

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo

Public Service Quality in Making E-KTP (Electronic Citizen ID) in District of Suboh Situbondo Regency

Saiful Haq, Agus Suharsono, Suji
Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: ainurh2@gmail.com

Abstrak

The making of e-KTP (electronic Citizen ID) card is a form of public service. Services in making e-KTP in various regions in Indonesia have different qualities. This occurs because of different equity and development in each region in Indonesia. This research was aimed to gain accurate information and complete, factual profile of the quality of public services in making e- KTP in District of Suboh, Situbondo Regency. This research is descriptive-quantitative. Data were obtained from observation, interviews and questionnaires. The data obtained were analyzed using percentage data analysis technique which was further analyzed using score ServQual. The research results showed that e- KTP making service in District of Suboh was not good as indicated by negative ServQual scores for dimensions of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: public service, e-KTP, ServQual score.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pengembangan *good governance*. Menurut Dwiyanto (2005:20) pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah. Salah satu dari tugas-tugas pemerintah yaitu pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia. Sebagaimana yang dikatakan oleh Masrin (2013:68) Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk.

Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 2006 pengertian kartu tanda penduduk adalah:

“identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Setiap orang yang telah memenuhi syarat wajib memiliki KTP dan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 63 yang menyatakan bahwa “Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP”.

Sesuai dengan perkembangan teknologi yang terjadi pada saat ini, pembuatan maupun perpanjangan KTP di Indonesia sudah berubah dari KTP konvensional menjadi *electronic*-KTP (e-KTP). Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah:

“KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”.

Jadi e-KTP ialah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda. Hal ini terjadi karena pemerataan dan perkembangan pembangunan yang berbeda-beda di setiap daerah di seluruh Indonesia. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis di Kecamatan Suboh, Kabupaten Situbondo, terlihat adanya beberapa permasalahan dalam pemberian pelayanan e-KTP. Misalkan saja terjadinya antrian panjang masyarakat pada saat pengurusan e-KTP, kurangnya peralatan perekam, dan kemalasan masyarakat untuk melakukan perekaman KTP sesuai undangan.

Berdasarkan pemaparan di atas, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP pada Kecamatan Suboh, Kabupaten Situbondo. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi secara tepat dan gamblang yang lengkap dan faktual mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP pada Kecamatan Suboh, Kabupaten Situbondo.

Tinjauan Pustaka

1. Pengertian e-Government

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (*Government to Citizen*) pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat luas, G2B (*Government to Business Enterprises*) pelayanan instansi pemerintah kepada dunia bisnis, dan G2G (*inter-agency relationship*) pelayanan instansi pemerintah untuk keperluan internal http://www.bappenas.go.id/files/3813/5762/8989/edy_20091015100739_2302_0.doc.

Jadi yang dimaksud dengan E-Government adalah upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada masyarakat secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab serta transparan.

E-Government mempunyai banyak manfaat dalam bagi pemerintah dan masyarakat, manfaatnya antara lain:

- a) Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
- b) Meningkatkan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak.
- c) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah (jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.
- d) Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam, misalnya.

2. Pengertian e-KTP

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan e-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan e-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP

berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah:

“KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”.

Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia mengatakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

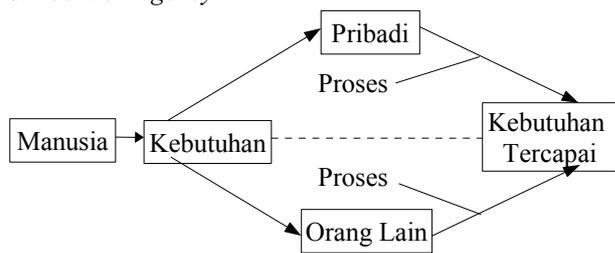
Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional.

Jadi ada beberapa manfaat dari menggunakan e-KTP, di antaranya dapat menciptakan basis data kependudukan yang lengkap dan akurat, sehingga mampu mencegah adanya penduduk yang memiliki KTP lebih dari satu atau ganda, dan dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain. Serta mampu untuk mengidentifikasi atau memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti tindak pidana terorisme, pembobolan bank via ATM, dan tindak pidana lainnya.

3. Pelayanan Publik

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan (Moenir, 1992:17).



Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan publik menurut Subarsono (dalam Dwiyanto, 2005:141) adalah:

serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya”.

Lebih lanjut Sinambela (2006:5) mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah:

“sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2000:51) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Lebih lanjut dikatakan oleh Sinambela (2006:6):

“Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas sesuai dengan yang harapan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)”.

Kualitas pelayanan menurut Lukman (1999:14) pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan

adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan ditinjau dari dua dimensi yaitu masyarakat yang menerima pelayanan dan yang memberikan pelayanan, dalam hal ini yang memberikan pelayanan yaitu aparatur pemerintahan. Aparatur dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas.

5. Model *ServQual*

Menurut Tjiptono (2007:262) model *ServQual* meliputi analisis terhadap lima gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa.

Kelima gap tersebut yaitu:

- 1) Gap antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen;
- 2) Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan;
- 3) Gap antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan;
- 4) Gap antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal;
- 5) Gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan.

Dari kelima gap model di atas, yang paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan adalah gap kelima yaitu gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*). Dalam hal ini, Gap 5 (lima) lebih menitik beratkan pada konsumen atau pelanggan, sedangkan Gap 1 sampai Gap ke 4 lebih menitik beratkan pada sisi organisasi pemberi layanan. Dalam penelitian ini yang menjadi pihak konsumen atau pelanggan yaitu pemohon e-KTP, sedangkan yang menjadi pihak penyedia layanan yaitu Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo.

6. Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan pelanggan menurut Swan, et al (1980) yang dikutip oleh Tjiptono (2007:349):

“mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya”.

Sedangkan menurut Kotler, et al (dalam Tjiptono, 2008:169) menyatakan bahwa “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya”.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta harapan pelanggan terhadap suatu produk juga dapat terpenuhi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Tjiptono (2005:129) kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Nazir (2003:54):

“metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Sedangkan menurut Sugiyono (2005:169) adalah:

”statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah sampling kelompok (*cluster sampling*) digunakan oleh peneliti apabila dalam populasi terdapat kelompok-kelompok yang mempunyai ciri sendiri-sendiri (Arikunto, 2007:55).

Untuk mengukur kualitas pelayanan Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono 2000:99) menyatakan bahwa: “pengukuran dapat dilakukan dengan Skala Likert maupun Semantik Diferensial”. Peneliti menggunakan skala Likert untuk mengukur kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. Data diperoleh dari observasi, wawancara dan kuisioner. Data yang diperoleh dianalisa dengan menggunakan teknik analisis *ServQual*.

Rumus skor *ServQual* adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor } \textit{ServQual} = \text{Total Skor Persepsi} - \text{Total Skor Harapan}$$

Berry dan kawan-kawan (dalam Tjiptono 2000:83) Dari hasil pengukuran *ServQual* ini selanjutnya dapat di interpretasikan dengan mengacu pada penjelasan berikut ini.

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan (pemohon e-KTP) dapat dikatakan sangat baik.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh negatif, berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasakan kurang apabila dibandingkan dengan harapan. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan (pemohon e-KTP) dapat dikatakan tidak baik.
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan harapan diperoleh skor 0 (nol), berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan oleh pelanggan (pemohon e-KTP). Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan baik.

Sedangkan untuk mengukur persentase tingkat persetujuan dan kepuasan pelanggan dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{persentase} = \frac{A}{B}$$

Keterangan:

A= Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian

B= Jumlah skor ideal

Hasil Penelitian

Tempat yang dijadikan untuk melakukan penelitian ini adalah Kecamatan Suboh yang beralamat di Jl. Bondowoso Nomor 2 Suboh Kabupaten Situbondo. Adapun batas-batas wilayahnya yaitu sebelah utara berbatasan dengan selat Madura, sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Mlandingan, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Wringin Kabupaten Situbondo, sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Besuki.

Secara geografis Kecamatan Suboh terletak kurang lebih 36 km di sebelah barat Ibukota Kabupaten Situbondo. Kecamatan Suboh mempunyai luas Wilayah

2.307 ha. Wilayah Kecamatan Suboh terdiri dari daratan dan lautan, sebelah utara berupa pantai. Sedangkan daratan di Kecamatan Suboh terdiri dari tanah berbukit, tanah datar, dan pantai. Kecamatan Suboh merupakan salah satu kecamatan dari 17 kecamatan se-Kabupaten Situbondo, Kecamatan Suboh memiliki 8 (delapan) desa, yaitu, Desa Buduan, Suboh, Ketah, Dawuan, Gunung Malang, Gunung Putri, Cemara, Mojodungkol.

Menurut Sugiyono (2005:169) mengatakan bahwa:

“analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

Perhitungan dalam penelitian ini menggunakan *ServQual*. Perhitungan ini digunakan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas pembuatan e-KTP bagi pemohon e-KTP di Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator, yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Tabel 1. Rekapitulasi skor rata-rata dimensi pada harapan pemohon e-KTP

No	Dimensi	Skor
1	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	4,6
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,6
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,6
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,5
5	Empati (<i>Empaty</i>)	4,5
Jumlah skor rata-rataa harapan		4,6

Dari tabel 1 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai skor harapan pemohon e-KTP sebagai berikut, dimensi bukti langsung (*tangibles*) keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki skor rata-rata 4,6. Sedangkan dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empaty*) dengan skor rata-rata 4,5. Jadi nilai rata-rata harapan pemohon e-KTP terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yaitu 4,6.

Tabel 2. Rekapitulasi tingkat persetujuan per-dimensi pemohon e-KTP

No	Dimensi	Bobot	Tingkat Persetujuan
1	Bukti Langsung	440,5	90,80%
2	Keandalan	441,3	91,00%
3	Daya Tanggap	441	90,90%
4	Jaminan	431,5	89,00%
5	Empati	437	90,00%

Dari tabel 2 di atas dapat dilihat pada dimensi bukti langsung memiliki tingkat persetujuan sebesar 90,8% yang artinya sangat setuju, dimensi keandalan 91% sangat setuju, dimensi daya tanggap 90,9% sangat setuju, dimensi jaminan 89% sangat setuju, dan dimensi empati 90% sangat setuju. Sedangkan tingkat persetujuan yang paling tinggi yaitu pada dimensi keandalan dan tingkat persetujuan yang paling rendah pada dimensi jaminan.

Tabel 3. Rekapitulasi skor rata-rata dimensi pada persepsi pemohon e-KTP

No	Dimensi	Skor
1	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	2,8
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	2,6
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	2,7
5	Empati (<i>Empaty</i>)	2,5
Jumlah skor rata-rata persepsi		2,7

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai skor persepsi pemohon e-KTP sebagai berikut, dimensi bukti langsung (*tangibles*) memiliki skor rata-rata 2,8, keandalan (*reliability*) memiliki skor rata-rata 3, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki skor rata-rata 2,6, dimensi jaminan (*assurance*) memiliki skor rata-rata 2,5. Sedangkan dimensi empati (*empaty*) memiliki skor rata-rata 2,7. Jadi nilai rata-rata persepsi pemohon e-KTP terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yaitu 2,7.

Tabel 4. Rekapitulasi tingkat kepuasan per-dimensi pemohon e-KTP

No	Dimensi	Bobot	Tingkat Persetujuan
1	Bukti Langsung	272,3	56,10%
2	Keandalan	293,8	61,00%
3	Daya Tanggap	254,8	53,00%

4	Jaminan	260,5	53,70%
5	Empati	238,5	49,10%

Dari tabel 4 di atas dapat dilihat pada dimensi bukti langsung memiliki tingkat kepuasan sebesar 56,1% yang artinya kurang memuaskan, dimensi keandalan 61% memuaskan, dimensi daya tanggap 53% kurang memuaskan, dimensi jaminan 53,7% kurang memuaskan, dan dimensi empati 49,1% kurang memuaskan. Sedangkan tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu pada dimensi keandalan dan tingkat kepuasan yang paling rendah yaitu pada dimensi empati.

Analisis *ServQual*

Selanjutnya hasil yang diperoleh dianalisis menggunakan skor *ServQual*. Adapun rekapitulasi perhitungan skor *ServQual* disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 5. Analisis *ServQual*

No	Aspek-aspek yang diukur	Skor Rata-rata		Gap
		Persepsi	Harapan	
1	Bukti Langsung	2,8	4,6	-1,8
2	Keandalan	3	4,6	-1,6
3	Daya Tanggap	2,6	4,6	-2
4	Jaminan	2,7	4,5	-1,8
5	Empati	2,5	4,5	-2
Jumlah skor rata-rata		2,7	4,6	-1,9

Dari data yang terdapat pada Tabel 5 menjelaskan bahwa hasil perhitungan berdasarkan skor rata-rata per dimensi, urutan persepsi pemohon terhadap layanan yang diterima oleh pemohon e-KTP adalah dimensi keandalan yang memiliki skor rata-rata (3), dimensi bukti langsung dengan skor rata-rata (2,8), dimensi jaminan dengan skor rata-rata (2,7), dimensi daya tanggap dengan skor rata-rata (2,6), dan skor yang paling rendah yaitu dimensi empati dengan skor rata-rata (2,5). Sementara urutan skor rata-rata per dimensi untuk harapan pemohon adalah dimensi bukti langsung, dimensi keandalan, dan dimensi daya tanggap memiliki skor rata-rata (4,6), sedangkan dimensi jaminan, dan dimensi empati memiliki skor rata-rata (4,5).

Hasil perhitungan dari total skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan bagi pemohon e-KTP untuk nilai persepsi memiliki skor rata-rata 2,7 dan untuk nilai harapan pemohon e-KTP memiliki skor rata-rata 4,6. Sedangkan hasil perhitungan *ServQual* memiliki skor rata-rata (-1,9). Hasil *ServQual* menunjukkan nilai negatif yang artinya harapan pemohon lebih tinggi

skornya dibanding dengan persepsi yang dirasakan. Sehingga yang dirasakan pemohon e-KTP terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo dapat dikatakan tidak baik.

Dari kelima dimensi tersebut, semua dimensi menghasilkan skor negatif. Dimensi bukti langsung dengan skor rata-rata (-1,8), dimensi keandalan memiliki skor rata-rata (-1,6), dimensi daya tanggap memiliki skor rata-rata (-2), dimensi jaminan memiliki skor rata-rata (-1,8), dan dimensi empati dengan skor rata-rata (-2). Dari kelima dimensi tersebut yang mempunyai skor paling rendah adalah dimensi daya tanggap dan dimensi empati dengan skor rata-rata (-2) yang menunjukkan bahwa layanan yang berkaitan dengan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pemohon, kecepatan dan ketanggapan dalam menangani masalah dan keluhan pemohon, serta kemudahan petugas jika dihubungi pemohon, perhatian pada kepentingan pemohon, keadilan petugas pada pemohon, dan komunikasi yang baik antara petugas dan pemohon, ternyata masih jauh dari harapan pemohon e-KTP. Melihat hasil akhir *ServQual* dengan skor (-1,9), artinya yang dirasakan pemohon e-KTP terhadap pelayanan pembuatan e-KTP dikatakan tidak baik.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

Skor *ServQual* yang dihasilkan dari skor persepsi dikurangi dengan skor harapan dengan rincian sebagai berikut:

- Dimensi bukti langsung memperoleh skor *ServQual* -1,8 yang artinya kualitas pelayanan pada dimensi bukti langsung tidak baik karena menghasilkan angka negatif.
- Dimensi keandalan memperoleh skor *ServQual* -1,6 yang artinya kualitas pelayanan pada dimensi keandalan tidak baik karena menghasilkan angka negatif.
- Dimensi daya tanggap memperoleh skor *ServQual* -2 yang artinya kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap tidak baik karena menghasilkan angka negatif.
- Dimensi jaminan memperoleh skor *ServQual* -1,8 yang artinya kualitas pelayanan pada dimensi jaminan tidak baik karena angka menghasilkan angka negatif.
- Dimensi empati memperoleh skor *ServQual* -2 yang artinya kualitas pelayanan pada dimensi empati tidak baik karena menghasilkan angka negatif.

Saran yang dapat dituliskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan pada kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pemohon, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani masalah dan keluhan pemohon.
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan pada kemudahan petugas jika dihubungi oleh pemohon, perhatian pada kepentingan pemohon, keadilan petugas pada setiap pemohon, dan komunikasi yang baik antara petugas dengan pemohon.

Samarinda Ulu Kota Samarinda dari *ejournal. eJournal Pemerintahan Integratif*, 1 (1):68-81.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*
Permendagri No. 9 Tahun 2011 Tentang *Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*

Internet

http://www.bappenas.go.id/files/3813/5762/8989/edy_20091015100739_2302_0.doc

Daftar Pustaka

Buku

- Aikunto S. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Moenir, H. A. S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- _____. 2005. *Prinsi-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia publishing.
- _____. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Universitas Jember. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: Unej.

Jurnal

- Masrin. 2013. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan