

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN COBLONG KOTA BANDUNG

(Analysis of service quality in making E-KTPs in Coblong sub-district Bandung city)

Reza Agustina¹, Rizka Fadlika², Agustina, Rifki Zein Al birri³

Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bagasasi Bandung

Telp: +6283821342306,08314305225,

E-mail: zeinalbirri26@gmail.com

KEYWORDS

Public service
equality,
E-KTP

Kata Kunci

Pelayanan
publik,
kualitas,
E-KTP

ABSTRACT

Improving decision making is just one way to improve service quality; Another is to help officers become better at providing different resources to service management through structured training at different levels. Merely exploiting indications that are intrinsic to the consumer of a service, pleasure with the service as such, is not sufficient to evaluate the efficiency of a public service. Using a number of service quality characteristics, including assurance, direct evidence, empathy, responsiveness, dependability, and communication, this study assesses the quality of E-KTP manufacturing services offered by governments in various regions of Indonesia. Furthermore, this investigation was carried out to identify variables that limit service quality, as evidenced by infrastructure and facilities, service protocols, and personnel competency.

ABSTRAK

pengambilan keputusan hanyalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan; Lain adalah untuk membantu petugas menjadi lebih baik dalam menyediakan sumber daya yang berbeda pada manajemen layanan melalui pelatihan struktur di tingkat yang berbeda. Hanya memanfaatkan indikasi yang intrinsik bagi konsumen layanan, kesenangan dengan layanan seperti itu, tidak cukup untuk mengevaluasi efisiensi layanan publik. Menggunakan sejumlah karakteristik kualitas layanan, termasuk jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap, ketergantungan, dan komunikasi, studi ini menilai kualitas layanan manufaktur E-KTP yang ditawarkan oleh pemerintah di berbagai wilayah Indonesia. Selanjutnya, investigasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang membatasi kualitas layanan, yang dibuktikan dengan infrastruktur dan fasilitas, protokol layanan, dan kompetensi personel.

1. Pendahuluan

Kebutuhan masyarakat, berbagai organisasi dan lembaga menyediakan layanan publik. Layanan ini diberikan sesuai dengan semua hukum yang berlaku serta kebijakan dan prosedur dasar yang ditetapkan oleh masing-masing lembaga atau organisasi. Selain itu, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan prima dari pemerintah karena telah diberikan dana untuk membayar pajak, retribusi, dan iuran lainnya. Masyarakat mulai kritis mengenai pelayanan yang di berikan namun tidak sesuai dengan yang di inginkan, maka dari itu berdampak pada turunya kepercayaan dan kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Yang di sebabkan oleh penyedia layanan tersebut.

Dalam konteks pelayanan publik, memberikan pelayanan kepada Masyarakat merupakan amanat dari Undang-Undang dasar 1945 yang secara yuridis di atur dalam pasal 34 ayat (4) yang Dimana salah satu bentuk implementasi nya adalah memberikan layanan pada Masyarakat dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik. Adapun proporsi penduduk yang tidak membuat E-KTP elektronik di kecamatan Coblong di kota Bandung sebanyak 39,208 jiwa pada tahun 2021–2022 . Fakta bahwa masih banyak masyarakat yang belum membuat E-KTP membuat statistik ini kurang berguna.

Persepsi layanan yang diberikan belum memadai. Temuan pra-survei menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan di bawah standar sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat (Takwim, R.I., dkk, 2022). Kualitas pelayanan menurut Atmaja, J. (2018) adalah derajat keunggulan yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan. Untuk menjaga pelayanan itu sendiri pada standar yang tinggi, pelayanan yang baik sangatlah penting. Kebahagiaan masyarakat dapat dicapai dengan manajemen pelayanan yang efektif. Terkait pelayanan public mendatang.

Penelitian membahas tentang Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan e-ktip menurut Masyarakat Cobleng secara garis besar, factor factor Apa yang menjadi kendala pada masyarakat dalam pembuatan e-ktip di Kecamatan Cobleng, sehingga berdampak pada Masyarakat setempat. Penelitian ini Menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan e-ktip serta kendala yang sering dijumpai masyarakat yang menghambat jalannya proses pembuatan e-ktip guna peningkatan pelayanan sektor publik di masa

KAJIAN TEORI

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur pelayanan publik dari segi peraturan perundang-undangan. Ini mencakup dasar-dasar tata kelola yang baik serta manfaat dari operasi pemerintah. Pemerintah dan perusahaan yang menyediakan layanan publik harus mampu menghormati nilai-nilai hak asasi manusia dan demokkrasi ,

Pelayanan public merupakan pelayanan keseluruhan aspek pelayanan dasar yang di berikan untuk Masyarakat untuki memenuhi kesesuaian Masyarakat itu sendiri, di sisi lain, pelayanan publik adalah kepercayaan public (hayat. 2018;1). warga

negara menginginkan layanan publik untuk dapat menawarkan layanan yang transparan dan bertanggung jawab kepada masyarakat umum. Masyarakat dapat diberikan kepercayaan melalui pelayanan publik yang adil dan bertanggung jawab. Karena itu, etika pelayanan publik dan praduga publik diperlukan sebagai landasan tata kelola pemerintahan yang baik.

Seluruh rangkaian kegiatan pelayanan yang dilaksanakan sepenuhnya oleh penyelenggara untuk memenuhi persyaratan dan harapan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan yang telah diterapkan sebelumnya merupakan mutu pelayanan publik. La Ode Aslim (2018) berpendapat bahwa pelayanan publik sangat penting karena terkait erat dengan kehidupan masyarakat.

PELAYANAN E-KTP

Menurut barata dalam (atmadjati,2018:1) menyatakan bahwa “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Menurut invancevich,dkk dalam (Karlina,rosanto dan Saputra,2019) menyatakan bahwa “pelayanan adalah produk produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha usaha manusia menggunakan pralatan.” Urutan prosedur kerja terjadwal yang digunakan untuk menyelesaikan tugas dengan harapan memberikan layanan yang memuaskan dikenal sebagai prosedur layanan.

Analisis proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang di peroleh dalam hasil wawancara,catatan lapangan dan bahan bahan lainnya dengan meng organisasikan data menjabarkanya kedalam unit unit, melakukan sistematis, Menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang

akan di pelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain, Sugiyono (2019). E-KTP atau KTP elektronik merupakan laporan kependudukan yang memiliki sistem pengamanan atau manipulasi, baik dari sisi administrasi maupun era informasi, terutama berdasarkan database kependudukan secara nasional.

Mengingat kualitas adalah standar keunggulan yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan seseorang dan bahwa layanan didefinisikan sebagai aktivitas atau kinerja yang diberikan kepada orang lain, maka kualitas layanan adalah apa yang diharapkan oleh masyarakat secara keseluruhan atau semua konsumen.

2. Metode Penelitian

Pada analisis pembuatan E-KTP menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:9) Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme ataupun enterpretatif, dipergunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi) yang menghasilkan fakta deskriptif berupa perkataan tertulis atau lisan dari Masyarakat dan perilaku yang ditemukan. Penelitian dilakukan di Kecamatan Coblong, Kota Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk berdomisili di wilayah Kecamatan Coblong yang telah wajib memiliki kartu tanda penduduk (KTP) dan pernah mengurus e-KTP

Teknik analisis domain sugiyono (dalam Sugiyono 2019) digunakan dalam analisis data penelitian ini untuk memberikan pemahaman yang luas dan menyeluruh tentang konteks sosial yang diselidiki. Pengumpulan data berkelanjutan dilakukan

dengan wawancara mendalam serta kuisioner online, observasi, dan dokumentasi. Akibatnya, analisis kedua yang dikenal sebagai analisis taksonomi sekarang diperlukan. Adapun Reduksi data dalam proses memilih, menekankan penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang tidak dimurnikan yang berasal dari catatan studi lapangan. Dan Pengujian Data yaitu data tertulis yang berasal dari kasus dunia nyata yang terhubung disediakan. Tampilan data memungkinkan kita memahami keadaan sebenarnya. Juga membuat Kesimpulan Tahap akhir dari analisis kualitatif adalah verifikasi. Dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan peneliti sebagai instrumen, penelitian ini dilakukan. Data dalam penelitian kualitatif disajikan sebagai frasa dan deskripsi. (Bungin, 2022).

Prosedur pengumpulan data sangat penting karena data yang diperoleh digunakan untuk mengatasi masalah yang ada. Tujuan dari instrumen pengumpulan data adalah untuk mengumpulkan data lapangan untuk penyelidikan ilmiah. Dalam penelitian kualitatif, pengaturan dan kondisi alam dikombinasikan dengan sumber data primer, pengamatan yang lebih partisipatif, wawancara mendalam "tatap muka" digunakan dalam penelitian ini, yang berarti informan ditanyai langsung oleh peneliti tentang topik yang terkait dengan fokus penelitian, dan jawaban informan kemudian dicatat., dan prosedur dokumentasi untuk mengumpulkan data. Peneliti kualitatif menggunakan metode dasar seperti pengamatan langsung, wawancara mendalam, pemeriksaan dokumen, dan pengaturan partisipasi untuk mengumpulkan data.

3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil

Berdasarkan hasil analisis dalam pelayanan kualitas pembuatan E-KTP dari berbagai data yang kami kumpulkan bahwa dari 98 suara 66% laki-laki dan 34% Perempuan kemudian berdasarkan pada umur mayoritas responded berusia lebih 20 tahun dan memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa juga karyawan swasta dengan perolehan presentasi sebanyak 78% beranggapan baik terhadap kualitas layanan dan merasa puas terhadap pelayanan juga 21% merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor Kecamatan Coblong. Dapat dinyatakan bahwa proses dalam pelayanan pembuatan E-KTP sudah cukup baik, tidak perlu prosedur yang rumit dan sulit sehingga dapat di laksanakan dengan mudah oleh masyarakat Coblong

Namun di dapatkan juga dari beberapa kesimpulan terkait kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kelurahan Coblong kota Bandung. Ada beberapa Masyarakat mengemukakan bahwa mengaku tidak mendapatkan pelayanan yang cukup baik dalam pembuatan E-KTP mereka dengan beragam kendala. Kendala sering di jumpai dalam permasalahan system atau koneksi juga ketersediaan bahan dalam proses pembuatan E-KTP, seperti halnya blangko Ketersediaan dan Kualitas Blangko E-KTP, seringkali mengalami kehabisan stok. ada Sebagian penduduk pernah mengalami lama dalam proses pembuatan E-KTP dan hanya diganti dengan surat keterangan di kertas biasa yang mudah untuk rusak, sobek, bahkan hilang. Mekanisme pelayanan kadang berbelit belit ke menurut moekijat prosedurnya harus sederhana dan memudahkan pengguna jasa. kemudahan tahapan pelayanan yang di berikan kepada Masyarakat dapat di pandang dari

kesederhanaan alur layanan. mekanisme pelayanan ialah mekanisme kerja yang memberikan jalan yang wajib di tempuh secara ringkas, tidak berbelit belit dan simple agar cepat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan

Juga Masyarakat sering mengeluh terhadap proses pengambilan ktp terhadap ketepatan waktu pelayanan. ketepatan waktu dalam prosedur layanan pembuatan ktp tidak bisa di janjikan. Waktu dalam proses pembuatan E-KTP ini tidak jelas, ada yang beberapa hari sudah selesai dan bisa di ambil segera dan juga ada yang tidak pasti jawaban bahkan juga ada yang menunggu masa pengambilan hingga berminggu minggu bahkan satu bulan lamanya, untuk proses pengambilan E-KTP, sehingga waktu dan pelayanan tidak tepat dalam pelayanan terhadap Masyarakat.

Pembahasan

Temuan analisis menunjukkan dampak kualitas layanan terhadap kepuasan terhadap pelayanan Masyarakat di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Wenny Lisninda pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan. Temuan studi ini juga menunjukkan perlunya kantor kecamatan untuk dapat meningkatkan standar pelayanan mereka, terutama dalam hal meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini mempengaruhi budaya perusahaan dan kualitas pelayanan dalam hal kepuasan masyarakat saat pembuatan E-KTP. kualitas layanan adalah situasi dinamis yang melibatkan orang, proses, produk atau layanan, dan lingkungan yang dapat secara langsung memenuhi kebutuhan mereka. Karena anggota masyarakat lah yang berhak menggunakan dan menikmatinya, kesan mereka

tentang kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh harapan mereka dalam hal memiliki keinginan mereka terpenuhi. Selain mengevaluasi hasil dari layanan yang mereka terima, masyarakat juga mengevaluasi kualitas proses pemberian layanan. Dalam keterkaitan ini tentunya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat mengingat adanya hubungan antara kepercayaan masyarakat dengan pelayanan prima. Sudah menjadi rahasia umum bahwa komponen kunci dalam menentukan kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Lebih lanjut, salah satu ukuran kepuasan masyarakat adalah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penelitian ini. Masyarakat akan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan apabila terdapat tingkat kepercayaan yang tinggi dan pihak Camat Cobleng bertindak sesuai dengan hal tersebut (Partiwi, S. 2020).

Prosedur Pelayanan, Mekanisme pelayanan adalah salah satu prinsip terpenting dalam menilai baik dan buruknya suatu pelayanan prosedur yang di berikan kepada Masyarakat harus sederhana dan memudahkan pengguna jasa. Kemudahan tahapan pelayanan yang di berikan kepada Masyarakat dapat di pandang dari kesederhanaan alur layanan. Juga keterbacaan informasi penyedia layanan harus jelas di informasikan kepada pengguna layanan. Kejelasan statistik mengenai proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Cobleng masih belum cukup jelas. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi dari pihak berwenang mengenai hal-hal yang dibutuhkan melalui jaringan sehingga Masyarakat kurang memahami proses pelayanan juga menjadi kendala dalam proses pelayanan. juga masi banyak yang belum tau dalam prosedur pembuatan E-KTP, masyarakat masi blum tau bahwa syarat dalam proses pembuatan ktp harus memiliki izin atau surat pengantar terhadap RT RW dan juga Kelurahan, Salah satu penyebab prosedur

pelayanan yang baik dan buruk adalah ketepatan waktu pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa ketepatan waktu dalam prosedur layanan pembuatan ktp tidak bisa di janjikan. Waktu dalam proses pembuatan E-KTP ini tidak jelas, ada yang beberapa hari sudah selesai dan bisa di ambil segera dan juga ada yang tidak pasti jawabannya tentang kapan di proses dan di buat sehingga waktu dan pelayanan tidak tepat dalam pelayanan terhadap Masyarakat, Dari Widiastuti, Ika (2018) dalam proses implementasi pelayanan E-KTP masi dijumpai beberapa masalah yang sering di hadapi yaitu lambatnya pelayanan E-KTP, Berhubungan dengan peluang Masyarakat dalam mengakses berbagai layanan. Pemerintah memberi syarat kepada Masyarakat untuk memiliki E-KTP agar dapat mengakses berbagai fasilitas dan bantuan pemerintah.

4. Kesimpulan

Kualitas pelayanan pembuatan E-KTP dalam melayani Masyarakat di kecamatan cobleng sudah cukup efisien Tingginya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Cobleng, khususnya dalam penyediaan layanan pembuatan e-KTP, terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, penting bagi kantor kecamatan untuk secara konsisten menilai kualitas layanannya dengan menawarkan fasilitas fisik dan anggota staf yang menunjukkan empati dan daya tanggap yang lebih besar. Masyarakat mungkin akan puas dengan layanan yang mereka terima. Selain itu, kepercayaan publik diyakini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Lebih tepatnya, tingginya tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan, yang didukung oleh kepercayaan masyarakat, merupakan kepuasan masyarakat.

Namun masih ada sedikit nya Masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan yang di berikan, kekurangan di karnakan kantor pelayanan tidak bisa menjamin waktu yang tidak bisa di tebak dalam proses ketetapan pembuatan E-KTP, empati petugas juga kurang saat pelayanan di tandai dalam masih banyak keluhan warga yang berkunjung ke kantor dinas ucapnya'kurang di perhatikan oleh petugas juga kurang ramah, juga

5. DAFTAR PUSTAKA

- Rusmiati, E. T. (2017). Analisis Sistem Pelayanan E-KTP di Kelurahan Poris Gaga Tangerang. Rusmiati | Public Administration Journal (PAJ). <http://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/737>
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN COBLONG KOTA BANDUNG. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(2), 271–280. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v3i2.5140>
- Pramuditha, R. (2022). PERSEPSI MASYARAKAT PENGGUNA ATAS KUALITAS PELAYANAN E-KTP PADA KECAMATAN BOGOR BARAT. www.journal.stiemb.ac.id. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i1.1922>
- Rezha, F. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kota Depok). *Neliti*. <https://www.neliti.com/publications/74038/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-publik-terhadap-kepuasan-masyarakat-studi-t>
- Ahtu Duriat. Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. <https://scholar.google.com/citations?user=EHLQsx4AAAAJ&hl=id&oi=sra><https://scholar.google.com/citations?user=EHLQsx4AAAAJ&hl=id&oi=sra>
- Aditya Rachman. (n.d.). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di TpdK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. <https://scholar.google.com/citations?user=9xep4UcAAAAJ&hl=id&oi=sra>
- Sistem Pelayanan Pembuatan E-Ktp Terhadap Masyarakat Siberut Tengah Kabupaten Kepulauan, Mentawai. <https://ejournal.stisipimambonjol.ac.id/index.php/SIMBOL/article/download/7/4/26><https://ejournal.stisipimambonjol.ac.id/index.php/SIMBOL/article/download/7/4/26>
- Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kota Bandung, M. Andri Julianto P. [https://www.academia.edu/43901001/Efektivitas Pelayanan E KTP di Kota Bandung](https://www.academia.edu/43901001/Efektivitas_Pelayanan_E_KTP_di_Kota_Bandung)