BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan pada perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kelurahan Bintaro secara garis besar sudah berjalan dengan baik, namun disamping itu terdapat sedikit kendala terkait sistem antrean karena kondisi mesin nomor antrean belum maksimal yang mana terkadang nyala dan terkadang mati, sehingga hal itu membuat masyarakat bingung bagaimana sistem pengantrean untuk mendapatkan pelayanan.

Dengan begitu untuk menilai kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi pelayanan publik, yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu melalui motivasi kerja pegawai, sistem kerja dan sistem pelayanan, suasana kerja di instansi, kemampuan kerja pegawai, lingkungan fisik tempat kerja, perlengkapan dan fasilitas, serta prosedur kerja di instansi.

Jika dilihat dari dimensi pelayanan publik, menunjukkan bahwa pelayanan publik pada perekaman e-KTP sudah baik, yang mana hal ini dilihat melalui indikator dari masing-masing dimensi tersebut, yaitu :

1. Dari hasil indikator dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pegawai sudah menyediakan fasilitas secara lengkap untuk mendukung kegiatan pelayanan, berpenampilan rapih dan memakai seragam, dapat memudahkan masyarakat terkait pelayanan e-KTP, dan sudah menggunakan alat komunikasi untuk menghubungi masyarakat terkait pengurusan dan pengambilan e-KTP. Namun, terdapat sedikit kendala dalam mesin nomor antrean, sehingga membuat masyarakat bingung terkait sistem antrean untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai

setempat.

2. Dari hasil indikator dimensi *realibility* menunjukkan bahwa pegawai sudah detail dan teliti dalam memeriksa kelengkapan berkas, dan memperhatikan standar pelayanan atau SOP yang ada saat melayani kebutuhan masyarakat.
3. Dari hasil indikator dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pegawai selalu memberikan respon baik ketika menanggapi keluhan, kritik dan atau saran dari masyarakat, untuk dijadikan sebagai bahan perbaikan dan atau peningkatan pelayanan.
4. Dari hasil indikator dimensi *assurance* menunjukkan bahwa instansi sudah memiliki jam operasional pelayanan secara jelas dan tepat waktu.
5. Dari hasil indikator dimensi *empathy* menunjukkan bahwa pegawai dapat memprioritaskan keperluan masyarakat diatas kepentingan pribadi, dan dapat menyambut masyarakat serta melayani masyarakat secara sopan dan dengan sikap ramah.

Jika dilihat dari faktor yang mempengaruhi pelayanan publik menunjukkan bahwa secara garis besar sudah baik, namun memiliki sedikit kendala. Sebagaimana hal ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan faktor motivasi kerja karyawan memiliki pengaruh dalam dimensi *responsiveness* dan *assurance*, yang mana menunjukkan bahwa pegawai memiliki performa kerja yang baik.
2. Berdasarkan faktor sistem kerja dan sistem pelayanan memiliki pengaruh dalam dimensi *realibility*, *responsiveness* dan *empathy*, dimana sistem yang dilakukan oleh pegawai sudah detail, konsisten, kondusif dan dinamis.
3. Berdasarkan faktor suasana kerja di instansi memiliki pengaruh dalam dimensi *tangibles*, *assurance* dan *empathy*, yang mana hal ini menunjukkan bahwa suasana di ruangan sudah menyediakan fasilitas di

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

ruang pelayanan secara lengkap yang dapat digunakan oleh masyarakat ketika mengantre, sehingga dapat memberikan kenyamanan masyarakat dan pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan fokus.

4. Berdasarkan faktor kemampuan kerja pegawai memiliki pengaruh dalam dimensi *responsiveness* dan *assurance*, yang mana hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu mengatasi kendala atau hambatan yang terjadi saat pelayanan KTP ataupun saat perekaman e-KTP berlangsung.
5. Berdasarkan faktor lingkungan fisik tempat kerja memiliki pengaruh dalam dimensi *tangibles* dan *empathy*, yang mana hal ini menunjukkan bahwa keadaan lingkungan ini sudah bersih, rapih dan wangi, serta pegawai selalu menjaga lingkungan ruang pelayanan.
6. Berdasarkan faktor perlengkapan dan fasilitas mempengaruhi dimensi *tangibles*, yang mana hal ini menunjukkan bahwa perlengkapan dan fasilitas yang digunakan untuk melakukan perekaman e-KTP sudah lengkap dan *high quality*, namun memiliki kendala dalam sistem antrean yang disebabkan karena mesin nomor antrean yang belum maksimal, yang mana mesin tersebut terkadang nyala dan terkadang mati, sehingga masyarakat yang ingin mengambil nomor antrean terkadang bingung bagaimana sistem antrean untuk mendapatkan pelayanan.
7. Berdasarkan faktor prosedur kerja pegawai memiliki pengaruh dalam dimensi *realibility* dan *assurance*, yang mana hal ini menunjukkan bahwa terkait syarat, alur dalam kegiatan pelayanan sudah diinformasikan secara detail dan jelas.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, baik itu analisis observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti, sampai dengan strategi yang ditetapkan. Maka peneliti akan memberikan beberapa saran kepada pegawai Kantor Kelurahan Bintaro supaya dapat semakin lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

publik, terutama dalam pelaksanaan perekaman e-KTP, yang mana hal ini dilakukan dengan cara :

1. Mengingat mesin antrean yang belum maksimal, maka pegawai di Kelurahan Bintaro perlu melakukan perbaikan atau penggantian mesin nomor antrean dengan segera, supaya dapat memberikan jaminan kepastian dan kejelasan dalam menunggu antrean pelayanan e-KTP.
2. Mengingat jumlah blangko yang diberikan oleh Kemendagri hanya sedikit, maka pihak Kelurahan Bintaro perlu untuk menanyakan kepada pihak Kemendagri terkait ketersediaan blangko. Supaya masyarakat dapat mengetahui dengan pasti berapa lama mereka harus menunggu untuk mengetahui kapan e-KTP mereka akan dicetak.

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

Buku Profil Kantor Kelurahan Bintaro, DKI Jakarta. (2019).

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo.

Moenir, A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara.p.16.

Nurany, F., & Hidayati (2021). *Electronic Development Plantt Deliberation: The Technique Of Governmentalized*. Spirit Publik, 16(1), 6.

Nyoman, Sumaryadi, I. (2010). *Sosiologi Pemerintahan; Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Payangan, Otto R. (2014). *Pemasaran Jasa Pariwisata.* IPB Press. Bogor.

Rodiyah, I., Sukmana, H., Mursyidah, L. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Sidoardjo: Umsida Press.

Sutha, I. G. A. K. W., Thanaya, I. N. A., & dan I W. Yansen. (2014). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Tepadu (Bppt) Kabupaten Badung.*

Suwarsono. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Mandala Krida

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.

Waluyo, 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Mandar Maju:Bandung.

Zainuddin. 2016. *Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Ombak. Yogyakarta.

Jurnal

Feriyanto, A. (2021). Optimalisasi Penyusunan Dokumentasi Monitoring Capaian Progres Pekerjaan Penataan Bangunan Dan Lingkungan Berbasis Sistem Informasi Online Padabidang Cipta Karyadinas Cipta Karya, Bina Konstruksi Dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Tenggara. *Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Dan Habituasi Nilai - Nilai Dasar, Kedudukan, Dan Peran ASN*.

Hafiid, H. (2017). Analisis Budaya Organisasi Pada Kelurahan Joglo Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. *Public Administration Journal Vol.1 No. 2 (2017)*, 1(2), 174–189.

Lumintang, F. B., Lapian, M. T., & Kasenda, V. (2021). Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kawangkoan Barat. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, *01.1*, 2013–2015.

Marande, Y. (2017). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.

Nurany, F., Sonia, S., Rahmadhani, C. D., Kurniawati, L., Sharmistha, N. P.,

Mahendra, Y. I., & Sary, I. R. (2021). Implementasi Dalam Pelaksanaan E-Ktp. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(1), 22.

Rahel Tumewu, Joyce Jacinta Rares, J. R. (2022). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CATATAN SIPIL KOTA TOMOHON. *Administrasi Publik, VIII(1)*, 71–78.

Rorimpandey, G., Mantri. S. Michael, & Sarah, S. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dirumah Sakit Umum Daerah Noongan Kec. Langowan Kab. Minahasa. *Jurnal Governance*, 1(2), 1-10 P.7.

Solechan. (2019). Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik Dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(3), 541-557.

Soviana Putri, D., & Nurahadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1), 342-353.

Sri Handriana Dewi Hastuti. (2020). Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital. *Jurnal Teknimedia: Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 1(1), 18–21.

Thahrina Azriah, F. N. (2020). Kualitas Layanan E-Government Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. *Majalah 100 Ilmiah Dinamika Administrasi*, *19*, 1–11.

Wilem, R. B. S., Kaunang, M., & Kaawoan, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).

Dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 251 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 1974 Tentang Perubahan Batas Wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 251 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan.

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara.

Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Artikel

Ani Ramdhani. (2023). Pengertian Administrasi Publik, Teori, Fungsi, dan Contohnya. In *Pinhome Blog*. *Pinhome*. https://lifestyle.pinhome.id/blog/administrasi-publik/. Diakses pada 18 Oktober 2023.

Ashira Bita. (2021). Upaya Memajukan Pelayanan Publik di Indonesia. *Retizen*. https://retizen.republika.co.id/posts/12360/upaya-memajukan-pelayanan-publik-di-indonesia. Diakses pada 12 Oktober 2023.

Dewi Ayu Wulandari. (2022). Reformasi Birokrasi Melalui Pelayanan Publik. *Murianews*. https://gagasan.murianews.com/murianews/293535/reformasi-birokrasi-melalui-pelayanan-publik#:~:text=Alokasi%20berbagai%20sumber%20daya%20publik%20tidak%20dapat%20berjalan,pemerintah%20bergantung%20pada%20kualitas%20pelayanan%20publik%20yang%20dihasilkan. Diakses pada 5 Oktober 2023.

Dr. Lagat Parroha Patar Siadari, S.E, M. . (2021). Proses Panjang Peningkatan Kualitas Nilai Pelayanan Publik di Indonesia. *Ombudsman*. https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proses-panjang-peningkatan-kualitas-nilai-pelayanan-publik-di-indonesia. Diakses pada 2 Oktober 2023.

Gamal Thabroni. (2022). Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis, Prinsip, Dimensi, Indikator, dsb. *Serupa*. https://serupa.id/pelayanan-publik-pengertian-jenis-prinsip-dimensi-indikator-dsb/#google_vignette. Diakses pada 18 Oktober 2023.

Geograf (2023). Pengertian Administrasi Kependudukan: Definisi dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli. *Geograf.id*. https://geograf.id/jelaskan/pengertian-administrasi-kependudukan/. Diakses pada 19 Oktober 2023.

Luthfia Ayu Azanella, S. H. (2022). Apa itu E-KTP? *Kompas*. https://www.kompas.com/tren/read/2022/06/12/110400965/apa-itue-ktp/. Diakses pada 5 Oktober 2023.

Muchlisin Riadi. (2019). Asas, Prinsip, Standar dan Jenis Pelayanan 103 Publik. *Kajian Pustaka*. https://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html. Diakes pada 12 Oktober 2023.

Musyadad, A. A. (2020). Pelayanan Publik Ideal Di Era New Normal. *Ombudsman*. https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-- pelayanan-publik-ideal-di-era-new-normal#:~:text=Proses%20yang%20lazim%20terjadi%20di%20masa%20normal%20lama%2C,standar%20pelayanan%20akan%20melibatkan%20stakeholder%20dan%20masyarakat%20luas. Diakses pada 2 Oktober 2023.

Puspitasari, M. (2021). Pengertian Administrasi Publik dan Enam Dimensinya. *Kompasiana*. https://www.kompasiana.com/marmar8999/616a6ef201019006e4295e33/pe

ngertian-administrasi-publik-dan-enam-dimensinya. Diakses pada 18 Oktober 2023.

Putra. (2024). Contoh Good Governance: Penerapan dalam Pelayanan Publik. *Artikel Pendidikan*. https://artikelpendidikan.id/contoh-good-governance/. Diakses pada 15 Januari 2024.

Rachmatullah, M. R. (2019). PENTINGNYA STANDAR PELAYANAN PUBLIK. *Ombudsman*. https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik. Diakses pada 21 Oktober 2023.

Tsarina Maharani, D. P. (2022). Kemendagri: Penerapan E-KTP Digital Dilakukan Bertahap. *Kompas*. https://nasional.kompas.com/read/2022/01/07/10581771/kemendagri-penerapan-e-ktp-digital-dilakukan-bertahap. Diakses pada 8 Oktober 2023.

Vanya Karunia Mulia Putri, S. G. (2021). Pelayanan Publik: Pengertian dan Asas-Asasnya. *Kompas*. https://www.kompas.com/skola/read/2021/07/15/151008069/pelayanan-publik-pengertian-dan-asas-asasnya#google_vignette. Diakses pada 2 Oktober 2023.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA