegawai akan mempengaruhi kualitas layanan publik. Yang mana hal ini diperoleh dari hasil observasi lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai, dimana peneliti melihat bahwa penampilan pegawai di Kantor Kelurahan Bintaro sudah berseragam dengan rapih dan dilengkapi dengan atribut. Hal tersebut dapat didukung oleh pernyataan dari P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 14 Februari 2024:

"Semua pegawai di Kelurahan Bintaro sudah berseragam dengan rapih dan memakai atribut secara lengkap, salah satunya *name tag*."

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Adapun pernyataan serupa dari AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Pegawai disini sudah memakai seragam atau baju dinasnya secara lengkap dan rapih, jadi kita juga melihatnya enak kalau berseragam seperti ini."

Selain itu, terdapat pernyataan lain dari FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Pegawainya sudah memakai seragam yang dilengkapi dengan atribut."

Disamping itu, juga terdapat pernyataan lain dari SA yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Mereka sudah memakai seragam atau baju dinas yang dilengkapi dengan atributnya dan ketika melayani di rumah yang dinamakan pelayanan jemput bola juga mereka tetap memakai seragam dengan rapih dan memakai atributnya secara lengkap."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Bintaro saat melayani masyarakat sudah memakai seragam dengan rapih yang dilengkapi dengan atribut. Pernyataan tersebut juga telah divalidasi oleh Staff Pelayanan KTP, yang mana pernyataan ini disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Kita sudah memiliki seragam yang diberikan dari dinas, jadi dalam peraturannya kita wajib memakai seragam dengan rapih dan memakai atribut secara lengkap. Jadi saat memberikan pelayanannya, kita juga dipandang enak oleh masyarakat."

Selain itu, pegawai lain juga telah memvalidasi pernyataan dari masyarakat diatas, yang mana hal ini disampaikan oleh Kepala Satu Pelayanan Dukcapil pada tanggal 19 Februari 2024:

"Kita sudah berpenampilan seragam dengan rapih, dari mulai baju sampai sepatu juga semuanya seragam dan memakai atribut secara lengkap, apalagi *name tag* ini yang paling penting."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat

disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Bintaro saat melayani masyarakat sudah memakai seragam dengan rapih yang dilengkapi dengan atribut.

3) Kemudahan Dalam Pelayanan

Kemudahan pelayanan e-KTP ini baik itu saat pendaftaran pelayanan maupun saat perekaman e-KTP sangat dibutuhkan bagi masyarakat, supaya pelayanannya dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Jika dilihat dari hasil observasi lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai, peneliti menemukan bahwa di Kelurahan Bintaro ini sudah memberikan kemudahan masyarakat yang memiliki keperluannya, khususnya dalam perekaman e-KTP. Dimana pada pelaksanannya, pegawai Kelurahan Bintaro sudah mensosialisasikan e-KTP secara maksimal yang mana sosialisasi ini biasanya dilakukan setelah kegiatan senam bersama dan atau gotong royong, selain itu juga terdapat barcode yang berada di meja loket, dan juga terdapat pegawai yang bertugas untuk menyambut masyarakat yang membutuhkan pelayanan e-KTP sekaligus untuk menjelaskan persyaratan, dan hal lainnya.

Gambar 2.1 *Barcode* Informasi Pelayanan

Sumber: Data Dokumentasi Penelitian

Pada indikator dimensi ini dapat didukung dari pernyataan P yang disampaikan pada tanggal 14 Februari 2024:

"Pegawai sudah memberikan kemudahan kita dalam pelayanan perekaman e-KTP."

Adapun pernyataan lainnya yang serupa dari pernyataan AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Kita sudah dimudahkan dalam keperluan pelayanan e-KTP, mulai dari diberikan arahan untuk menuju ke bagian meja piket, yang selanjutnya diarahkan untuk menunggu di kursi yang sudah disediakan."

Selain itu, juga terdapat pernyataan lain dari FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Iya, dalam pelayanan e-KTPnya sudah diberikan kemudahan untuk dapat memahami dari persyaratannya hingga tata caranya."

Disamping itu, masyarakat lain juga memberikan pernyataan yang mana hal ini disampaikan oleh SA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro pada tanggal 19 Februari 2024:

"Ya, mereka sudah dapat memudahkan kita untuk memahami tentang pelayanan e-KTP."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Bintaro sudah memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait pelayanan e-KTP, karena pegawai memberikan pelayanan secara maksimal.

Pernyataan tersebut juga telah divalidasi oleh Staff Pelayanan KTP, yang mana pernyataan ini disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Kita sebagai pegawai kelurahan harus dapat

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

memberikan pelayanan secara mudah, cepat dan tepat. Hal itu bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat, dan tetap menjaga *image* kita sebagai aparatur di mata masyarakat."

Adapun pegawai lain yang telah memvalidasi yaitu Kepala Satu Pelayanan Dukcapil yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Sebagai aparatur, kita harus bisa memudahkan masyarakat dalam pelayanan e-KTP, yang mana biasanya dilakukan melalui kegiatan sosialisasi di lingkungan masyarakat ataupun setelah kegiatan bersama, seperti senam bersama dan gotong royong."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa pegawai harus melayani kebutuhan masyarakat secara mudah, cepat, dan tepat, yang mana untuk memberikan informasi ini biasanya dilakukan dengan kegiatan sosialisasi.

4) Penggunaan Alat Komunikasi

Alat komunikasi menjadi bagian penting dalam kegiatan pelayanan e-KTP, yang mana alat ini terdiri dari komputer, alat cetak, dan kamera yang digunakan untuk melakukan perekaman e-KTP. Dengan adanya alat komunikasi, maka akan mendukung proses pelayanan secara cepat. Alat komunikasi ini biasanya digunakan oleh pegawai untuk menghubungi masyarakat ketika terjadi masalah krusial. Dari hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Kantor Kelurahan Bintaro sudah memakai alat komunikasi untuk kegiatan layanan perekaman e-KTP dengan baik, yang mana digunakan untuk menghubungi masyarakat ketika memberikan informasi terkait pengambilan hasil cetak e-KTP yang sudah bisa dilakukan dan untuk menanggapi keluhan dari masyarakat yang mengajukan layanan e-KTP sehingga dapat berjalan lebih efisien dan efektif.

Pada hal ini dapat di dukung dengan pernyataan dari P

sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro pada tanggal 14 Februari 2024:

"Saat itu, pegawai memakai WhatsApp untuk menginfokan terkait hasil cetak e-KTP jika sudah jadi, supaya bisa diambil di Kelurahan Bintaro."

Selain itu, juga terdapat pernyataan yang serupa di atas dari AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Kalau cetak e-KTP sudah jadi, kita akan dihubungin melalui WhatsApp. Sehingga tidak perlu menunggu di kelurahan."

Adapun pernyataan yang berbeda dengan pernyataan masyarakat diatas, yang mana hal ini disampaikan oleh FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro pada tanggal 15 Februari 2024 :

"Kalau saya tidak dihubungin melalui WhatsApp, karena ketika saya selesai melakukan perekaman e-KTP hanya disuruh menunggu selama 20 menit dan setelah itu cetak e-KTP sudah bisa diambil."

Selain itu, juga terdapat pernyataan dari SA selaku masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 19 Februari 2024 :

"Ya, ketika selesai melakukan perekaman e-KTP mereka segera memberi tahu bahwa nantinya akan dihubungin melalui WhatsApp ketika cetak e-KTP sudah bisa diambil. Kalau begitu, kita tidak perlu menunggu lama di Kelurahan Bintaro. Selain itu, alat komunikasi ini juga digunakan untuk pelayanan jemput bola, jadi saat saya menghubungi mereka untuk keperluan anak saya dalam pelayanan e-KTP ya respon mereka juga cepat dan saya hanya diminta untuk membawa bukti surat dokter, setelah itu mereka akan melapor ke tingkat Kecamatan sekaligus membawa alatnya dan segera menuju ke rumah saya."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Bintaro sudah mengoptimalkan alat komunikasi melalui WhatsApp sebagai sarana penghubung kepada masyarakat terkait kebutuhan

layanan kependudukan atau juga bisa dilakukan dengan menunggu selama 20 menit. Pernyataan tersebut juga telah divalidasi oleh staff pelayanan KTP, yang mana pernyataan ini disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

> "Jika blangkonya sudah ada, kita langsung segera memprosesnya supaya cetak e-KTP bisa segera diterima oleh masyarakat yang sudah melaksanakan perekaman, jika hasil cetak e-KTP sudah jadi dan bisa diambil oleh masyarakat tersebut kita akan segera menghubungi mereka melalui WhatsApp supaya dapat diambil olehnya, namun tetap harus sesuai jadwal yang mana maksimal pengambilan cetak e-KTP hanya sampai jam 15.00. Tetapi, kalau masyarakat tersebut tidak bisa mengambil di hari kita mengubunginya, mereka masih bisa mengambilnya di hari lain dan tetap memperhatikan maksimal jam pelayanan. Disamping itu, kita juga menggunakan alat komunikasi ini untuk kegiatan pelayanan jemput bola untuk masyarakat berkebutuhan khusus. Dengan begitu mereka tetap merasakan pelayanan yang baik dan nyaman."

Adapun pegawai lain yang telah memvalidasi yaitu Kepala Satu Pelayanan Dukcapil yang telah disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

> "Para pegawai pelayanan e-KTP memakai WhatsApp untuk menghubungi masyarakat ketika cetak e-KTP sudah bisa diambil di Kelurahan Bintaro dan dapat disesuaikan dengan jam pelayanan. Biasanya yang menghubungi masyarakat hanya satu pegawai saja dan jika masyarakat tersebut tidak bisa mengambil di hari kita menghubungi beliau, ya mereka bisa mengambil cetak e-KTP di hari lain sesuai dengan ketersediaan waktu mereka."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Bintaro memakai WhatsApp untuk menghubungi masyarakat jika hasil cetak e-KTP sudah jadi dan bisa diambil sesuai dengan waktu yang ditentukan secara bersama.

b. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), dimensi ini merupakan kemampuan

pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan, tepat waktu, konsisten dan dapat membuat masyarakat puas atas pelayanan yang mereka peroleh. Adapun indikator dari dimensi realibility, yang terdiri dari kecermatan pegawai dan standar pelayanan. Pada dimensi ini, pegawai diharapkan dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang sudah diluangkan atau dijanjikan. Dimana pelayanan yang tepat dan memuaskan ini dapat dilihat dari ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan dan ketika menanggapi keluhan dari masyarakat, serta memberikan pelayanan secara akurat.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan perekaman e-KTP ini dapat diukur dari beberapa indikator menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), diantaranya;

1) Kecermatan pegawai

Kecermatan pegawai ini sangat penting dalam proses pelayanan e-KTP, karena hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan perekaman e-KTP yang akan berdampak pada *image* pegawai dan instansi di mata masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi di lapangan dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat dan pegawai Kelurahan Bintaro. Dalam tugasnya, dapat dilihat dari ketelitian pegawai saat memeriksa kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat tersebut, jika berkas yang diberikan sudah lengkap maka akan segera diproses lebih lanjut, sedangkan berkas yang dibawa belum lengkap maka berkas tersebut harus segera dilengkapi dan jika sudah lengkap baru diberikan ke pegawai untuk memeriksa berkas tersebut dan setelah itu akan diproses lebih lanjut. Kecermatan pegawai ini dapat mempengaruhi proses layanan e-KTP secara cepat.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Pada indikator ini dapat diukur dari pernyataan masyarakat.

Adapun pendapat dari P yang disampaikan pada tanggal 14 Februari 2024 yang membahas mengenai ketepatan waktu pelayanan:

"Saat melayani masyarakat, pegawai sudah teliti saat memeriksa berkas masyarakat, selain itu juga sebelum melakukan perekaman e-KTP kita juga dikasih tahu bahwa untuk pengambilan foto tidak bisa diulang berkali-kali. Jadi menurut saya, ya pegawainya sudah cermat dalam memberikan pelayanan."

Adapun dukungan dari pernyataan masyarakat lain yang disampaikan oleh AD pada tanggal 15 Februari 2024:

"Pegawai disini sudah cermat saat melayani masyarakat, karena saya pernah ada berkas yang belum lengkap dan segera diminta untuk dilengkapi dulu dan diberi tahukan apa saja yang kurang. Jika berkas tersebut sudah lengkap, saya tetap dapat mengumpulkan berkas tersebut supaya dapat segera di proses."

Selain itu juga terdapat pendapat dari FA yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Iya, dalam melayani kebutuhan saya sebagai masyarakat dapat dibilang bahwa mereka sangat cermat dan teliti ketika melaksanakan tugasnya."

Disamping itu, juga terdapat pernyataan yang serupa seperti yang disampaikan oleh SA pada tanggal 19 Februari 2024:

"Saat bertugas sebagai pegawai, ya mereka sudah benar-benar cermat dalam tugasnya dan hal itu juga tidak ada perbedaannya antara pelayanan di Kelurahan Bintaro maupun pelayanan jemput bolanya."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Bintaro sudah teliti dan cermat dalam melayani masyarakat, baik itu di instansi maupun dalam pelayanan jemput bola, khususnya saat memeriksa berkas yang diberikan oleh masyarakat.

Hasil dari wawancara masyarakat juga telah dilakukan validasi oleh pihak pegawai Kelurahan Bintaro, yang mana

hal ini dapat didukung oleh pernyataan dari staff pelayanan KTP, yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Tentu saja kita sebagai pegawai harus teliti dan cermat, supaya tidak ada berkas yang terlewatkan dan dengan begitu masyarakat dapat menerima pelayanan secara cepat. Pasti semua pegawai disini juga melakukan hal yang sama, dimana kita juga harus jeli terhadap berkasnya seperti halnya untuk membuat pelayanan e-KTP ini membutuhkan Kartu Keluarga (KK), pada KK tersebut jita harus memastikan kejelasan dari identitas yang ada, seperti nama, nomor NIK, Agama, dan KK tersebut juga harus dipastikan sudah di tanda tangani oleh kepala keluarganya. Setelah itu kita juga harus bertanya untuk memastikan apakah anggota keluarga yang tercantum itu sudah benar, jika sudah benar maka akan segera di proses."

Selain itu, pernyataan dari masyarakat juga telah di validasi oleh Kepala Satu Pelayanan Dukcapil yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Kita sebagai aparatur memang harus cermat dan teliti ketika sedang melayani kebutuhan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi saat e-KTP sedang di proses untuk di cetak, maka dari itu kita perlu melakukan cross check ini setelah kita menerima berkas dari masyarakat. Dan juga ketika kita memberikan pelayanan secara cermat dan teliti, karena pelayanan yang cermat dan teliti ini akan berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan, sehingga hal ini akan memberikan kepuasan bagi masyarakat."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Bintaro sudah teliti, cermat, dan melakukan cross check untuk memastikan kebenaran data yang ada.

2) Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang dimiliki oleh suatu instansi akan mempengaruhi proses dan kualitas pelayanan publik. Semua instansi pasti memiliki SOP yang jelas untuk dijadikan sebagai pedoman pegawai ketika melayani kebutuhan ataupun keperluan masyarakat. Jika saat memberikan

pelayanan publik pegawai tersebut tetap memperhatikan SOP, maka dalam proses pelayanannya akan berjalan dengan baik dan lancar, sehingga dapat tercapai tujuan pelayanan publik dalam perekaman e-KTP di Kantor Kelurahan Bintaro.

Gambar 3.1 Meja Piket
Sumber: Data Dokumentasi Penelitian

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai, peneliti berpendapat bahwa SOP dalam pelayanan perekaman e-KTP di Kelurahan Bintaro sudah berjalan dengan baik dan lancar, yang mana hal ini di dukung oleh pernyataan P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 14 Februari 2024:

"Standar pelayanannya sudah jelas dan pegawai yang berada di meja piket juga dapat membantu."

Selain itu juga terdapat pernyataan dari AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"SOP disini sudah jelas, dan juga ada pegawai di meja piket sebelum memasuki ruang pelayanan yang akan menanyakan terkait keperluan pelayanan kita atau mau mengurus apa, kemudian mereka akan mengarahkan kita

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

untuk menunggu di kursi yang sudah di sediakan dan selanjutnya kita menyerahkan berkas yang sudah dibawa di loket yang sesuai dengan keperluan kita."

Adapun pernyataan dari FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Standar pelayanan sudah jelas dan baik, serta dalam kegiatan pelayanannya juga sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan."

Disamping itu, juga terdapat pernyataan yang serupa dari pendapat masyarakat diatas, yang mana hal ini juga dapat di dukung oleh SA selaku masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Standar pelayanan yang digunakan oleh pegawai untuk melayani kebutuhan masyarakat sudah baik."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Bintaro memiliki standar pelayanan publik sebagai dasar dari pemberian layanan.

Dari pendapat masyarakat diatas juga sudah di validasi oleh pegawai Kelurahan Bintaro, yang mana hal ini dapat dilihat dari Staff Pelayanan KTP, yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Standar pelayanan yang kami gunakan dalam pelayanan ini juga berdasarkan aturan dari PERMENPAN RB Nomor 19 Tahun 2021 dan dalam kegiatan perekaman e-KTP juga kami sesuaikan dengan standar dari Kemendagri."

Selain itu, pernyataan dari masyarakat juga telah divalidasi oleh Kepala Satu Pelayanan Dukcapil yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Standar pelayanan yang kami gunakan dalam pelayanan ini mengacu pada standar pelayanan publik yang sudah diatur dalam Undang-Undang dan ketika memberikan pelayanan e-KTP kami sesuaikan dengan standarisasi dari Kemendagri."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah menggunakan standar

pelayanan yang diatur berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 19 Tahun 2021 dan Undang-Undang yang berlaku.

c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), dimensi ini membahas tentang sikap pegawai dalam memberikan pelayanan atas dasar kebutuhan atau keperluan masyarakat, khususnya dalam perekaman e-KTP. Yang mana dalam penyelesaiannya ini diharapkan dapat selesai dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah di janjikan oleh pegawai. Kecepatan pelayanan termasuk bagian dari sikap tanggap dari pegawai saat melayani kebutuhan atau keperluan masyarakat. Adapun indikator dimensi *responsivenesss*, yaitu respon pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat.

Maka dari itu, untuk mengetahui dimensi ini dalam kualitas pelayanan perekaman e-KTP di Kelurahan Bintaro dapat diukur melalui indikator menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), yaitu:

1) Respon Pegawai Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat

Dalam tugasnya, pegawai harus dapat merespon keluhan masyarakat dengan baik atas pelayanan yang mereka peroleh. Jika pegawai menanggapi keluhan masyarakat dengan baik, maka masyarakat tersebut akan merasa dihargai oleh pegawai dan akan tercipta *image* positif terhadap kualitas pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Kelurahan Bintaro.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai, peneliti berpendapat bahwa pegawai sudah merespon atas keluhan dari masyarakat, serta memberikan tanggapan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini dapat di buktikan dari pernyataan yang disampaikan oleh P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

pada tanggal 14 Februari 2024:

"Respon pegawai sangat cepat dan mereka juga sigap untuk membantu masyarakat."

Selain itu, pernyataan tersebut juga di dukung oleh AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Mereka memberikan respon untuk menanggapi keluhan dalam pelayanan e-KTP sudah baik, karena dilakukan dengan cepat."

Adapun pernyataan yang serupa dengan pernyataan diatas, yang mana hal ini diperoleh dari FA yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Pegawai disini dapat merespon keluhan dari masyarakat secara cepat."

Disamping itu, juga terdapat pernyataan yang disampaikan oleh SA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro pada tanggal 19 Februari 2024:

"Pegawainya sudah merespon secara cepat, karena saat saya menghubungi Kelurahan Bintaro melalui telepon untuk pelayanan jemput bola, mereka segera menanggapinya terkait syarat dan prosedurnya serta harus dilengkapi dengan berkas sebagai bukti, yang nantinya akan dibawa ke Kelurahan Bintaro untuk diserahkan ke pegawai pelayanan e-KTP supaya dapat diproses."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Bintaro memberikan respon dan keluhan dengan sangat cepat dan sigap untuk membantu masyarakat.

Dari pendapat masyarakat diatas juga sudah di validasi oleh pegawai Kelurahan Bintaro, yang mana hal ini disampaikan oleh staff pelayanan KTP, yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Kita merespon kebutuhan pelayanan masyarakat secara cepat, karena kita sebagai pegawai harus siap dan sigap dalam melayani masyarakat. Namun kalau untuk pelayanan jemput bola tidak bisa secepat pelayanan di Kelurahan,

karena kita harus menghubungi pihak Kecamatan terlebih dahulu untuk laporan dan pengambilan peralatan perekaman e-KTP karena peralatannya itu disimpan di dalam koper dan itu ditaruh di Kecamatan. Tetapi, ketika sudah diberikan izin oleh pihak Kecamatan ya kita langsung segera menghubungi pihak masyarakat tersebut bahwa kita akan segera on the way ke rumahnya."

Pernyataan dari masyarakat diatas juga telah divalidasi oleh pihak Kelurahan yaitu Kepala Satu Pelayanan Dukcapil, yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Dalam memberikan pelayanan kami tidak pernah membedakan antara pelayanan secara langsung dengan pelayanan jemput bola. Ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan ya kami segera respon dengan cepat dan tanggap, dan jika ada salah satu anggota keluarga dari masyarakat disabilitas yang membutuhkan pelayanan jemput bola maka kami akan meminta berkasnya dari rumah sakit terlebih dahulu sebagai bukti bahwa masyarakat itu memang membutuhkan pelayanan khusus. Setelah anggota masyarakat itu memberikan bukti berkasnya maka kami segera menghubungi kecamatan untuk dicatat data masyarakat tersebut supaya dapat diberikan izin untuk mengambil alat perekaman e-KTP, karena semua peralatan e-KTP yang melalui jemput bola dikumpulkan di tingkat Kecamatan semua dan ketika sudah diberikan izin maka kita akan menghubungi pihak keluarga kalau kita akan segera menuju ke rumahnya."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa pegawai siap dan sigap dalam melayani kebutuhan masyarakat, apalagi jika ada masyarakat disabilitas yang membutuhkan pelayanan jemput bola maka akan direspon dengan cepat, namun tetap harus melengkapi berkas yang dibutuhkan.

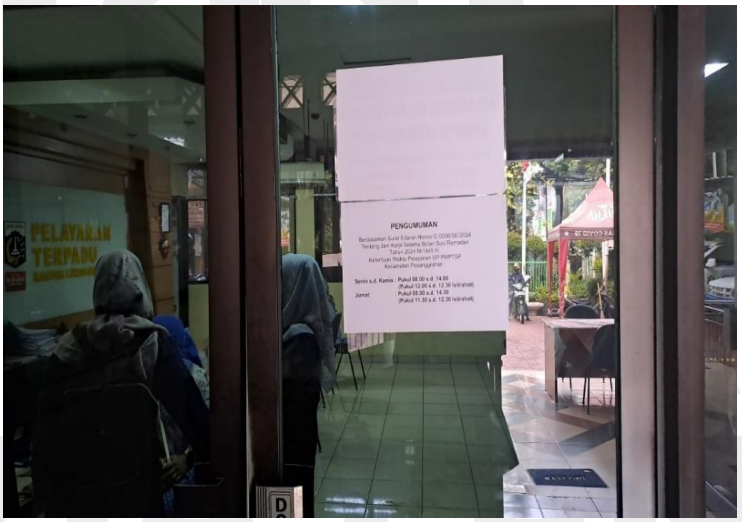
d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), dimensi ini terdiri dari pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Adapun indikator dimensi *assurance*, yaitu jadwal pelayanan.

Maka, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bintaro dapat diukur dari indikator dimensi ini, yaitu:

1) Jadwal Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat dan pegawai, peneliti menemukan bahwa pegawai Kelurahan Bintaro sudah dapat memberikan jaminan pasti yang dapat dilihat dari adanya jam operasional pelayanan yang jelas dan tepat.



Gambar 4.1 Jadwal Operasional Pelayanan
Sumber: Data Dokumentasi Penelitian

Berdasarkan hasil temuan peneliti, hal ini didukung oleh pernyataan dari P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 14 Februari 2024:

"Pelayanannya mulai dari jam 08.00 - 15.00 dan pas saya masuk ke ruang pelayanan, mereka sudah *stay* di loketnya masing - masing."

Selain itu, juga terdapat pernyataan dari AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Jam operasional layanannya sudah terjadwal dengan

jelas."

Adapun pernyataan dari FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Jam pelayanannya sudah tepat kak, karena pas tadi saya datang jam 08.00 ya pelayanan sudah dimulai."

Disamping itu, juga ada pernyataan dari SA sebagai mas

yarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Layanan di Kantor Kelurahan Bintaro sudah di jadwalkan dengan jelas dan detail, yang mana dalam jam pelayanan operasionalnya juga tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Bintaro memiliki jam operasional layanan yang pasti dan jelas, serta dapat diketahui oleh beberapa masyarakat.

Pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat diatas juga telah divalidasi oleh Staff Pelayanan KTP pada tanggal 19 Februari 2024:

"Kami memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh pimpinan atas, supaya masyarakat dapat melakukan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan jam operasional pelayanan."

Selain itu, pernyataan dari masyarakat juga telah divalidasi oleh Kepala Satu Pelayanan Dukcapil yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Kami sudah memberikan pelayanan secara tepat waktu dan jam operasionalnya pun dapat diketahui oleh masyarakat. Sehingga mereka yang memiliki keperluan, akan datang tepat waktu sesuai dengan jam operasionalnya. Adanya jam operasional ini juga untuk memberikan kepastian waktu pelayanan, supaya masyarakat dapat menyesuaikan antara waktu yang dimilikinya dengan jam operasionalnya."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa jam operasional pelayanan sudah sesuai saat memberikan pelayanan, sehingga dapat memberikan

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

kepastian waktu pelayanan.

e. Dimensi *Empathy* (Perhatian)

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), dimensi ini memberikan kemudahan pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, menjaga komunikasi yang baik dan memenuhi keperluan masyarakat. Adapun indikator dari dimensi *empathy*, yaitu pegawai memprioritaskan kepentingan masyarakat, serta pegawai memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Maka dari itu, untuk mengukur dimensi ini dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu :

1) Pegawai Memprioritaskan Kepentingan Masyarakat

Dalam pelayanan, kebutuhan masyarakat menjadi prioritas bagi pegawai yang dapat dilihat dari cara pegawai yang fokus saat memberikan pelayanan dan menyampingkan *handphone*, tidak mengobrol atau bercanda dengan pegawai lain. Hal ini dapat didukung dari pernyataan P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 14 Februari 2024:

"Pegawai bisa mendahulukan kebutuhan masyarakat yang dapat dilihat dari cara pegawai ketika mendapatkan notif chat WhatsApp, beliau tetap fokus dengan saya yang sedang dilayaninya."

Selain itu, juga ada pernyataan dari masyarakat lain yaitu AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Saat saya sedang dilayani oleh pegawai, ya beliau fokus kepada saya yang sedang membutuhkan pelayanan dan tidak merespon candaan temannya."

Adapun pernyataan lain dari FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Pegawai sudah dapat memprioritaskan kepentingan

atau kebutuhan masyarakat."

Disamping itu, juga terdapat pernyataan lain dari SA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Saat sedang memberikan pelayanan, mereka fokus kepada masyarakat dan ini berlaku dalam pelayanan secara langsung yang dilakukan di Kelurahan Bintaro maupun pelayanan jemput bola. Yang mana saat memberikan pelayanan jemput bola juga mereka fokus kepada pelaksanaan perekaman e-KTP dan menyampingkan pertanyaan masyarakat, supaya pelaksanaan perekaman e-KTP dapat berjalan dengan lancar dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah dapat memprioritaskan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi secara maksimal, sehingga pelayanan tersebut berjalan dengan cepat dan lancar.

Dari pendapat masyarakat diatas juga sudah di validasi oleh Staff Pelayanan KTP pada tanggal 19 Februari 2024:

"Kami sebagai pegawai harus dapat memprioritaskan kebutuhan masyarakat diatas kebutuhan kami sendiri. Misal ketika terdapat urusan pribadi, namun antrean masyarakat yang memialiki keperluan dalam pelayanan e-KTP, maka masyarakat lah yang kami utamakan."

Selain itu, pernyataan dari masyarakat juga sudah di validasi oleh Kepala Satu Pelayanan Dukcapil pada tanggal 19 Februari 2024:

"Apapun keadaannya, kami sebagai pegawai harus dapat memprioritaskan kebutuhan masyarakat. Semisal kami sedang rapat, namun ada masyarakat yang memerlukan pelayanan maka dapat di bantu oleh staff pelayanan e-KTP lainnya."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa sebagai pegawai harus memprioritaskan

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

masyarakat diatas kepentingan pribadi, dengan begitu pegawai tersebut hanya fokus melayani masyarakat dan menyampingkan keperluan pribadinya.

2) Pegawai Memberikan Pelayanan Dengan Sopan dan Ramah

Apabila pegawai dapat melayani masyarakat dengan sopan dan ramah, hal ini akan memberikan *image* baik dari masyarakat terhadap pemerintah dan instansi. Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara yang dilakukan dengan masyarakat dan pegawai, peneliti melihat bahwa pegawai di Kelurahan Bintaro sudah melayani masyarakat secara sopan. Hal ini dapat di dukung dari pernyataan dari P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 14 Februari 2024:

"Pegawai sudah melayani masyarakat dengan sopan dan ramah, yang mana ketika saya mau masuk ke ruang pelayanan, ada pegawai yang berada di meja piket yang menanyakan keperluan pelayanan apa dan segera ditanyakan dan diperiksa berkasnya secara teliti."

Selain itu, juga ada pernyataan dari AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Ketika saya datang di Kantor Kelurahan Bintaro, saya langsung disambut oleh pegawai dengan ramah dan ditanyakan keperluan saya untuk pelayanan apa."

Adapun pernyataan dari FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Ya, mereka sudah menyambut dengan ramah dan memberikan pelayanan secara sopan."

Disamping itu, juga terdapat pernyataan yang serupa seperti yang dijelaskan diatas, yang mana hal ini disampaikan oleh SA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Mereka sudah melayani dengan sopan dan ramah,

karena pelayanan dijalankan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Ya ketika saya berhadapan dengan pegawai, saya ditanya mau ngapain, berkas yang dibawanya akan diperiksa oleh pegawai. Selain itu, mereka juga tidak membedakan antara pelayanan jemput bola dan pelayanan yang dilakukan secara langsung di Kelurahan Bintaro."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, sebagaimana hal itu dilihat ketika pegawai memberikan sapaan atau sambutan kepada masyarakat yang akan memasuki ruang pelayanan.

Dari pernyataan yang sudah disampaikan oleh masyarakat diatas sudah di validasi oleh pihak pegawai Kelurahan Bintaro, yang mana hal ini disampaikan oleh staff pelayanan KTP pada tanggal 19 Februari 2024:

"Sudah kewajiban kami sebagai pegawai untuk melayani masyarakat secara sopan dan dengan sikap ramah. Dimana, ketika ada masyarakat yang datang bersama anaknya, kami juga harus menanyakan kabarnya gimana, karena masyarakat sudah kami anggap seperti keluarga kami sendiri. Ketika hal itu dilakukan, maka mereka merasa senang sehingga dapat menciptakan *image* pegawai yang memiliki rasa kemanusiaan yang tinggi."

Selain itu, pernyataan dari masyarakat juga sudah di validasi oleh Kepala Satu Pelayanan Dukcapil pada tanggal 19 Februari 2024:

"Memang sudah tugas kami sebagai pegawai untuk dapat menyambut masyarakat dengan sopan dan ramah, selain itu juga kalau ada masyarakat yang tidak membawa berkas dengan lengkap, ya kami juga harus memberitahunya secara baik-baik dan dengan nada pelan."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah melayani kebutuhan masyarakat dengan sopan dan ramah, serta menjelaskan terkait pelayanan yang diperlukan dengan nada lembut.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada

Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kelurahan Bintaro

a. Motivasi Kerja Pegawai

Menurut The Liang Gie dalam Suwarsono (1999), motivasi kerja pegawai dapat dilihat dari performa pegawai saat melayani masyarakat, yang mana dalam hal ini peneliti menemukan dari hasil observasi lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai. Berdasarkan hal tersebut di dukung oleh pernyataan dari P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 14 Februari 2024:

"Motivasi kerja pegawainya sudah berhasil memberikan pelayanan secara cermat, cepat, dan tanggap."

Selain itu, juga terdapat penyataan dari AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Semua pegawainya sudah memotivasi kerja dalam kegiatan pelayanan, makanya saat menjalankan tugasnya pegawai tersebut teliti, cermat dan cepat dalam menanggapi respon masyarakat."

Disamping itu, juga terdapat pernyataan dari FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Menurut saya, semua pegawainya sudah dapat memotivasi kerja pelayanan secara baik."

Adapun pernyataan yang serupa, yang disampaikan oleh SA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro pada tanggal 19 Februari 2024:

"Performa mereka dalam melayani saya sudah sangat baik."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik, teliti, cepat dan sigap. Sehingga hal itu membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diperoleh.

Dari pernyataan masyarakat diatas, juga telah di validasi oleh

staff pelayanan KTP yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Kami sebagai aparatur pemerintah harus dapat memberikan pelayanan dengan performa sebaik mungkin dan tetap percaya diri, supaya mereka percaya atas jasa yang kami berikan, sehingga mereka dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan."

Adapun pernyataan dari masyarakat lain, yang sudah di validasi oleh Kepala Satuan Pelayanan Dukcapil yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Sebagai aparatur, kami dituntut untuk dapat bekerja dengan performa baik, supaya masyarakat merasa puas atas pelayanan yang mereka peroleh, dengan begitu hal ini kita juga mendapatkan *image* baik di lingkungan sekitar."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa pegawai harus memberikan performa terbaik saat melayani kebutuhan masyarakat, supaya mereka dapat merasa puas atas pelayanan yang didapatkan, dan dengan begitu dapat mempertahankan atau meningkatkan *image* organisasi.

b. Sistem Kerja dan Sistem Pelayanan

Dari hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai, peneliti mendapatkan hasil temuan lapangan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Bintaro sudah melaksanakan sistem kerja dan sistem pelayanannya dengan baik, secara konsisten, dinamis, dan fleksibel. Sehingga, hal itu sudah memberikan kemudahan masyarakat dalam pelayanannya. Hal ini dapat didukung oleh pernyataan dari P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 14 Februari 2024:

"Sistem kerja dan pelayanannya sudah baik, karena pas berkasnya sudah lengkap kita disuruh masuk ke ruang perekaman KTP, dan disitu mereka menjelaskan nantinya ngapain aja dan datanya apa aja."

Selain itu, juga terdapat pernyataan dari AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Mereka sudah menjalankan sistem dengan sangat baik dan

sesuai dengan ketentuan yang dijalankannya."

Disamping itu, juga terdapat pernyataan dari FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Ya, mereka sudah menyambut dengan ramah dan memberikan pelayanan secara sopan, saat kita dipanggil ke loket pelayanan ya kami langsung dipersilahkan untuk duduk terlebih dahulu."

Adapun pernyataan yang serupa, seperti yang disampaikan oleh SA pada 19 Februari 2024:

"Sistem kerja dan pelayanan sudah sangat baik dan hal ini juga tidak ada perbedaannya dengan pelayanan jemput bola. Karena pada sistem pelayanan jemput bola mereka juga membawa peralatannya dengan lengkap dan memberikan pelayanan juga dengan ramah."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa sistem kerja dan sistem pelayanan yang dilakukan saat di instansi maupun pelayanan jemput bola sudah berjalan dengan baik.

Pernyataan dari masyarakat diatas sudah di validasi oleh staff pelayanan KTP yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Sistem yang diterapkan untuk melayani masyarakat ini sudah sangat memudahkan keperluan masyarakat, karena bisa diakses melalui aplikasi Alpukat Betawi dan juga kami menyediakan pelayanan jemput bola untuk masyarakat penyandang disabilitas."

Selain itu, pernyataan dari masyarakat juga sudah divalidasi oleh Kepala Satuan Pelayanan Dukcapil pada 19 Februari 2024:

"Sistem yang kami pakai untuk melayani masyarakat, sudah sangat mudah, jelas, dan selain bisa mendaftar langsung di Kelurahan Bintaro, juga dapat melalui aplikasi Alpukat Betawi dan juga kami memiliki pelayanan jemput bola yang digunakan masyarakat penyandang disabilitas, sehingga mereka juga tetap mendapatkan pelayanan yang sama dari rumah."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa sistem kerja dan sistem pelayanan yang dimiliki oleh instansi sudah belangsung dengan mudah dipahami baik itu saat di instansi maupun pelayanan jemput bola.

c. Suasana Kerja di Instansi

Menurut The Liang Gie dalam Suwarsono (1999), suasana kerja dapat mendukung kegiatan pelayanan publik dapat dilihat dari pegawai saat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan secara kondusif, serta tidak mengobrol kondusif, serta tidak mengobrol dengan mengobrol dengan pegawai lain. pelayanan kepada masyarakat fokus melayaninya, selain itu di ruang pelayanannya juga kondusif.

Gambar 5.1 Ruang Perekaman e-KTP
Sumber: Data Dokumentasi Penelitian

Hal ini juga didukung dari pernyataan masyarakat Kelurahan Bintaro, seperti halnya yang disampaikan oleh P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro pada tanggal 14 Februari 2024:

"Suasana di Kelurahan Bintaro, khususnya di ruang pelayanan e-KTP sebetulnya masih kurang kondusif, karena terkadang mesin nomor antreannya bisa dipakai untuk mendapatkan nomor antrean dan terkadang juga sebaliknya. Sehingga saya sendiri merasa kurang kondusif, karena tidak adanya nomor antrean terkadang ada masyarakat yang datang terakhir maju duluan."

Selain itu, juga terdapat pernyataan dari AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Saat menunggu antrean, saya sudah merasa nyaman dan kondusif ketika berada di ruang pelayanan."

Adapun pernyataan dari FA yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Ketika saya menunggu antrean, saya sudah merasa kondusif karena pelayanannya juga tertib dan pegawainya juga *professional* saat bertugas."

Disamping itu, juga terdapat pernyataan dari SA yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Kalau saya nilai dari pelayanan di Kelurahan Bintaro langsung itu sudah kondusif, namun terdapat perbedaan dengan pelayanan jemput bola. Yang mana saat petugas melakukan pelayanan jemput bola ini berlokasi di rumah masyarakat, dimana saat sedang bertugas ada saja suara-suara dari lingkungan masyarakat."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu pelayanan sudah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, hanya saja masih terdapat masyarakat yang kurang tertib karena tidak adanya mesin nomor antrean.

Pernyataan dari masyarakat diatas juga sudah di validasi oleh pegawai Kelurahan Bintaro, yang mana hal ini disampaikan oleh Staff Pelayanan KTP pada tanggal 19 Februari 2024:

"Kami menyediakan kursi dan AC serta fasilitas lainnya yang berada di ruang pelayanan untuk memberikan kenyamanan masyarakat saat menunggu antrean, dan juga di ruang pelayanan tersebut terdapat televisi untuk menghindari kejenuhan yang dirasakan masyarakat saat menunggu antrean."

Selain itu, pernyataan dari masyarakat diatas juga telah di validasi oleh Kepala Satuan Pelayanan Dukcapil pada 19 Februari 2024:

"Untuk menciptakan suasana kerja yang baik secara maksimal, kami selalu menjaga kebersihan, kerapihan dan harumnya ruang pelayanan, serta dilengkapi dengan fasilitas yang ada di ruang pelayanan yang dapat digunakan masyarakat. Dengan upaya yang kita lakukan, maka masyarakat dapat merasa nyaman dan *enjoy* saat menunggu antrean dan terciptanya suasana kerja yang baik di mata masyarakat. Namun hal ini berbanding terbalik dengan suasana pelayanan jemput bola, karena lingkungan mereka yang dikelilingi oleh rumah-rumah, maka dapat memungkinkan suara

dari luar rumah yang dapat membuat suasana kurang *enjoy*."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa suasana kerja di instansi sudah dilakukan secara maksimal yang dilengkapi dengan kebersihan, kerapihan dan keharuman ruangan, serta fasilitas yang memadai.

d. Kemampuan Kerja Pegawai

The Liang Gie dalam Suwarsono (1999) mengatakan kemampuan kerja pegawai ini sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP ketika sedang terjadi sedikit kendala atau hambatan dalam prosesnya, yang mana hal ini dilihat dari cara pegawai dalam mengatasi hambatan atau kendala dalam pelayanan perekaman e-KTP. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai, peneliti memperoleh bahwa di Kantor Kelurahan Bintaro jarang sekali mendapatkan blangko dan sering terjadi kendala sinyal pada saat perekaman, dengan begitu pegawai langsung sigap mengatasi permasalahan yang terjadi saat pelaksanaan perekaman e-KTP.

Hal itu dapat diperkuat oleh pernyataan P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 14 Februari 2024:

"Kalau ada kendala sinyal, biasanya pegawai tersebut langsung menghubungi operator supaya bisa diatasin dengan cepat."

Selain itu, juga terdapat pernyataan dari AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Saya pernah terjadi kendala dalam perekaman e-KTP, namun kendala yang saya alami untungnya hanya sebentar. Tapi, ketika pegawai tersebut sedang mengatasinya, saya juga diberikan pilihan untuk menunggu dengan sabar atau mengisi biodata di kertas putih, namun kertas putih tersebut memiliki jangka waktu selama 1 bulan, yang mana hal itu terhitung sejak surat tersebut diisi oleh masyarakat."

Disamping itu, juga ada penyataan dari FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 15 Februari 2024:

"Setahu saya, mereka sebagai pegawai pelayanan sudah dapat mengatasi berbagai permasalahan atau kendala yang terjadi dalam pelayanan e-KTP. Karena disamping itu juga mereka memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin."

Adapun pernyataan yang serupa dari SA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Sepengalaman saya, dalam pelaksanaan perekaman e-KTP di Kelurahan Bintaro lancar, namun kalau dalam pelayanan jemput bola terhambat sebentar karena sinyal atau kendala. Dan mereka pun dengan sigap langsung berusaha mengatasinya dan menghubungi pihak Kecamatan."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah mampu dalam mengatasi masalah atau kendala yang terjadi, tapi kalau untuk pelayanan jemput bola hanya terhambat sebentar yang dikarenakan sinyal.

Dari pernyataan masyarakat, pegawai juga telah di validasi yang mana hal ini disampaikan oleh Staff Pelayanan KTP pada tanggal 19 Februari 2024:

"Sebagai pegawai, kami harus dapat mengatasi permasalahan atau kendala yang terjadi saat pelaksanaan perekaman e-KTP sedang berlangsung. Upaya yang kita lakukan adalah pasti para operator pegawai Kelurahan Bintaro berusaha untuk memperbaikinya, selain itu kami akan menanyakan terlebih dahulu apakah mereka sedang membutuhkan e-KTP untuk keperluan darurat dan jika iya, maka kami akan memberikan kertas putih yang berisikan biodata pribadi yang mana nantinya akan ditandatangani oleh Lurah dan hanya berlaku selama 1 bulan, terhitung sejak kertas tersebut ditandatangani oleh Lurah."

Selain itu, pernyataan dari masyarakat diatas juga diberikan validasi oleh Kepala Satuan Pelayanan Dukcapil yang disampaikan pada tanggal 19 Februari 2024:

"Kami sebagai aparatur harus mampu menyelesaikan semua

kendala yang ada, baik itu saat pelayanannya maupun ketika sedang pelaksanaan perekaman. Dimana ketika dalam perekamannya terjadi kendala, pasti kami langsung meminta maaf kepada masyarakat tersebut dan segera memperbaiki oleh *team* operator. Namun, jika masih belum teratasi, maka kami akan memberi 2 pilihan, yaitu menunggu dengan sabar atau mengisi biodata di kertas putih."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa sebagai pegawai harus mampu mengatasi permasalahan atau kendala yang terjadi, namun disamping itu juga harus dapat memberikan opsi untuk menghindari durasi permasalahan atau kendala tersebut tidak bisa diatasi dengan segera. Hal itu dikarenakan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat.

e. Lingkungan Fisik Tempat Kerja

The Liang Gie dalam Suwarsono (1999) mengatakan lingkungan fisik ini juga dapat mempengaruhi citra kualitas pelayanan publik, yang mana hal ini dilihat dari peralatan kerja, ruang kerja dan fasilitas yang tersedia. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai, peneliti menemukan bahwa fasilitas yang disediakan sudah memadai dan ruang kerja nya juga rapih dan nyaman, serta peralatan kerja juga lengkap dan memadai.

Hal ini dapat didukung oleh pernyataan P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 14 Februari 2024:

"Ruang pelayanannya sangat nyaman dan fasilitas yang disediakannya pun juga memadai."

Selain itu, juga ada pernyataan dari AD sebagai pegawai Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Hampir secara keseluruhan sih udah bagus, tapi sayangnya mesin nomor antreannya masih belum diperbaiki, jadi saya sedikit kebingungan kalau mau mengantrenya, karena ya kurang optimal."

Adapun pernyataan dari FA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Dari ruang kerja dan fasilitas kerja sudah memadai, serta dari peralatan kerjanya juga sudah lengkap dan semuanya berkualitas tinggi."

Disamping itu, juga terdapat pernyaataan yang serupa yang disampaikan oleh SA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro pada 19 Februari 2024:

"Lingkungan di ruang pelayanannya sudah cukup bagus, dari mulai fasilitas dan peralatan yang disediakan, serta ruang kerja pelayanan juga rapih, bersih dan wangi. Sehingga membuat saya nyaman ketika sedang berada di ruang pelayanan."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa lingkungan ruang pelayanan sudah bagus, tersedianya fasilitas yang memadai dan ruang kerja sudah rapih, bersih dan wangi. Sehingga membuat masyarakat merasa nyaman.

Dari pernyataan masyarakat diatas, telah di validasi oleh Staff Pelayanan KTP pada tanggal 19 Februari 2024:

"Ruang pelayanan publik harus dapat membuat masyarakat merasa aman dan nyaman ketika sedang mengantre, karena hal ini akan berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan. Maka dari itu, kami sebagai pegawai selalu menjaga lingkungan ini dengan baik dan mendukung semua kegiatan pelayanan menggunakan peralatan yang berkualitas tinggi."

Selain itu, pernyataan dari masyarakat juga sudah di validasi oleh informan 6 sebagai Kepala Satuan Pelayanan Dukcapil yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Sebagai aparatur yang bertugas untuk melayani kebutuhan masyarakat, sudah menjadi tugas kami untuk menyediakan ruang pelayanan yang bersih dan memiliki fasilitas yang memadai. Dengan begitu, masyarakat akan merasa puas ketika memperoleh pelayanan dari kami."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa ruang pelayanan publik harus bersih dan memiliki fasilitas yang memadai, hal tersebut untuk memberikan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat.

f. Perlengkapan dan Fasilitas

The Liang Gie dalam Suwarsono (1999) mengatakan

perlengkapan dan fasilitas menjadi faktor penting dalam kegiatan pelayanan, yang mana jika perlengkapan dan fasilitas perekaman e-KTP sudah memadai dan berkualitas tinggi, maka akan menghasilkan cetak e-KTP secara maksimal dan tanpa ada yang blur. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai, peneliti melihat bahwa perlengkapan dan fasilitas yang digunakan saat keberlangsungan perekaman e-KTP sudah sangat baik.

Gambar 6.1 Ruang Perekaman e-KTP
Sumber: Data Dokumentasi Penelitian

Hal ini juga dapat didukung oleh pernyataan P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 14 Februari 2024:

"Fasilitas dan peralatan yang digunakan saat proses perekaman sudah lengkap dan *high quality*, karena hasil cetak e-KTPnya sangat bagus dan terlihat jelas semua."

Selain itu, juga terdapat pernyataan dari AD sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Peralatan untuk perekaman e-KTP sudah lengkap dan resolusi kameranya pun *high quality*, sehingga hasil fotonya terlihat sangat jelas. Tapi, sayangnya mesin nomor antreannya suka *error*."

Disamping itu, juga terdapat pernyataan dari FA sebagai

masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Fasilitas yang digunakan untuk perekaman e-KTP sudah memadai, yang mana dari peralatan yang digunakan sudah lengkap semua."

Adapun pernyataan yang serupa, yang disampaikan oleh SA sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro pada 19 Februari 2024:

"Fasilitas yang digunakan untuk perekaman, baik itu di Kelurahan Bintaro nya ataupun pelayanan jemput bola memiliki kelengkapan yang sama dan kualitas yang sama-sama bagus."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan perlengkapan yang digunakan untuk perekaman e-KTP baik itu yang dilakukan di instansi ataupun pelayanan jemput bola sudah lengkap dan *high quality*.

Pernyataan dari masyarakat diatas, juga telah di validasi oleh Staff Pelayanan KTP yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Untuk mendukung kegiatan pelayanan, kami menyediakan fasilitas dan peralatan yang lengkap dan berkualitas tinggi, terutama untuk pelayanan perekaman e-KTP. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan cetak e-KTP yang bagus, sehingga dengan hasil yang bagus akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat."

Selain itu, juga terdapat pernyataan dari Kepala Satuan Pelayanan Dukcapil yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Sebagai penyelenggara pelayanan publik, kami dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin. Maka dari itu, kami menyediakan fasilitas dan peralatan yang lengkap dan *high quality*, supaya masyarakat dapat memperoleh hasil cetak e-KTP secara maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapkannya."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat disimpulkan bahwa untuk mendukung kegiatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, instansi harus dapat menyediakan fasilitas dan peralatan yang lengkap serta berkualitas tinggi, supaya masyarakat memperoleh hasil pelayanan yang maksimal.

g. Prosedur Kerja

The Liang Gie dalam Suwarsono (1999) berpendapat bahwa prosedur kerja merupakan tata cara atau alur beserta beberapa persyaratan yang harus diperhatikan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai, peneliti menilai bahwa prosedur kerja pelayanan di Kantor Kelurahan Bintaro sudah bagus, detail dan jelas. Hal ini dapat didukung dari pernyataan P sebagai masyarakat Kelurahan Bintaro yang disampaikan pada 14 Februari 2024:

"Prosedur pelayanan nya sudah rinci dan dibagikan melalui grup WhatsApp RT."

Selain itu, juga terdapat pernyataan dari AD yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Syarat dan prosedurnya sudah ada di grup WhatsApp dan *website*, tapi kalau di website kadang-kadang belum di *update* informasinya. Jadi lebih valid di grup WhatsApp."

Disamping itu, juga ada pernyataan dari FA yang disampaikan pada 15 Februari 2024:

"Selain dari *website*, kita juga dapat mengetahui syarat dan prosedurnya dari grup WhatsApp, dan di Kelurahan Bintaro juga terdapat papan informasi mengenai beberapa syarat dan prosedur yang harus kita perhatikan dalam kegiatan pelayanannya."

Adapun pernyataan yang serupa, yang disampaikan oleh SA yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Untuk mengetahui syarat dan prosedurnya bisa diperoleh melalui grup WhatsApp, *website* dan papan informasi yang ada di Kelurahan Bintaro."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan prosedur kerja secara detail dan jelas, serta selain dipaparkan di papan informasi, juga dibagikan melalui grup WhatsApp dan *website*.

Dari pernyataan masyarakat diatas sudah di validasi oleh Staff Pelayanan KTP yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Kami menyebarkan informasi pelayanan di Kantor Kelurahan Bintaro, selain itu juga bisa di dapatkan melalui grup WhatsApp

RT yang sudah kami berikan kepada ketua RT dan juga setelah melakukan kegiatan bersama, seperti gotong royong, senam bersama dan lainnya."

Selain itu, pernyataan dari masyarakat diatas juga sudah di validasi oleh Kepala Satuan Pelayanan Dukcapil yang disampaikan pada 19 Februari 2024:

"Informasi *update* mengenai pelayanan di kelurahan Bintaro dapat diketahui melalui mading atau papan informasi yang ada di ruang pelayanan, grup WhatsApp RT dan saat setelah melakukan kegiatan bulanan bersama masyarakat, seperti senam bersama, gotong royong, dan lainnya."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan informasi secara *update* melalui papan informasi, grup WhatsApp dan juga setelah melakukan kegiatan bersama.

B. Pembahasan

Goeth dan Davis (Tjiptono, 2012:51) berpendapat bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan ini sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan masyarakat atas pelayanan yang didapatkan, maka dari itu untuk memperoleh kepuasan tersebut kualitas pelayanan publik harus dilihat dari beberapa indikator, sehingga nantinya dapat diketahui sejauh mana mutu dari pelayanan publik ini.

Kualitas pelayanan publik dalam perekaman e-KTP di Kantor Kelurahan Bintaro sudah baik dan menghasilkan cetak e-KTP dengan kualitas tinggi baik itu dari segi foto, tanda tangan, maupun penulisan huruf sudah terlihat dengan jelas, namun masih terdapat sedikit kendala dalam antrean karena mesin nomor antrean disana tidak selalu berfungsi dengan baik dan juga juga jumlah ketersediaan. Sehingga, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam perekaman e-KTP dapat diukur melalui dimensi yang dipengaruhi oleh

faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut The Liang Gie dalam Suwarsono (1999), yaitu :

a. Motivasi kerja pegawai mempengaruhi dimensi *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Motivasi kerja ini berkaitan dengan pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa motivasi kerja yang dilakukan oleh pegawai sudah baik, yang mana hal ini dapat dilihat dari cara pegawai dalam melayani keperluan masyarakat dengan cepat, sigap, dan tepat, serta pegawai juga dapat memberikan jaminan kepastian atas jam operasional pelayanan, dan pegawai dapat merespon kebutuhan maupun keluhan dari masyarakat. Sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.
b. Sistem kerja dan sistem pelayanan mempengaruhi dimensi *realibility*, *responsiveness* dan *empathy*. Sistem kerja dan sistem pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah baik, yang mana hal ini dapat dilihat dari cara pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat sudah konsisten, dinamis, rinci dan fleksibel.
c. Suasana kerja di instansi mempengaruhi dimensi *tangibles*, *assurance* dan *empathy*. Suasana kerja di instansi sudah baik dan didukung oleh fasilitas, yang mana pada suasana ini dilihat dari fokus pegawai saat melayani keperluan masyarakat sudah dilakukan secara kondusif dan tidak mengobrol dengan pegawai lain, dan juga ketersediaan fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat ketika menunggu antrean. Namun, sayangnya fasilitas yang disediakan masih terdapat yang tidak berfungsi dengan baik, yaitu mesin nomor antrean. Sehingga hal ini membuat masyarakat bingung ketika mengantre.
d. Kemampuan kerja karyawan mempengaruhi dimensi *responsiveness* dan *assurance*. Dalam melayani kebutuhan masyarakat, pegawai memiliki kemampuan kerja yang tinggi, yang mana hal ini dapat dilihat dari pegawai dapat membuat dan menenutukan keputusan yang akan

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

diambil ketika terjadi suatu kendala dalam pelayanan perekaman e-KTP, dan dapat merencanakan tindakan dengan baik, namun dalam mengambil langkah yang harus dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut harus tetap hati-hati. Hal itu dikarenakan supaya dapat memberikan jaminan kerahasiaan terhadap data masyarakat.

e. Lingkungan fisik tempat kerja mempengaruhi dimensi *tangibles* dan *empathy*. Lingkungan kerja instansi sudah bagus, yang mana hal ini dilihat dari kebersihan, kerapihan, suhu, peralatan kerja, dan ruang kerja kegiatan pelayanan, sehingga pegawai dan masyarakat merasa nyaman. Selain itu, juga dilihat dari perilaku pegawai saat melayani masyarakat dengan sopan, ramah, tidak diskriminatif dan menghargai setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Dengan begitu, pelayanan publik dalam perekaman e-KTP berkualitas tinggi.

f. Perlengkapan dan fasilitas mempengaruhi dimensi *tangibles*, yang mana perlengkapan dan fasilitas ini dapat mendukung kegiatan pelayanan dalam perekaman e-KTP. Berdasarkan hasil temuan lapangan yang sudah disajikan dalam penyajian data, menunjukkan bahwa peralatan yang digunakan dalam perekaman e-KTP sudah *high quality*, namun masih terdapat fasilitas pelayanan publik yang terkadang tidak berfungsi dengan baik, yaitu mesin nomor antrean.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

Dalam hasil temuan di lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa secara garis besar pelayanan publik pada perekaman e- KTP di Kantor Kelurahan Bintaro sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat masalah dalam antrean karena mesin nomor antrean belum maksimal, dimana mesin tersebut terkadang nyala dan terkadang mati. Masalah tersebut menyebabkan beberapa masyarakat bingung terkait sistem antrean untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai. Oleh karena itu, sintesis ini digunakan untuk memperbaiki masalah yang ada, yang mana harapan untuk kedepannya dapat memberikan perubahan dan mengoptimalkan supaya menjadi lebih baik lagi.

Adapun sintesis pemecahan masalah pada penelitian ini yaitu dengan melakukan optimalisasi peningkatan pada faktor- faktor yang mempengaruhi kegiatan pelayanan publik dalam perekaman e-KTP di Kantor Kelurahan Bintaro menurut The Liang Gie dalam Suwarsono (1999), yaitu sebagai berikut:

a. Perlengkapan dan Fasilitas

   Perlengkapan dan fasilitas di Kantor Kelurahan Bintaro sebenarnya sudah bagus dan memadai, baik itu untuk kegiatan perekaman e-KTP ataupun yang tersedia di ruang tunggu pelayanan. Walaupun faktor ini tidak menjadi kendala dalam pelaksanaan, namun faktor ini tetap menjadi temuan penelitan yang terletak pada mesin antrean yang terkadang tidak berfungsi secara maksimal. Sehingga masalah tersebut menjadi bagian dari faktor perlengkapan dan fasilitas yang menjadi perhatian utama, maka dari itu untuk mengatasi kendala pada faktor ini perlu diadakan perbaikan dan peningkatan fasilitas pelayanan publik dari segi kualitas, yang mana hal ini dapat dilakukan dengan membuat program atau tahapan pengecekan untuk pemeliharaan perlengkapan dan fasilitas, serta membuat pengajuan kebutuhan yang harus diperbaiki atau diganti baru.

b. Motivasi Kerja Pegawai

   Perfoma yang diberikan pegawai untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam pelayanan perekaman e-KTP sudah baik, yang mana dapat dinilai dari sikap pegawai ketika menyambut masyarakat yang membutuhkan pelayanan perekaman e-KTP dan cara pegawai ketika menjelaskan tentang perekaman e-KTP. Walaupun faktor ini tidak menjadi kendala dalam pelaksanaan, namun menurut saya faktor ini perlu dilakukan peningkatan dengan cara memberikan pelatihan kepegawaian, dan membuat *rewards* untuk lebih memotivasi pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

c. Sistem Kerja dan Sistem Pelayanan

Jam operasional pelayanan sudah tepat waktu dan rata-rata estimasi cetak e-KTP sudah *ontime* namun hal itu perlu disesuaikan dengan ketersediaan blangko, sistem pelayanan dalam kegiatan perekaman e-KTP juga sudah sesuai dengan waktu yang diperkirakan oleh pegawai, dengan begitu pegawai dapat memberikan pelayanan dengan mudah dan detail. Walaupun faktor ini tidak menjadi kendala dalam pelaksanaan, namun menurut saya faktor ini perlu dilakukan peningkatan dengan cara membuat pengajuan untuk menambah jumlah blangko.

d. Suasana Kerja di Instansi

Pegawai dapat memberikan pelayanan dengan fokus, dimana hal ini dudukung oleh suasana di ruang pelayanan e-KTP yang kondusif dan nyaman, serta tersedia fasilitas ruang tunggu yang memadai. Walaupun faktor ini tidak menjadi kendala dalam pelaksanaan, namun menurut saya faktor ini perlu dilakukan peningkatan dengan cara mengganti model kursi prioritas, sehingga mereka akan merasa nyaman saat menunggu antrean di kursi tersebut.

e. Suasana Kerja di Instansi

Pegawai sudah mampu memberikan pelayanan dengan baik dan membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang mereka dapatkan, dimana hal ini dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam mengatasi kendala atau hambatan yang terjadi dalam kegiatan perekaman e-KTP. Walaupun faktor ini tidak menjadi kendala dalam pelaksanaan, namun menurut saya faktor ini perlu dilakukan peningkatan dengan segera melakukan evaluasi jika terdapat keluhan, kritikan, ataupun saran untuk mengetahui bagian mana saja yang harus ditingkatkan atau diperbaiki.

f. Lingkungan Fisik Tempat Kerja

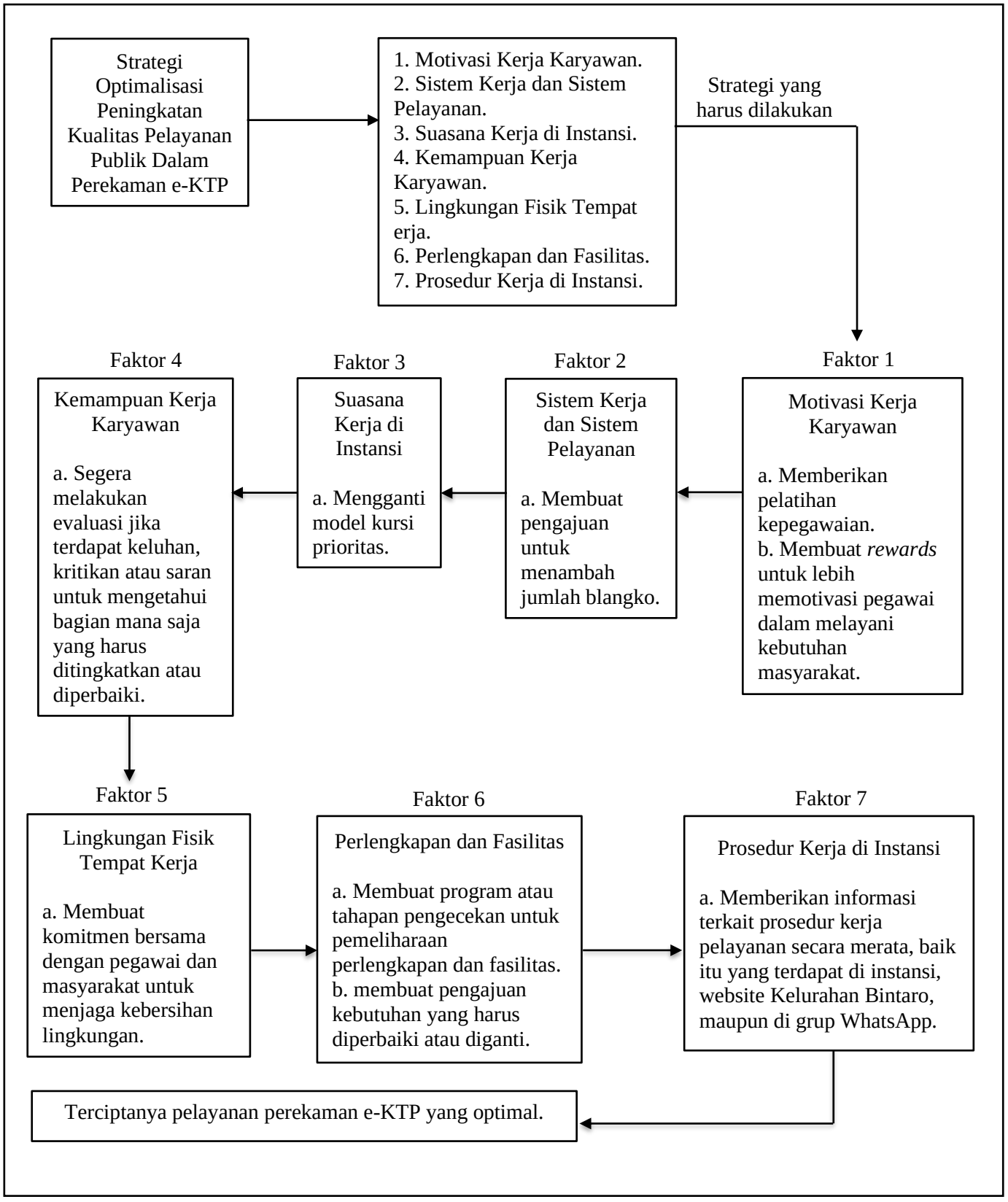
Pegawai selalu memperhatikan kondisi ruang pelayanan, dengan begitu

hal ini dapat dilihat dari ruang kerja pelayanan e-KTP sudah wangi, bersih, rapih, aman, dan nyaman, disamping itu petugas kebersihan Kelurahan Bintaro juga selalu memastikan kebersihan di luar ruang pelayanan. Walaupun faktor ini tidak menjadi kendala dalam pelaksanaan, namun menurut saya faktor ini perlu dilakukan peningkatan dengan membuat komitmen bersama dengan pegawai dan masyarakat untuk menjaga kebersihan lingkungan.

g. Prosedur Kerja di Instansi

Prosedur kerja di instansi sudah bagus, detail dan jelas, selain itu juga sudah dijelaskan terkait persyaratan yang harus diperhatikan untuk melakukan pelayanan, yang mana prosedur ini berada di papan informasi yang berada di luar ruang pelayanan. Walaupun faktor ini tidak menjadi kendala dalam pelaksanaan, namun menurut saya faktor ini perlu dilakukan peningkatan dengan memberikan informasi terkait prosedur kerja pelayanan secara merata, baik itu yang terdapat di instansi, website Kelurahan Bintaro, maupun di grup WhatsApp.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA



Gambar 7.1 Bagan Sintesis Pemecahan Masalah

Sumber: Hasil Observasi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perekaman e-KTP dan Adaptasi Dari The Liang Gie dalam Suwarsono, 1999.