

Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

(Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

**KAREN FAHIRA
NIM. 175030107111069**



Dosen Pembimbing:

1. Dr. Irwan Noor, MA.
2. Drs. Abdul Wachid, M.AP

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2021**

MOTTO

“*Man Jadda Wajada*. siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan berhasil.”



TANDA PERSETUJUAN

TANDA PERSETUJUAN

Judul : **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)**

Disusun Oleh : Karen Fahira

NIM : 175030107111069

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -

Malang, April 2021

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing.



Irwan Noor, Dr., MA
NIP. 196110241986011002

Anggota Komisi



Drs. Abdul Wachid, M.AP
NIP. 195612091987031008

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN

MAJELIS PENGUJI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas

Brawijaya, Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Mei 2021

Jam : 13.00 WIB

Skripsi Atas Nama : Karen Fahira

Judul : Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi
pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)

Dan dinyatakan

LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

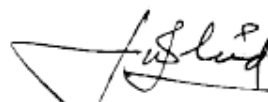
Majelis Penguji

Ketua



Ir. Drs. Irwan Noor, MA
NIP. 196110241986011002
Anggota

Anggota



Drs. Abdul Wachid, M.AP
NIP. 195612091987031008
Anggota



Prof. Dr. Agus Suryono, MS
NIP. 195212291979031003



Rispa Ngindana, S. AP., M.AP
NIP. 2014058611062001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)**" tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila pernyataan di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).



Karen Fahira

NIM. 175030107111069

RINGKASAN

Karen Fahira, 2021, **Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)**, Ketua Komisi Pembimbing : Dr. Irwan Noor, MA., Anggota Komisi Pembimbing : Drs. Abdul Wachid, M.AP. Halaman: 157 hlm + xv

Pelayanan merupakan tugas utama dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. pelayanan yang berkualitas adalah kondisi dimana layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan atau masyarakat. Namun, Laporan Ombudsman RI memaparkan bahwa pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik tiap tahunnya mengalami peningkatan. Hasil Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta 2019 menunjukkan bahwa memerlukan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan layanan khususnya di kelurahan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bersitus di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrument penelitian nya yaitu peneliti sendiri dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara dan *handphone*. Data yang telah terkumpul dianalisa menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana kemudian disimpulkan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kantor Kelurahan Pondok Labu telah berjalan dengan baik, namun belum berjalan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari ditemukannya gap antara teori faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pada bagian suasana kerja dan lingkungan fisik tempat kerja. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dapat dikatakan berkualitas berdasarkan keempat dimensi, diantaranya adalah Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Dalam membentuk Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yang berasal dari Motivasi kerja karyawan, Sistem kerja dan sistem pelayanan, Suasana kerja di instansi, Lingkungan fisik tempat kerja, Perlengkapan dan fasilitas Prosedur kerja.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, E-KTP, Kelurahan Pondok Labu, 2021

SUMMARY

Karen Fahira, 2021, **Quality of Public Services in Recording Identity Cards (e-KTP) (Study at Pondok Labu Urban Village Office, DKI Jakarta)**, Chairperson of the Supervising Commission: Dr. Irwan Noor, MA., Member of the Supervising Commission: Drs. Abdul Wachid, M.AP. Pages: 157 pages + xv

Service is the main task of the figure of the apparatus as a servant of the state and a servant of the community. Quality service is a condition in which the services provided are in accordance with what is expected by users or the community. However, the Indonesian Ombudsman Report explained that public complaints related to maladministration in public services have increased every year. The results of the 2019 DKI Jakarta Provincial Government Performance Satisfaction Survey show that it takes quite a long time to complete services, especially in urban villages.

This research uses descriptive research with a qualitative approach which is located at the Pondok Labu Urban Village Office, DKI Jakarta. The data sources used are primary and secondary data sources. The data technique used is through observation, interviews, and documentation. The research instrument is the researcher himself and several visiting tools such as new interviews and cell phones. The data that has been collected were analyzed using the interactive analysis model of Miles, Huberman, and Saldana, then followed.

The results of the data analysis show that the quality of public services in Recording Identity Cards (e-KTP) at the Pondok Labu Village Office has been running well, but has not run optimally. This can be seen from the discovery of gaps between the theory of factors that affect the quality of service to customers and the factors that affect service quality, namely in the work atmosphere and the physical environment of the workplace. Quality of Public Services in Recording Identity Cards (e-KTP) can be said to be of quality based on four dimensions, including direct evidence (Tangibles), (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (Empathy). In establishing the Quality of Public Services in Recording Identity Cards (e-KTP), there are supporting factors and inhibiting factors that come from employee work motivation, work systems and service systems, work atmosphere in the company, the physical environment of the workplace, equipment and facilities work procedures.

Keywords: Quality, Service, E-KTP, Pondok Labu Village, 2021

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk,

Bunda, Shamira, Raihan, dan Almarhum Ayah di surga,

Dan teman-teman ku (you know who you are)



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)**

(Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)” Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administarsi Publik pada Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Adminitsrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M. AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Irwan Noor, MA. dan Bapak Drs. Abdul Wachid, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
7. Masyarakat Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta yang telah memberikan berbagai informasi dan membantu peneliti selama proses penelitian.
8. Keluarga Besar HUMANISTIK FIA UB yang telah menjadi ‘rumah’ bagi peneliti selama menempuh perkuliahan sekaligus menjadi tempat bagi peneliti untuk mendapatkan banyak pengalaman dan mengembangkan diri.
9. Saskia Ichnati, Soni Rio Pratama, Keren Bertine Janice, Alma Tiara Benita yang telah mendukung, menyemangati dalam proses pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Mei 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	24
C. Tujuan Penelitian	24
D. Kontribusi Penelitian	25
E. Sistematika Penelitian.....	26
BAB II	29
TINJAUAN PUSTAKA.....	29
Penelitian Empiris	29
B. Administrasi Publik	38
1. Definisi Administrasi Publik.....	38
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik	40
C. Pelayanan Publik.....	42
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	42

2. Azas – Azas Pelayanan Publik.....	44
3. Prinsip Pelayanan Publik.....	45
4. Bentuk Pelayanan Publik.....	47
D. Kualitas Pelayanan Publik.....	49
1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	49
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	51
3. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan.....	52
E. Kartu Tanda Penduduk (E-KTP).....	56
1. Pengertian Kartu Tanda Penduduk (E-KTP).....	56
2. Latar Belakang.....	57
3. Dasar Hukum.....	58
4. Fungsi dan Format.....	59
5. Syarat dan Prosedur.....	61
BAB III.....	63
METODE PENELITIAN.....	63
A. Jenis Penelitian.....	63
B. Fokus Penelitian.....	64
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	66
D. Sumber dan Jenis Data.....	69
E. Teknik Pengumpulan Data.....	72
F. Instrumen Penelitian.....	75
G. Analisis Data.....	78
H. Keabsahan Data.....	80
BAB IV.....	83
PEMBAHASAN.....	83
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian.....	83
1. Gambaran Umum Kota DKI Jakarta.....	83
a. Lambang Provinsi DKI Jakarta.....	83
b. Letak Geografis dan Administratif.....	86
c. Topografi.....	88
d. Kondisi Sosial dan Kependudukan.....	90
e. Visi dan Misi Kota DKI Jakarta Selatan.....	94
2. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Pondok Labu.....	96

a. Kondisi Umum.....	96
b. Visi dan Misi	99
c. Lambang Organisasi	101
d. Struktur Organisasi.....	102
e. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi.....	103
B. Penyajian Data	106
1. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.....	106
a. Bukti langsung (Tangibles)	107
b. Keandalan (Reliability)	117
d. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	123
e. Jaminan (Assurance)	127
d. Empati (Empathy)	133
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta, yaitu:.....	138
2.1 Faktor Pendukung	138
a. Motivasi kerja karyawan	138
2.2 Faktor Penghambat.....	141
a. Sistem kerja dan sistem pelayanan.....	141
b. Suasana kerja di instansi	143
c. Lingkungan fisik tempat kerja	145
d. Prosedur kerja di instansi tersebut.....	150
C. Pembahasan Data Fokus Penelitian.....	152
1. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.....	152
a. Bukti langsung (Tangibles)	152
d. Keandalan (Reliability)	154
c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	156
d. Jaminan (Assurance)	158
e. Empati (Emphaty)	160
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta, yaitu:.....	163
2.1. Faktor Pendukung	163
a. Motivasi kerja karyawan	163

b. Perlengkapan dan fasilitas	164
2.2 Faktor Penghambat	165
a. Sistem kerja dan sistem pelayanan	165
b. Suasana kerja di instansi	165
c. Lingkungan fisik tempat kerja	166
d. Prosedur kerja di instansi tersebut	168
3 Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta	169
a. Bukti langsung (Tangibles)	169
b. Keandalan (Reliability)	170
e. Empati (Emphaty)	172
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta	173
2.1 Faktor Pendukung	173
a. Motivasi kerja karyawan	173
b. Perlengkapan dan fasilitas	174
2.2 Faktor Penghambat	174
a. Sistem kerja dan sistem pelayanan	174
b. Suasana kerja di instansi	175
c. Lingkungan fisik tempat kerja	176
d. Prosedur kerja di instansi tersebut	177
BAB V	178
PENUTUP	178
A. Kesimpulan	178
B. Saran	182
DAFTAR PUSTAKA	183

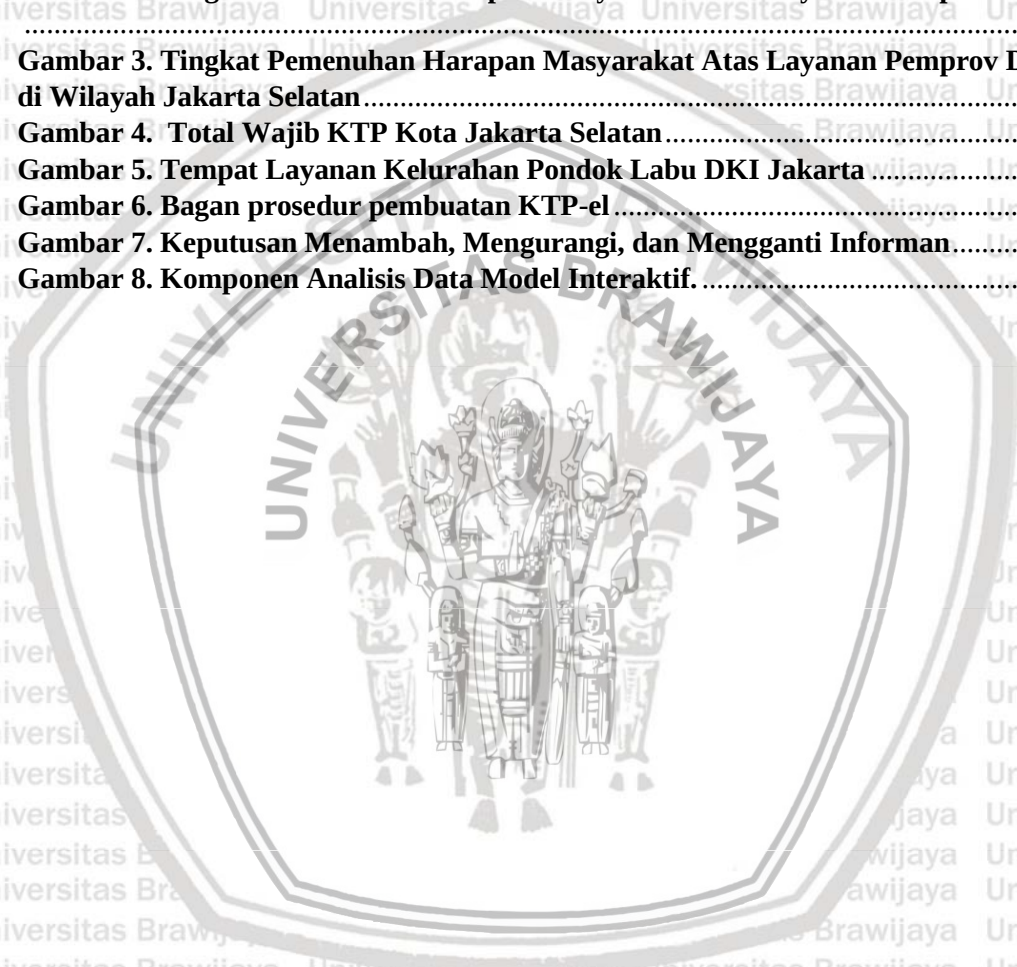
DAFTAR TABEL

Tabel 1. Lama Waktu untuk Menyelesaikan Satu Layanan.....	8
Tabel 2. Kecepatan Dalam Mengeksekusi Suatu Layanan.....	9
Tabel 3. Penelitian Empiris.....	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat terkait Maladministrasi Pelayanan Publik.....	5
Gambar 2. Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat Atas Layanan Pemprov DKI	11
Gambar 3. Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat Atas Layanan Pemprov DKI di Wilayah Jakarta Selatan.....	12
Gambar 4. Total Wajib KTP Kota Jakarta Selatan.....	15
Gambar 5. Tempat Layanan Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta	21
Gambar 6. Bagan prosedur pembuatan KTP-el.....	62
Gambar 7. Keputusan Menambah, Mengurangi, dan Mengganti Informan.....	71
Gambar 8. Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	188
LAMPIRAN II	188
LAMPIRAN III	192



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu:

“Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social.”

Pengertian Pemerintah menurut Ndraha (2003 : 70) adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan *civil*. Fungsi Pemerintah menurut Ndraha (2001 : 85) diringkaskan menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: Pertama, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan *civil* termasuk layanan birokrasi. Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi

pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Pelayanan publik menurut Kurniawan (2005:6) dalam (Pasolong, 2007) pelayanan publik merupakan sebuah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup dalam undang – undang pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Dalam ruang lingkup tersebut seperti pelayanan kebutuhan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan bahan kebutuhan pokok. Ruang lingkup yang lainnya seperti pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 menyatakan terdapat tiga jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu: pelayanan

administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mengandung beberapa unsur dasar salah satunya adalah kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Jadi dapat dipahami bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah harus memperhatikan kualitas dari layanannya.

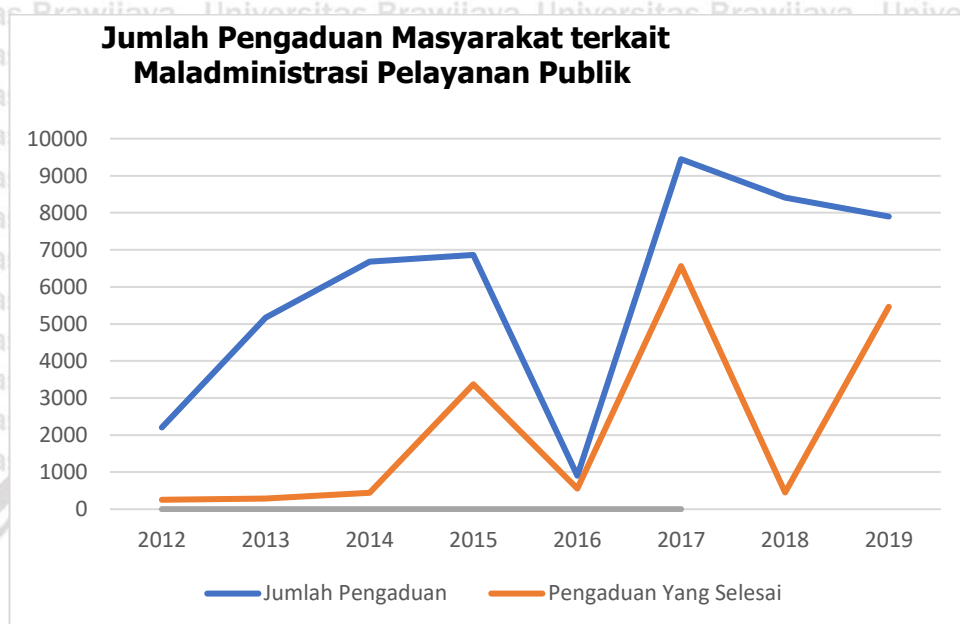
Pelayanan publik yang berkualitas menurut Safroni (2012) pelayanan birokrasi yang berkualitas, dapat didefinisikan melalui ciri cirinya yaitu; pelayanan yang bersifat anti birokratis, distribusi pelayanan, dan desentralisasi dan berorientasi kepada publik atau masyarakat. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan atau masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas.

Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut kurang berkualitas. Maka dapat dikatakan bahwa Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 5 menyebutkan Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada

masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan, Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan dasar Tolak Ukur Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) sebagaimana dikutip dalam (Pasolong, 2007) bahwa tolak ukur dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu: Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati. kelima indikator merupakan tolak ukur dalam menilai standar kualitas dari pelayanan publik. Persepsi kelima indikator tersebut perlu diterapkan dalam memberikan persepsi bagaimana kualitas pelayanan publik itu sendiri. Kelima dimensi dalam kualitas pelayanan publik sangat menjadi hal utama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan Laporan Ombudsman Republik Indonesia terdapat fakta mengenai pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik di tingkat nasional yang tiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2019 dijelaskan bahwa terjadi penurunan jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang disebabkan berkurangnya jumlah investigasi atas prakarsa sendiri pasca disahkannya Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019. Dapat dilihat dari **Gambar 1** bahwa sejak tahun 2018 mulai terjadi penurunan jumlah pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman.



Gambar 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat terkait Maladministrasi Pelayanan Publik

Sumber : Data Sekunder dalam penelitian yang diolah (Dokumen Ombudsman RI 2019) 2020

Berdasarkan data yang terdapat di **Gambar 1**, pada tahun 2016 mengalami peningkatan yang cukup drastis dalam pengaduan masyarakat terkait maladministrasi yaitu sejumlah 9.030 pengaduan yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia. Peningkatan tersebut dapat dibandingkan dengan pengaduan yang diberikan oleh masyarakat terkait maladministrasi pada tahun 2012 sejumlah 2.209 pengaduan yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia. Dari data tersebut, dapat dipahami bahwa Pemerintah Indonesia masih belum melakukan

antisipasi terkait permasalahan-permasalahan yang terjadi ditahun-tahun sebelumnya sehingga dapat terulang ditahun selanjutnya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jakarta Raya Teguh Nugroho menyatakan, dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah penundaan berlarut yang mencapai angka 51,1 persen dari total laporan yang masuk. Menurut Teguh hal ini terjadi karena masih ada penyelenggara pelayanan publik yang tidak menyampaikan informasi yang jelas perihal waktu penyelesaian pelayanan, Kamis (31/1/2019). Teguh menyebutkan, tindakan malaadministrasi paling banyak ditemukan di tingkat pelayanan pertama yaitu tingkat kelurahan dan sekolah negeri.

(Sumber: <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/01/31/12534951/ombudsman-jakarta-terima-336-laporan-penyimpangan-layanan-publik-tahun>)

Ombudsman RI (ORI) Perwakilan Jakarta Raya menerima 635 laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sepanjang tahun 2019. Angka tersebut meningkat 100 persen bila dibandingkan dengan laporan tahun 2018. Berdasarkan data ORI Jakarta Raya pada tahun 2018 menerima sebanyak 336 laporan, terjadi kenaikan signifikan jumlah laporan lebih dari 100 persen jika dibandingkan dengan laporan yang diterima di tahun 2019 yang mencapai angka 635 laporan.

Anggota Ombudsman RI, Ahmad Alamsyah Saragih dalam paparannya menyebutkan pada tahun 2019, Ombudsman menerima laporan masyarakat sebanyak 7.903 laporan. Dari jumlah laporan tersebut, sebesar 5.464 laporan telah diregistrasi dan ditindaklanjuti sedangkan sisanya sedang dalam proses pemeriksaan materiil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Ia memaparkan bentuk maladministrasi penundaan berlarut masih mendominasi di tahun 2019 yakni sebesar 33,62 % atau sebanyak 1.837 pengaduan. Diikuti penyimpangan prosedur 28,97 % atau 1.583 laporan, dan tidak memberikan layanan 17,7 % atau 967 pengaduan. Sedangkan dari sisi instansi terlapor, Alamsyah menyebutkan Pemerintah Daerah menduduki peringkat pertama sebanyak 2.274 pengaduan, disusul instansi pemerintah/kementerian sebanyak 613 pengaduan. Peringkat ketiga Kepolisian sebanyak 560 dan peringkat keempat adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sebanyak 517 pengaduan.

(Sumber: <https://www.antaranews.com/berita/1349790/laporan-masyarakat-ke-ombudsman-jakarta-raja-meningkat-100-persen>)

Pengertian Masyarakat menurut Iskandar (2016:143), Masyarakat sebagai pihak yang harus dipenuhi dan dilindungi kepentingannya (*public interest*), Masyarakat tentunya mengharapkan mendapatkan kepuasan dari kualitas pelayanan yang prima dari pemerintah. Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 Disebutkan yaitu

“hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”.

Kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan oleh Cadotte, Wooddruff, dan Jenkins (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.197), sebagai “perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”. Buku Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019 memaparkan informasi dalam bentuk laporan mengenai pelayanan Pemprov DKI, khususnya yang berlangsung di kelurahan dan kecamatan. Beberapa perbandingan tentang pelayanan yang diterima masyarakat dari kelurahan terlihat pada **tabel 1** dan **tabel 2**.

Tempat Layanan	1 – 3 Jam	4 – 6 Jam	2 – 4 hari	1 Minggu	Labi dari 1 minggu	Tidak tahu
Kecamatan	14,71%	23,95%	11,16%	9,24%	3,10%	37,25%
Kelurahan	32,22%	18,33%	17,96%	7,39%	2,96%	20,99%

Tabel 1. Lama Waktu untuk Menyelesaikan Satu Layanan

Tempat Layanan	Lebih lambat	Lambat	Cepat	Lebih cepat	Tidak tahu
Pemprov DKI Jakarta	0,00%	2,96%	80,71%	1,03%	14,71%
Kecamatan	0,00%	2,95%	61,33%	3,54%	31,73%
Kelurahan	0,07%	4,80%	72,55%	4,43%	17,86%

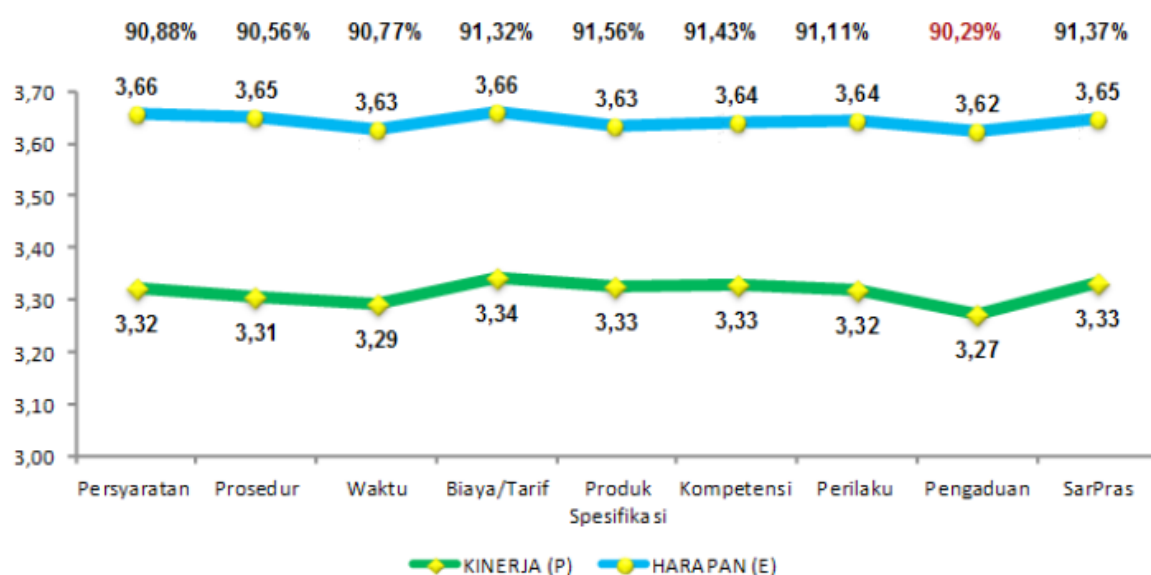
Tabel 2. Kecepatan Dalam Mengeksekusi Suatu Layanan

Sumber: Data Sekunder Dalam Penelitian (Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, 2019) 2020

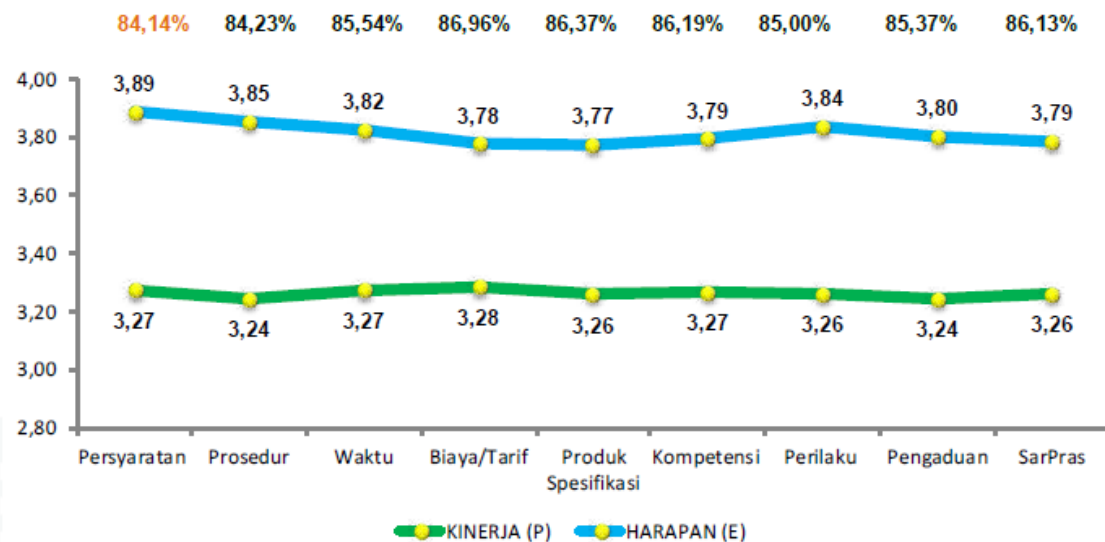
Hasil survei menunjukkan bahwa selama tahun 2019 sebagian besar responden lebih banyak berurusan dengan layanan yang disediakan oleh kelurahan dibandingkan kecamatan. Sebanyak 43,76% responden dalam satu tahun ini pernah memanfaatkan layanan dari kelurahan. Rata-rata waktu pelayanan yang ada di kecamatan maupun kelurahan dinilai responden masih memerlukan waktu yang cukup lama. Rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan satu layanan di kecamatan antara empat hingga enam jam, sedangkan di kelurahan satu hingga tiga jam. Lamanya waktu pelayanan dikarenakan jenis layanan di tingkat kelurahan dan kecamatan sebagian besar masih bersifat layanan administratif. Namun demikian responden masih menganggap bahwa layanan di kecamatan maupun ditingkat kelurahan termasuk dalam kategori cepat.

Beberapa layanan administratif yang bersifat kependudukan memerlukan ketelitian dalam pembuatan maupun pengecekan dokumen, oleh karena itu memerlukan waktu yang relatif lama. Waktu layanan yang lama di kecamatan juga bisa disebabkan sifat dari layanan itu sendiri yang merupakan layanan lanjutan dari kelurahan sehingga perlu pengecekan terlebih dahulu dari kelurahan. Penggunaan teknologi dalam administrasi dan pelayanan sudah banyak. Pelayanan Pemprov DKI juga telah menggunakan sistem online. Dengan penggunaan sistem ini seharusnya pelayanan administrasi meskipun terkait dengan beberapa bagian, dapat dipercepat. Jika masyarakat yang diwakili oleh responden dalam survei yang telah dilakukan ini masih menyatakan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk beberapa layanan berarti perlu dievaluasi dimana atau faktor apa yang masih membuat layanan tidak berjalan seperti yang diinginkan.

Informasi yang dapat dilaporkan adalah tingkat pencapaian harapan warga atas layanan yang telah diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI kepada warganya. Tingkat pemenuhan ini dihitung dengan memperhatikan seberapa jauh harapan warga atas sebuah layanan, telah dipenuhi dengan kinerja layanan di lapangan. Hasil survei terkait hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat Atas Layanan Pemprov DKI



Gambar 3. Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat Atas Layanan Pemprov DKI di Wilayah Jakarta Selatan

Sumber: Data Sekunder Dalam Penelitian (Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, 2019) 2020

Persepsi yang berbeda dari masyarakat tentang kinerja Pemprov DKI Jakarta dan harapan yang dituntut dapat memberi gambaran pada kesenjangan (gap) antara kedua variable tersebut seperti halnya yang ditunjukkan pada **Gambar 2** di atas. Gambar tersebut secara jelas mengimplikasikan bahwa meskipun tingkat pemenuhan harapan warga secara umum untuk semua dimensi layanan sudah sangat baik (di atas 90%), namun apa yang telah dilakukan oleh Pemprov DKI dalam

menjalankan program-program layanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, namun demikian tingkat kesenjangan tersebut cukup kecil.

Instansi pemerintah daerah seperti kelurahan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, disebutkan bahwa Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan yang dipimpin oleh lurah yang berada dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali Kota melalui camat. Kelurahan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 251 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kelurahan, disebutkan bahwa Kelurahan menyelenggarakan fungsi pelayanan masyarakat. Adapun tugas Kelurahan dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Surat Nikah, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Domisili, Surat

Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Ijin keramaian, Surat Izin Usaha, Surat Keterangan Hilang, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan Publik yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Kartu Tanda Penduduk elektronik, e-KTP atau *KTP-el* adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program *KTP-el* diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Program *KTP-el* di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makassar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap.

Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki *KTP-el* dan dari

awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya.

Berikut merupakan Grafik dari data Statistik yang diperoleh dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta terkait Total Penduduk Wajib KTP Kota Jakarta Selatan pada tahun 2017 – 2019



Gambar 4. Total Wajib KTP Kota Jakarta Selatan

Sumber: Data Sekunder Penelitian Yang Diolah (Dokumen Disdukcapil Jakarta Selatan 2019) 2020

Berdasarkan **Gambar 4** diatas dapat dilihat bahwa jumlah masyarakat wajib KTP

Pada tahun 2017 sebanyak 1.629.651 orang, kemudian pada tahun 2018 1.675.825

pada tahun 2019 sebanyak 1.727.441

Program KTP-el dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP

konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki

lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang

menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi

peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan

manggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
5. Memalsukan dan menggandakan ktp

Pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat

meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri

Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang

berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau KTP-el. Undang

— Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

Kependudukan, dijelaskan bahwa:

"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara

Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi

Kependudukan, dijelaskan bahwa:

"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Nomor NIK yang ada di KTP-el nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Namun, realita nya permasalahan mengenai program E-KTP berasal dari kritikan langsung dari masyarakat. Masyarakat DKI Jakarta masih ada yang mengeluh dan mengkritik mengenai kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik (e-KTP). Masyarakat DKI Jakarta menuangkan opini melalui Platform Media Sosial di Twitter.

"Gue minta cetak ulang e-KTP pakai aplikasi Alpukat aja perlu 17 hari baru bisa diambil di kelurahan. Padahal online loh ini. Bedanya mungkin gue ga bayar apa-apa alias gratisan," (@tanel_1811, 2020)

Keluhan seorang warga DKI Jakarta tentang Kualitas pelayanan e-KTP yang dianggap lambat.

“Tiga bulan full saya! Sehari jadi? Kalau ada yang lebih kaya, suatu saat, belum minta malah udah jadi kayaknya,” (@anggaraman2, 2020)

Ujar warga DKI Jakarta yang mengaku sudah hampir tiga bulan namun e-KTP nya belum diterima.

“Kemarin saya pindah KTP Bandung ke KTP Jakarta aja sampe enam bulan,” (@CiptaMandala, 2020)

Keluhan lain mengenai program e-KTP, ia mengungkapkan kecewa atas birokrasi yang berlangsung di kantor kecamatan tersebut. Dia merasa dipersulit dalam hal mengurus KTP dan pindah domisili.

“Buat surat keterangan domisili sementara di sebuah Kecamatan di Jakarta Selatan, butuh waktu 7 hari kerja! Istimewa memang,” (@AchmadArief, 2020)

Kritik dari warga DKI Jakarta, ia mengaku hanya membuat surat keterangan domisili namun jangka waktu sampai sepekan. Rabu (8/07/2020)

(Sumber: <https://rmco.id/baca-berita/megapolitan/40282/enak-banget-kalau-koruptor-bisa-sehari-jadi-warga-dki-ngedumel-bikin-ektp-kok-sampe-3-bulan>)

Berdasarkan informasi oleh informan yaitu Bapak Suropto selaku Sekretaris di Kantor Kelurahan Pondok Labu Jakarta, Kelurahan Pondok Labu memiliki beberapa prestasi, yaitu diantaranya:

1. PEMENANG PAKARTI UTAMA I (KATEGORI KOTA)
KELURAHAN PONDOK LABU KECAMATAN CILANDAK

PENILAIAN KINERJA PHBS TINGKAT PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2013

2. JUARA II LOMBA KEBERSIHAN SKKT TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN TAHUN 2013

3. JUARA II LOMBA TERTIB ADMINISTRASI TP PKK KELURAHAN DALAM RANGKA LOMBA 10 PROGRAM POKOK PKK TINGKAT KECAMATAN CILANDAK - JAKARTA SELATAN TAHUN 2019

4. JUARA II LOMBA POKSUS UP2K-PKK DALAM RANGKA LOMBA 10 PROGRAM POKOK PKK TINGKAT KECAMATAN CILANDAK - JAKARTA SELATAN TAHUN 2019

Pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan terbagi menjadi 3 yaitu Dukcapil, PTSP, dan Pelayanan Umum. Program Pelayanan E-KTP masuk ke dalam tugas pokok dan fungsi Kantor Kelurahan Pondok Labu Jakarta yaitu dilaksanakan oleh Satuan Pelayanan Kependudukan Pencatatan dan Sipil (SatPel DukCaPil). Satpel Dukcapil merupakan Satuan Kerja Dinas di Kelurahan yang dipimpin oleh seorang Kepala Satuan yang secara teknis dan administrasi berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab Kepada Kepala Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta operasional di bawah koordinasi dan kendali Lurah. Dukcapil Kantor

Kelurahan Pondok Labu dikepalai oleh Pak Imron Bachtiar yang membawahi 3 pegawai yang membagi tugas selaku Operator, Pencetak dokumen, dan Pembuat Laporan harian.

Berdasarkan hasil pra-observasi peneliti dan informasi dari informan yaitu Pak Imron Bachtiar selaku Ketua Satuan Dukcapil yang menangani langsung proses pembuatan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta, Peneliti menemukan terdapat beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan public dalam melayani masyarakat, khususnya dalam perekaman e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.

Permasalahan yang pertama mengenai sarana dan prasarana yang masih kurang dalam proses perekaman e-KTP, Kantor kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta melaksanakan proses layanan masyarakat di ruang terbuka sehingga masyarakat diharapkan untuk menunggu di ruang terbuka, disediakan kursi namun dengan jumlah yang terbatas sehingga masih banyak masyarakat yang menunggu sambil berdiri, tempat masyarakat menunggu yang disediakan tanpa atap dan tidak disediakan tenda, sehingga masyarakat merasa kurang nyaman untuk menunggu dan menjadi tidak sabar. Sedangkan proses layanan setiap orang cukup memakan waktu sehingga masyarakat yang mengantri harus menunggu dengan jangka waktu yang cukup lama. Saat cuaca terik, kondisi tempat tunggu membuat masyarakat

kepanasan dan sangat tidak memungkinkan untuk menunggu dalam kondisi cuaca hujan. Dalam sarana dan prasarana proses pembuatan e-KTP, Pak Imron Bachtiar selaku Ketua Satuan Dukcapil mengakui bahwa mesin untuk merekam atau mencetak e-KTP terkadang mengalami *error*. Masalah tersebut merupakan salah satu faktor penghambat dalam proses pembuatan e-KTP. Sehingga secara tidak langsung akan berpengaruh pada lamanya pembuatan e-KTP tentunya berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.



Gambar 5. Tempat Layanan Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta

Sumber: Data Primer Hasil Observasi Peneliti, 2020

Permasalahan yang kedua yaitu mengenai minim nya petugas, Peneliti sudah beberapa kali datang ke Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dan hanya ada 1 petugas yaitu Pak Imron Bachtiar selaku Ketua Dukcapil yang berjaga di meja untuk melayani 3 layanan sekaligus yaitu administrasi Dukcapil, PTSP, dan Layanan Umum sedangkan jumlah masyarakat yang ingin menggunakan layanan cukup banyak setiap hari nya. Pak Imron Bachtiar mengakui bahwa hal ini tidak efektif karena dalam proses membuat e-KTP petugas harus memeriksa kelengkapan berkas tiap masyarakat, hal ini memerlukan ketelitian oleh karena itu memerlukan waktu yang relatif lama, masalah tersebut membuat antrean menjadi panjang dan membuat masyarakat menunggu lama. Selain itu, Di dalam kantor kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta terdapat meja resepsionis dan tersedia buku tamu, namun peneliti tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Padahal fungsi petugas selain menjaga buku tamu, petugas dapat memberi informasi kepada masyarakat yang ingin bertanya mengenai alur atau berkas untuk membuat e-KTP. Hal ini tidak efisien karena peneliti menemukan beberapa masyarakat yang masih bingung terkait alur dan berkas membuat e-KTP namun tidak ada petugas yang dapat ditanya.

Peneliti menemukan kurang nya komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat dalam proses perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), hal ini dapat dilihat melalui tidak ada tanda untuk mengarahkan masyarakat, sehingga beberapa masyarakat merasa bingung dan hasilnya masyarakat menjadi tidak tertib. Hal ini ditandai dengan sistem antrean yang dilaksanakan secara manual tanpa menggunakan nomor antrian membuat masyarakat mengantre dengan saling mendahului dan membuat kerumuman. Peneliti juga mendapati beberapa petugas yang berlalu-lalang dalam area layanan namun kurang tanggap dan tidak ada inisiatif untuk menghimbau agar masyarakat mengantre dengan tertib dan peneliti tidak menemukan petugas yang menawarkan bantuan untuk masyarakat yang tidak paham dengan alur atau menjawab pertanyaan masyarakat seputar berkas atau alur.

Selain itu, Pak Imron Bachtiar selaku Ketua Satuan Dukcapil mengaku bahwa salah satu faktor penghambat dalam proses pembuatan e-KTP adalah masyarakat yang lalai dengan membawa berkas yang tidak lengkap, banyak pula masyarakat yang merasa tidak sabar dan juga mengeluh soal lama dalam mengantre. Peneliti menemukan masalah mengenai masyarakat yang ingin membuat E-KTP namun masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari pengakuan Pak Imron Bachtiar masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan

tersebut salah satu nya disebabkan oleh kurangnya informasi dari pihak kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta mengenai persyaratan yang dibutuhkan.

Berdasarkan pemaparan diatas, Hal itu membuat peneliti tertarik untuk mengangkat tema terkait **“Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)”** untuk mengetahui proses perekaman Kartu Tanda Penduduk yang diselenggarakan oleh Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sehingga dapat mengatasi semua permasalahan terkait kualitas pelayanan publik yang terdapat di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah berusaha menjawab permasalahan yang telah dilakukan. Sesuai dengan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan:

1. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif.

Adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Pengetahuan di bidang Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam perekaman Kartu Tanda Penduduk di Kelurahan setempat.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi instansi terkait dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public khususnya dalam perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP).

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.

Penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah pengalaman dan wawasan peneliti tentang studi yang diteliti.

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi refensi dan perbandingan penelitian berikutnya untuk melakukan penelitian dengan tema yang sama.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan proposal skripsi ini tersusun dalam tiga bab yang merupakan rangkaian antar bab yang satu dengan yang lainnya. Adapun penelitian sistematika ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menjelaskan konsep dasar yang menjadi landasan teori dalam penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan judul. Teori ini akan didapat dari hasil studi keputusan literatur. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori terkait Kualitas Pelayanan dan teori terkait faktor penghambat dalam proses kualitas pelayanan publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan keabsahan data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini menjabarkan penemuan-penemuan yang ditemukan oleh peneliti selama melakukan penelitian di lapangan. Data-data tersebut diuraikan sesuai dengan permasalahan yang telah ditentukan oleh peneliti. Kemudian data tersebut disajikan dan dianalisis sesuai dengan teori yang telah ditentukan oleh peneliti.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini peneliti memberikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.



Penelitian Empiris

Peneliti menggunakan penelitian empiris sebagai bahan acuan untuk mendapatkan kerangka berfikir yang jelas sehingga dapat dilakukan pengembangan untuk melakukan penelitian dan untuk membandingkan perbedaan dengan penelitian terdahulu dengan tema yang serupa. Penelitian empiris dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

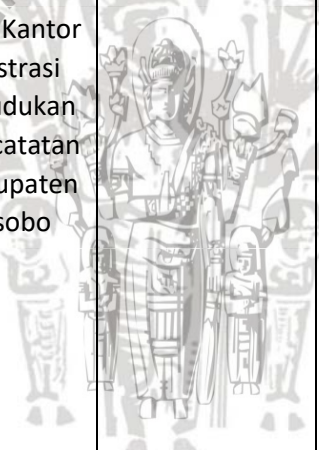
Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
2	Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
3	Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
4	Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
5	Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
6	Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
7	Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
8	Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
9	Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
10	Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya

1	2	3	4	5	6
1.	Fitri Adi (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dibidang E-Ktp Di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai	Metode Deskriptif Kualitatif	Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang adalah kurangnya sumber daya pegawai dan sarana prasarana. faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan	Perbedaan dengan penelitian ini, yaitu Fitri Adi (2019) Lokasi penelitian berbeda yaitu di Kelurahan Pahang
	rapat koordinasi atausemacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.	rapat koordinasi atausemacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.	rapat koordinasi atausemacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.	rapat koordinasi atausemacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.	rapat koordinasi atausemacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

2.	Cyntia Mardiana, (2017)	Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat	Metode Kualitatif <i>naturalistic</i>	1. Kinerja aparat dilihat dari kehandalan dan daya tanggap. Kehandalan pegawai dalam menggunakan peralatan sudah baik. 2. Kualitas pelayanan cukup baik. Terlihat dari Reliabilitas (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati 3. mengoptimalkan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan sama merata tanpa memandang golongan dan	Perbedaan dengan penelitian ini, yaitu Cyntia Mardiana, (2017) dalam rumusan masalah masalah terdapat kinerja aparat dan langkah untuk mengoptimalkan pelayanan, lokasi penelitian berbeda yaitu di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan, dan menggunakan pendekatan <i>naturalistic</i>
----	-------------------------	--	---------------------------------------	---	--

1	2	3	4	5	6
				status, meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan masyarakat	
3.	Purwadi (2018)	Kualitas Pelayanan E- Ktp Elektronik di Kecamatan Cimencyan Kabupaten Bandung	Metode Kualitatif Fenomenologi.	1. Kurangnya Sosialisasi terhadap masyarakat secara intens dan berkelanjutan untuk memberikan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan dasar kependudukan dan utamanya KTP elektronik 2. Kurang ketersediaannya Sumberdaya Manusia (SDM) Dalam sebuah organisasi terlebih	Perbedaan Dengan Penelitian Ini, Yaitu Purwadi (2018) menggunakan Teori Good Governance Dan Lokasi Penelitian Berbeda Yaitu Di Kabupaten Bandung, dan menggunakan pendekatan Feomenologi

1	2	3	4	5	6
				lagi organisasi birokrasi 3. Kurangnya inovasi, Alur layanan yang masih dirasa terlalu rumit Sarana dan Prasarana yang memadai Masih Kurang	
4.	Yenny Rahmawati (2017)	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Deskriptif Kualitatif 	1) kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana	Perbedaan dengan penelitian ini, yaitu Yenny Rahmawati (2017) membahas seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo,

1	2	3	4	5	6
				1) pelayanan yang belum memadai. 2) Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu meningkatkan sumber daya apatur dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, study banding, pembinaan maupun pengembangan SDM.	lokasi penelitian berbeda yaitu di Kabupaten Wonosobo.

Sumber: Data Sekunder Penelitian yang diolah (Google Scholar) 2020

1. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dibidang E-Ktp Di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Teknik analisis data dilakukan melalui teknik teknik

analisis interaktif, yang memiliki 3 langkah, yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

- 1) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana.
- 2) Faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.
- 3) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - a) Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
 - b) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) sudah diterapkan, namun ada yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

- c) Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.

2. Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini menggunakan metode metode Kualitatif *naturalistic*. Teknik pengumpulan data digunakan adalah . Informan dalam penelitian ini sebanyak orang. Teknik analisis data dilakukan melalui.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

- 1) Kinerja aparat dilihat dari kehandalan dan daya tanggap. Kehandalan pegawai dalam menggunakan peralatan sudah baik.
- 2) Kualitas pelayanan cukup baik. Terlihat dari Reliabilitas (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati
- 3) Langkah untuk mengoptimalkan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan sama merata tanpa memandang golongan dan status, meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan masyarakat

3. Kualitas Pelayanan E-Ktp Elektronik di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Fenomenologi. Teknik pengumpulan data digunakan adalah 3 teknik yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi, dan

Angket langsung secara tertutup. Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang.

Teknik analisis data dilakukan melalui

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Kurangnya Sosialisasi terhadap masyarakat secara intens dan berkelanjutan untuk memberikan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan dasar kependudukan dan utamanya KTP elektronik.
2. Kurang ketersediaannya Sumberdaya Manusia (SDM) Dalam sebuah organisasi terlebih lagi organisasi birokrasi.
3. Kurangnya inovasi, Alur layanan yang masih dirasa terlalu rumit Sarana dan Prasarana yang memadai Masih Kurang.

4. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan sampel atau subjek penelitian adalah teknik *purposive sampling* dan *snowball*

sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan Observasi, Wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Teknik analisis data dilakukan melalui Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai.
2. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu meningkatkan sumber daya apatatur dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, study banding, pembinaan maupun pengembangan SDM.

B. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare* yang berarti “membantu, melayani atau memenuhi” serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, pemerintahan dan peneglolaan”. Menurut Syafri (2012:3). Sedangkan menurut Sondang P.

Siagian dalam Syafri (2012: 9) yang mengatakan administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengertian Administrasi Menurut Sjamsuddin (2010:2), administrasi memiliki pengertian dalam arti sempit yaitu administrasi sebagai tata usaha atau catat mencatat. Sedangkan dalam pengertian secara luas adalah administrasi sebagai proses atau kegiatan yang memiliki delapan unsur yang diperinci oleh The Liang Gie dalam Sjamsiar (2010:18), yaitu: organisasi, manajemen, tata hubungan/komunikasi, kepegawaian, keuangan, perbekalan, tata usaha/perkantoran dan perwakilan/hubungan masyarakat. Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kata publik menurut Syafie (1999:18) adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Adapun menurut Dimock dan Koenig dalam (2016:2) yang menyatakan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan eksekutif dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan.

Kemudian menurut Chandler dan J.C Plano dalam Sjamsuddin (2016:105) administrasi publik merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik

diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan serta mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakn publik. Sedangkan menurut Caiden dalam Mindarti (2016:4) yang menyatakan bahwa administrasi publik adalah seluruh kegiatan administrasi untuk segenap urusan publik (*administration for the public affairs*).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih berupa pelayanan, serta mengelola berbagai sumber daya yang ada pada organisasi agar dapat melakukan penyelenggaraan negara dengan baik.

2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang Lingkup Administrasi Publik menurut Nicholas Henry (1995) sebagaimana dikutip dalam Keban (2014, hal. 8) memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari unsur-unsur (selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri) yaitu :

- a. Organisasi Publik, dalam organisasi publik pada dasarnya berkenaan dengan permasalahan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.

- b. Manajemen Publik berkenaan dengan beberapa unsur-unsur didalamnya seperti sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumberdaya manusia.
- c. Implementasi yaitu berkenaan dengan pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Ruang Lingkup Administrasi Publik menurut Inu Kencana Syafie dkk (2006:28-30), menguraikan ruang lingkup administrasi publik sebagai berikut:

1. Dalam bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan meliputi: (a) Administrasi pemerintahan pusat, (b) Administrasi pemerintahan daerah, (c) administrasi pemerintahan kecamatan, (d) Administrasi pemerintahan kelurahan, (e) Administrasi pemerintahan desa, (f) Administrasi pemerinthan kotamadya, (g) Administrasi pemerintahan Kota Administratif, (h) Administrasi departemen, (i) Administrasi non-departemen.
2. Dalam bidang kekuasaan, meliputi: (a) Administrasi politik luar negeri, (b) Administrasi politik dalam negeri, (c) Administrasi partai politik, (d) Administrasi kebijakan pemerintah.
3. Dalam bidang peraturan perundang-undangan, meliputi: (a) Landasan idiil, (b) Landasan konstitusional, (c) Landasan operasional.

4. Dalam bidang kenegaraan, meliputi: (a) Tugas dan kewajiban negara, (b) Hak dan kewajiban negara, (c) Tipe dan bentuk negara, (d) Fungsi dan prinsip negara, (e) Unsur-unsur negara, (f) Tujuan negara, dan (g) Tujuan nasional.
5. Dalam pemikiran hakiki, meliputi: (a) Etika administrasi publik, (b) Estetika administrasi publik, (c) Logika administrasi publik, (d) Hakekat administrasi publik.
6. Dalam bidang ketatalaksanaan, meliputi: (a) Administrasi pembangunan, (b) Administrasi perkantoran, (c) Administrasi kepegawaian, (d) Administrasi kemiliteran, (e) Administrasi kepolisian, (f) Administrasi perpajakan, (g) Administrasi pengadilan, (h) Administrasi kepenjaraan, (i) Administrasi instansi yang meliputi: administrasi penjualan, administrasi periklanan, administrasi pemasaran, administrasi perbankan, administrasi perhotelan, dan administrasi pengangkutan.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain

dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Moenir (1995, hal. 16) dalam pengertian pelayanan yaitu Pelayanan dapat diartikan sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pengertian Pelayanan Publik menurut Janet Denhardt & Robert Denhardt, (2003) dalam (Keban, 2014) bahwa pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif. Pengertian pelayanan publik menurut Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai suatu aktivitas dalam rangka

pemenuhan kebutuhan orang lain dengan bentuk pemberian jasa-jasa publik ataupun dengan urusan-urusan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian tersebut terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu organisasi pemberi pelayanan, penerima layanan, dan kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik ketiga unsur tersebut harus terpenuhi sehingga bisa disebut dengan pelayanan publik.

2. Azas – Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak hanya berfokus pada satu penyelenggaraan namun beberapa penyelenggaraan tersebut perlu diperhatikan. Penyelenggaraan yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik yaitu menerapkan prinsip, standar dari pelayanan, pola penyelenggara, biaya, pelayan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil maupun balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan, penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu yang perlu diperhatikan yaitu prinsip dari pelayanan publik.

Prinsip pelayanan publik di dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan
Kejelasan dalam prinsip pelayanan ini mencakup kejelasan dalam beberapa hal. Seperti :
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
 4. Kepastian Waktu.
- c) Kepastian Waktu
- d) Akurasi
- e) Keamanan
- f) Tanggungjawab
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Kemudahan akses
- i) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.
- j) Kenyamanan

Dengan adanya prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan pemberi layanan dapat menerapkan prinsip-prinsip tersebut sehingga para penerima pelayanan merasa puas dan memberikan kepercayaan kepada pihak pemerintah/instansi/organisasi.

4. Bentuk Pelayanan Publik

Berdasarkan bentuknya, pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan (Moenir, 2002: 190). Ketiga layanan tersebut tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, tetapi sering berkombinasi. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan sebagai Unit Pelayanan Percontohan mengelompokkan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

Contohnya : jenis pelayanan sertifikat tanah IMB, administrasi pelayanan kependudukan (KTP, NCTR, akte kelahiran dan akte kematian).

b. Pelayanan barang

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam

suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya. Contohnya: jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telpon.

c. Pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang dapat mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis dipakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya : jenis pelayanan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara setelah warga negara memenuhi semua kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah dan hak setiap warga negara sudah diatur dalam konstitusi suatu negara.

D. Kualitas Pelayanan Publik

1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang

berkualitas A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan public merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang terdiri beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut tercermin dari pendapat Sinambella (2006) dalam sebagaimana dikutip Pasolong (2007, hal. 133) yaitu :

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan hak
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Dari beberapa indikator tersebut perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang didasarkan indikator-indikator dalam pelayanan. Tolak ukur berfungsi untuk mengetahui sejauhmana mutu dari pelayanan publik. Menurut Zeithaml-

Parasuraman-Berry (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007, hal. 135) meliputi lima dimensi pokok, yaitu :

- a. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantupara pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu – ragu.

- e. Empati (*Emphaty*) , Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan yang telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan dan biaya yang tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Dengan adanya indikator tersebut diharapkan adanya standar kualitas didalam pelayanan publik yang harus diterapkan didalam setiap pelayanan itu sendiri.

3. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan

Faktor Kualitas Pelayanan menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Beberapa faktor tersebut yaitu:

- a) Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam membentuk pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

b) Sistem kerja dan sistem pelayanan

Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

c) Suasana kerja di instansi

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

d) Kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik (Robbins, 1996). Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.

e) Lingkungan fisik tempat kerja

Lingkungan fisik meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam bekerja akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

f) Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

g) Prosedur kerja di instansi

Prosedur kerja merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para karyawan dan mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan menurut Adya dan Atep (2003) yaitu:

- a. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan
Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal
- b. Pola manajemen instansi
Pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani karyawan dapat mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
- c. Pengembangan sumber daya manusia
Karyawan perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
- d. Keselarasan hubungan kerja

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara karyawan karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan.

e. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan bekerja dan menampilkan performa kerja yang maksimal, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

f. Kebijakan pemberian insentif

Pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada instansi akan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan mendukung tercapainya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan pemaparan beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan kepada pelanggan yaitu motivasi kerja karyawan, sistem dan prosedur kerja di instansi, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, suasana dan lingkungan kerja, teknologi dan fasilitas yang mendukung, dan peran karyawan di instansi.

E. Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

1. Pengertian Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk elektronik, e-KTP atau KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program KTP-el diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Program KTP-el di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makassar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap.

Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia.

Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP-el dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya.

(Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik)

2. Latar Belakang

Program KTP-el dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
5. Memalsukan dan menggandakan ktp

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau KTP-el.

(Sumber: [https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik#Latar belakang](https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik#Latar_belakang))

3. Dasar Hukum

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa:

"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan saat ini diubah menjadi Undang - Undang Republik

Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan,

dijelaskan bahwa:

"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Nomor NIK yang ada di KTP-el nantinya akan dijadikan dasar dalam

penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib

Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan

dokumen identitas lainnya.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis

Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:

- a. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk
- b. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
- c. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan
- d. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: Untuk WNI, dilakukan di kecamatan, dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana
- e. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
- f. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- g. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri

(Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik#Dasar_hukum)

4. Fungsi dan Format

a. Fungsi KTP-el

1. Sebagai identitas jati diri

2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
4. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan

b. Format KTP-el

Struktur KTP-el terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antena didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi KTP-el sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak.^[5] Untuk menciptakan KTP-el dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya:

1. Hole punching, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip
2. Pick and pressure, yaitu menempatkan chip di kartu
3. Planter, yaitu pemasangan antena (pola melingkar berulang menyerupai spiral)
4. Printing, yaitu pencetakan kartu
5. Spot welding, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik
6. Laminating, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman

KTP-el dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti relief text, microtext, filter image, invisible ink dan warna yang berpendar di bawah

sinar ultra violet serta anti copy design. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan Machine Readable Travel Documents ICAO 9303 serta EU Passport Specification 2006. Bentuk KTP elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan format seukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

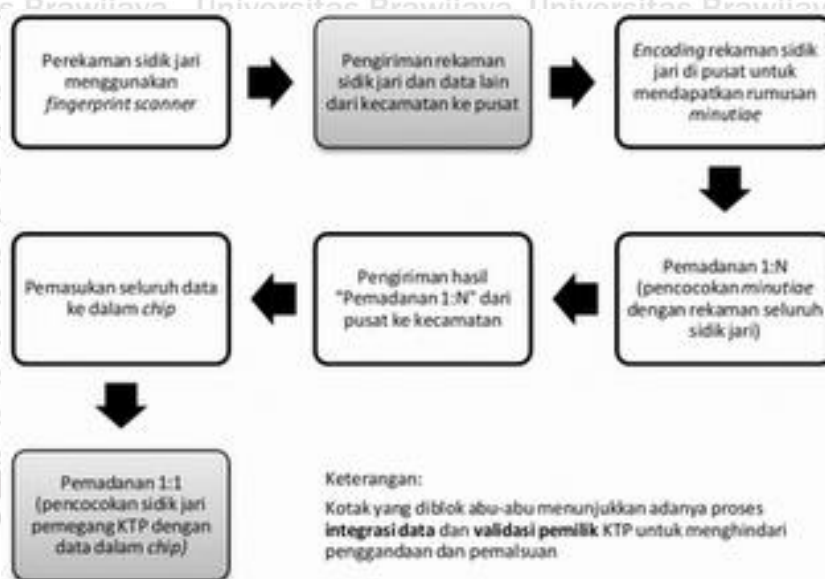
(Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik#Fungsi_dan_Format_KTP-el)

5. Syarat dan Prosedur

a. Syarat

1. Berusia 17 tahun
2. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
3. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan
4. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)

c. Prosedur



Gambar 6. Bagan prosedur pembuatan KTP-el

Sumber: Wikipedia, 2020

1. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
2. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian
3. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
6. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan
7. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
8. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari
9. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

(Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik#Syarat_dan_prosedur_pengurusan_KTP-el)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pengertian Penelitian menurut Sugiyono (2010:9) menyatakan, bahwa penelitian merupakan metode penelitian yang digunakan dalam pendidikan dan pembelajaran. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta. Model penelitian kualitatif diharapkan penelitian ini mampu menggambarkan secara utuh atas subjek penelitian serta mampu menguraikan kondisi keadaan yang sebenarnya terjadi berdasarkan fakta-fakta yang sesuai dengan kondisi yang ada, serta mencari jalan pemecahan dari suatu permasalahan yang terjadi di lapangan.

Penelitian Deskriptif menurut Wardiyanta (2010:5) adalah penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat. Sehingga sesuai dengan data yang akan dicari oleh peneliti, yaitu ingin mendapatkan data yang faktual dan akurat sesuai dengan bukti

yang diberikan oleh instansi yang terkait. Adapun penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan, menganalisis, serta memahami terkait bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian menurut Sugiyono (2015:207), fokus penelitian adalah pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan feasibility masalah yang akan dipecahkan. Fokus penelitian ini sangat bermanfaat bagi peneliti karena dapat mempermudah dalam membuat keputusan yang tepat, yaitu mengenai data mana yang akan diperlukan dan data mana yang tidak diperlukan dalam penelitian ini. Fokus penelitian dapat berkembang sesuai dengan perkembangan masalah penelitian di lapangan, dimana segala sesuatu hasil penelitian ditentukan dari hasil akhir kesimpulan di lapangan. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian maka fokus dari penelitian adalah :

1. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta. Berdasarkan teori Menurut Zeithaml-Parasuraman-

Berry (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007, hal. 135) meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

- a. Bukti langsung (*Tangibles*)
 1. Penampilan Pegawai
 2. kenyamanan tempat
 3. Kemudahan pelayanan
 4. Penggunaan alat bantu dalam Komunikasi
- b. Keandalan (*Reliability*)
 1. kecermatan pegawai
 2. standar pelayanan
 3. keahlian menggunakan alat bantu
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 1. Respon menanggapi keluhan pengguna layanan
 2. pelayanan cepat dan tepat
- d. Jaminan (*Assurance*)
 1. layanan terjadwal dengan jelas
 2. kerahasiaan data pengguna layanan
 3. Program tersosialisasikan dengan merata
- e. Empati (*Emphaty*)
 1. mendahulukan kepentingan pengguna layanan
 2. pegawai sopan dan ramah
 3. pegawai melayani dengan tidak diskriminatif

2. Faktor pendukung dalam pelaksanaan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta, yaitu:

- a) Motivasi kerja karyawan
- b) Sistem kerja dan sistem pelayanan
- c) Suasana kerja di instansi
- d) Lingkungan fisik tempat kerja
- e) Perlengkapan dan fasilitas
- f) Prosedur kerja di instansi tersebut

3. Faktor Penghambat dalam pelaksanaan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta berdasarkan Teori The Lang Gie

(dalam Suwarsono, 1999) tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan, yaitu:

- g) Motivasi kerja karyawan
- h) Sistem kerja dan sistem pelayanan
- i) Suasana kerja di instansi
- j) Lingkungan fisik tempat kerja
- k) Perlengkapan dan fasilitas
- l) Prosedur kerja di instansi tersebut

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang ditentukan peneliti untuk melakukan sebuah penelitian agar memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah penelitian. Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat mengangkat serta memahami keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data yang akurat dan valid.

Lokasi penelitian yaitu di Kota Jakarta Selatan, sedangkan situs penelitian ini adalah di Kantor Kelurahan Pondok Labu yang beralamat di Jl. Swakarya Bawah No.1, RT.3/RW.9, Pondok Labu, Kecamatan Cilandak, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Pertimbangan dari peneliti memilih lokasi serta situs penelitian di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta karena instansi tersebut sebagai Kelurahan memiliki fungsi pelayanan administrasi untuk masyarakat khususnya pembuatan E-KTP. Sehingga pelayanan tersebut dapat dijadikan objek penelitian bagi peneliti. Selain itu juga dikarenakan lokasi dan situs penelitian tersebut sudah menerima peneliti untuk melakukan penelitian dalam kurun waktu tertentu. Sehingga peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan fakta yang ada. Jarak lokasi dan situs penelitian mudah dijangkau dan dekat dari tempat tinggal peneliti.

Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta memiliki beberapa prestasi yang telah diraih di lingkung kinerja hingga kebersihan. Maka peneliti tertarik untuk meneliti di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.

No.	DAFTAR PRESTASI KELURAHAN PONDOK LABU
1	JUARA III LOMBA HATINYA PKK DALAM RANGKA LOMBA 10 PROGRAM POKOK PKK TINGKAT KECAMATAN CILANDAK - JAKARTA SELATAN TAHUN 2019
2	JUARA III LOMBA KELURAHAN TINGKAT KECAMATAN CILANDAK - JAKARTA SELATAN TAHUN 2013

3	JUARA II LOMBA POKSUS UP2K-PKK DALAM RANGKA LOMBA 10 PROGRAM POKOK PKK TINGKAT KECAMATAN CILANDAK - JAKARTA SELATAN TAHUN 2019
4	JUARA II LOMBA TERTIB ADMINISTRASI TP PKK KELURAHAN DALAM RANGKA LOMBA 10 PROGRAM POKOK PKK TINGKAT KECAMATAN CILANDAK - JAKARTA SELATAN TAHUN 2019
5	JUARA I EVALUASI KINERJA PHBS TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN TAHUN 2013
6	JUARA II LOMBA TERTIB ADMINISTRASI (SEKRETARIAT) DALAM RANGKA 10 PROGRAM PKK TINGKAT KECAMATAN CILANDAK - JAKARTA SELATAN TAHUN 2013
7	JUARA LOMBA POSYANDU TINGKAT KECAMATAN CILANDAK JAKARTA SELATAN TAHUN 2019
8	JUARA II LOMBA KEBERSIHAN SKKT TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN TAHUN 2013
9	JUARA II LOMBA POSYANDU TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN DALAM RANGKA PENINGKATAN PRESTASI POSYANDU TAHUN 2019
10	PEMENANG PAKARTI UTAMA I (KATEGORI KOTA) KELURAHAN PONDOK LABU KECAMATAN CILANDAK PENILAIAN KINERJA PHBS TINGKAT PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2013

Sumber: Data Sekunder Penelitian (Dokumen Kantor Kelurahan Pondok Labu) 2021

D. Sumber dan Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif.

Menurut Cresswell (2016:248) para peneliti kualitatif biasanya memilih dan mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dokumentasi dan informasi audiovisual ketimbang hanya bertumpu pada satu sumber saja. Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi kedalam dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Berikut penjelasan mengenai data primer dan data sekunder sebagai berikut :

1. Data primer

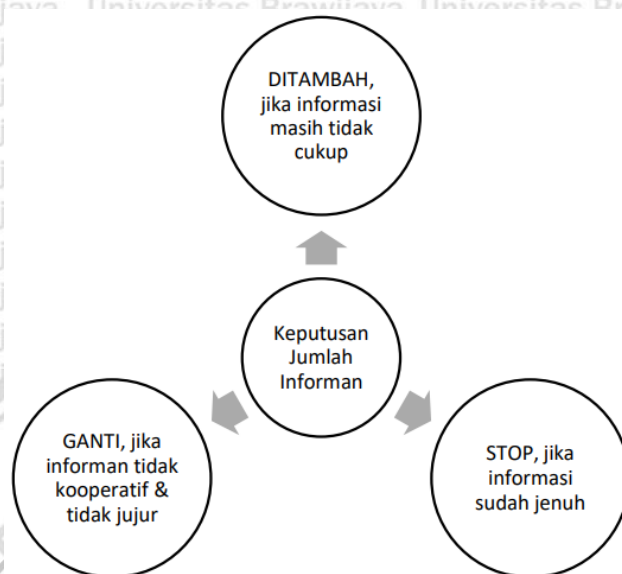
Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci terkait permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2010:137) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dapat diperoleh melalui proses wawancara terhadap petugas dan masyarakat. wawancara terhadap masyarakat pengguna layanan, pegawai yang terlibat dalam layanan dan observasi terhadap objek penelitian. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian.

Berikut merupakan kriteria informan yang akan peneliti wawancara, empat kriteria dalam menentukan informan kunci (Martha & Kresno, 2016):

- b. Merupakan peserta aktif dalam kelompok, organisasi, atau budaya yang diteliti.
- c. Harus terlibat dalam budaya yang diteliti.
- d. Harus memiliki waktu yang memadai. Informan kunci tidak cukup hanya memiliki kemauan, namun dapat memberikan informasi kapan pun saat dibutuhkan.
- e. Harus menyampaikan informasi dengan bahasa sendiri (natural). Sebaiknya informan yang menyampaikan informasi dengan “bahasa analitik” dihindari karena informasi yang dihasilkan sudah tidak natural.

Penelitian kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (sample size). Umumnya penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel kecil. Bahkan pada kasus tertentu menggunakan hanya 1 informan saja. Setidaknya ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian (Martha & Kresno, 2016).

- a. Peneliti dapat menambah jumlah informan, jika informasi dirasakan masih kurang.
- b. Peneliti dapat mengurangi jumlah informan jika informasi yang dirasakan sudah mencukupi.
- c. Peneliti dapat mengganti informan jika informan tersebut tidak kooperatif dalam wawancara. Misalnya informan tidak jujur dalam menjawab dan ada kesan sengaja memberikan informasi palsu, maka peneliti dapat menghentikan pengumpulan data dari informan tersebut.



Gambar 7. Keputusan Menambah, Mengurangi, dan Mengganti Informan

Sumber: Ade Heryana, S.St, M.KM (2016: 7)

Berdasarkan hasil penelitian, Pondok Labu adalah kelurahan di kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan, Jakarta, Indonesia. Kelurahan ini memiliki kode pos 12450 dengan kode wilayah 31.71.030.002. Kelurahan ini memiliki penduduk sebesar 53.201 jiwa dan luas 391,10 km². data primer yang digunakan oleh peneliti berupa wawancara secara online melalui aplikasi WhatsApp dan ZOOM meeting terhadap 1 petugas dan 3 masyarakat yang terlibat langsung dalam proses perekaman e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.

2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono (2010:137) merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dalam dokumen. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah dokumen-dokumen, laporan-laporan, serta gambar-gambar yang diperoleh langsung dari lapangan maupun diperoleh dari internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian, data sekunder yang digunakan oleh peneliti berupa dokumen, laporan, dan gambar yang diperoleh langsung dan melalui internet.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk memecahkan sebuah masalah. Menurut Sugiyono (2008:156), terdapat dua hal yang mempengaruhi kualitas dari hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan realibilitas, instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan cara-

cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan realibilitas, instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Adapun teknik dalam pengumpulan data adalah :

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya-jawab yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, mengenai objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2015:233) teknik pengumpulan data ini mendasarkan, penemuan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-idenya, sehingga peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Dalam proses wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan beberapa alat bantu seperti *handphone* sebagai alat perekam wawancara dan untuk mengambil gambar, buku catatan lapangan (*Field Book*) yang digunakan untuk mencatat poin- poin penting berupa informasi yang diperoleh dari informan, serta *interview guide* yang digunakan sebagai pedoman dalam proses wawancara.

No.	Nama	Peran
-----	------	-------

1	Ainuddin Rifai	Petugas Dukcapil di Kantor Kelurahan Pondok Labu
2	Adjie Karim	Masyarakat Kelurahan Pondok Labu
3	Ayu	Masyarakat Kelurahan Pondok Labu
4	Nabila Daneta	Masyarakat Kelurahan Pondok Labu

2. Observasi

Observasi menurut Cresswell (2016:254) adalah ketika peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Observasi merupakan tehnik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Yang dimaksud pengamatan secara langsung adalah mengamati langsung mengenai keadaan dan kenyataan dari objek yang sedang diteliti. Sedangkan pengamatan secara tidak langsung adalah mengamati ataupun menyimpulkan pendapat orang lain yang berada di lokasi penelitian.

Jenis observasi yang dipilih adalah metode observasi terstruktur.

Menurut Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (2014:228) metode observasi terstruktur adalah metode pengumpulan data dimana ketika sedang melakukan kegiatan observasi, maka peneliti menyatakan secara terstruktur kepada sumber data bahwa, ia sedang melakukan penelitian. Hal tersebut dilakukan guna melengkapi data primer di lapangan dan data sekunder yang telah dikumpulkan untuk melengkapi hasil akhir penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik yang dilakukan dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen, khususnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan dari teknik dokumentasi adalah untuk memperoleh data-data tambahan atau data sekunder sebagai pendukung data primer yang ada.

(lihat sumber pada lampiran III Halaman 228)

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Kualitas dari instrumen menentukan kualitas data yang

terkumpul. Menurut Zuriyah (2009:168) dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri ataupun dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data yang utama.

Berikut instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dipakai dalam membahas masalah penelitian yaitu :

1. Peneliti Sendiri

Peneliti merupakan instrumen terpenting dalam penelitian kualitatif. Peneliti sebagai instrumen dapat berhubungan langsung dengan responden dan mampu memahami serta menilai berbagai bentuk dari interaksi di lapangan. Penelitian kualitatif menurut Cresswell (2016:251) merupakan penelitian interpretatif, yang didalamnya peneliti terlibat dalam pengalaman yang berkelanjutan dan terus menerus dengan partisipan. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Hal ini dikarenakan peneliti sebagai aktor utama dalam melakukan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, serta observasi tanpa dapat digantikan oleh orang lain.

2. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara (*interview field*) merupakan serangkaian pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak-pihak yang menjadi sumber penelitian,

terutama pada saat wawancara dilakukan. Pedoman tersebut dibuat dengan maksud untuk mempermudah perumusan dan penetapan fokus penelitian terhadap munculnya berbagai fenomena lain yang berhubungan dengan topik yang diangkat pada waktu pengumpulan data.

(lihat sumber pada lampiran II Halaman 225)

3. Catatan lapangan

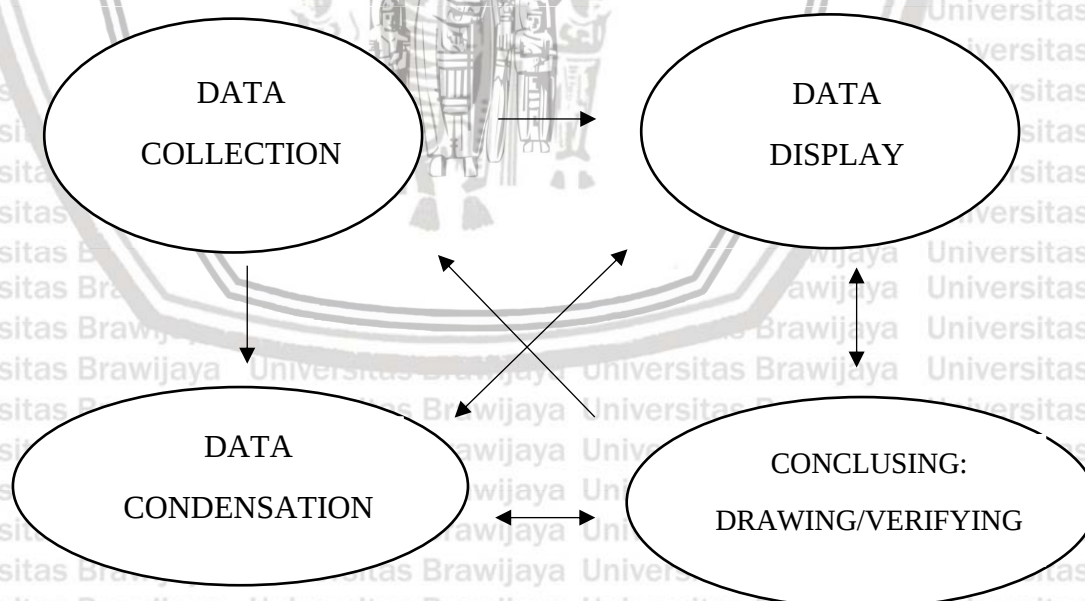
Catatan lapangan (*field note*) merupakan catatan-catatan yang digunakan saat mencatat informasi utama selama melakukan penelitian. Catatan lapangan dapat digunakan untuk mencatat rentetan kejadian dari pemikiran, perasaan, pengalaman dan persepsi selama proses penelitian berlangsung. Peneliti menggunakan catatan lapangan untuk memahami data dan mengumpulkan data penelitian.

4. Perangkat penunjang

Perangkat penunjang dapat berupa alat bantu dalam penelitian seperti: alat yang digunakan untuk mencatat dan merekam, yang digunakan didalam penelitian selama dilapangan untuk membantu peneliti yang mungkin belum didapat dari dokumen tertulis.

G. Analisis Data

Analisis Data menurut Sugiyono (2008:427) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami. Dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Peneliti menganalisis data secara manual tanpa bantuan program. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:10) yang meliputi :



Gambar 8. Komponen Analisis Data Model Interaktif.

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana dalam Sugiyono (2014: 14)

a) Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data peneliti menggunakan teknik, yaitu: wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam kegiatan wawancara peneliti akan memperoleh informasi dari informan. Tujuan dari pengumpulan data menggunakan cara observasi dan dokumentasi yaitu sebagai bahan penunjang yang memperkuat data-data wawancara yang dibutuhkan untuk penelitian.

b) Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung dilapangan dengan cara dipilih disederhanakan, dipusatkan dan ditransformasikan yang kemudian dijadikan dalam bentuk rangkuman, tabel maupun gambar. Dalam tahap ini semua data disesuaikan dengan masalah dan fokus penelitian serta mengabaikan data-data yang tidak berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian.

c) Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Penyajian data dapat memberi kemudahan bagi peneliti untuk memahami apa yang terjadi dilapangan serta dapat melihat gambaran secara keseluruhan maupun bagian tertentu dari sebuah penelitian yang kemudian disajikan dalam bentuk naratif.

Dalam tahap penyajian data diikuti dengan analisis data. Kemudian data yang sudah disajikan dapat ditelaah dan dibandingkan dengan teori yang berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian.

d) Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan/verifikasi. Verifikasi berarti peneliti berusaha menggambarkan data yang telah disajikan dan dianalisis. Peneliti dalam melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diolah yang kemudian disajikan secara sistematis sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.

H. Keabsahan Data

Keabsahan data menurut Sugiyono (2010:269) menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, melainkan jamak dan tergantung pada konstruksi manusia, dibentuk dalam diri seseorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya. Kegiatan ini diperlukan untuk mengetahui ke-validan data yang diperoleh dari berbagai sumber data. Dalam penelitian ini pengujian terhadap keabsahan data yang digunakan meliputi :

1. Uji Kepercayaan (*Kredibility*)

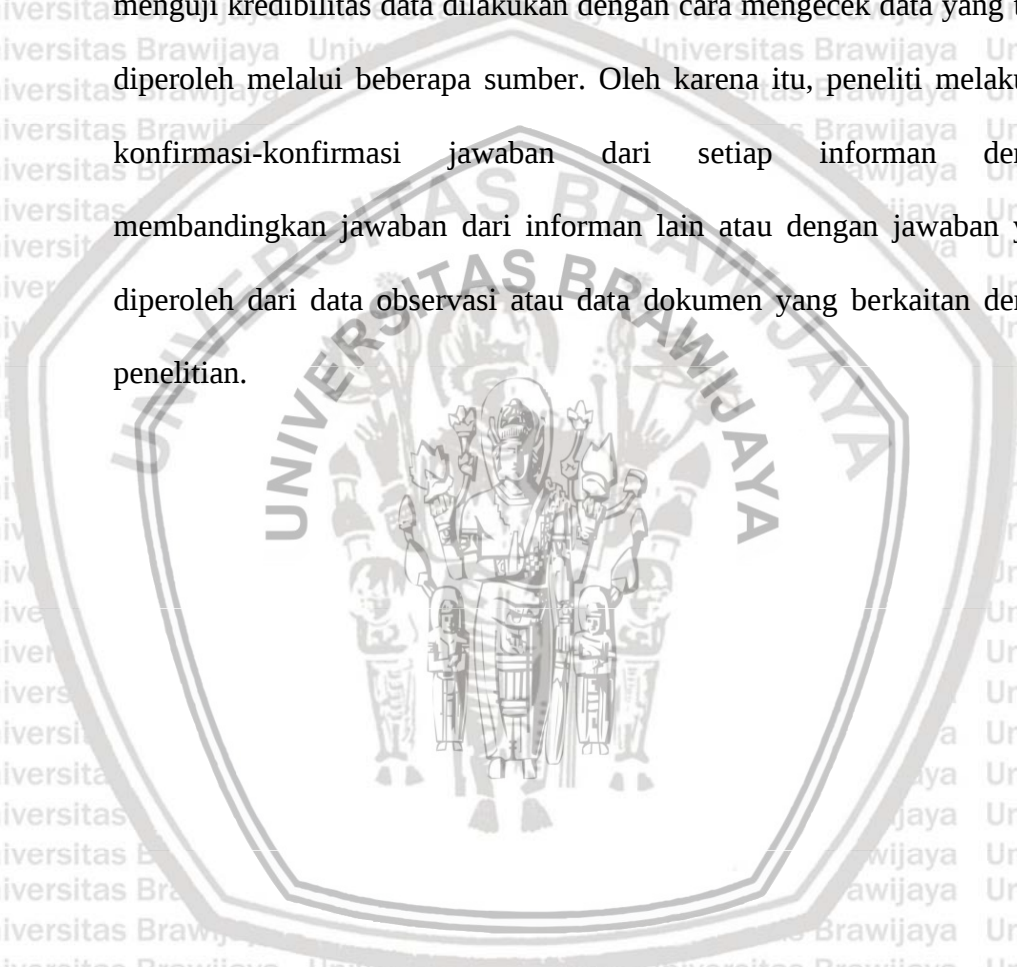
Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data dari hasil penelitian kualitatif perlu dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan peningkatan ketekunan dalam penelitian dengan membaca berita, referensi buku, maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan temuan yang diteliti. Kemudian peneliti melakukan diskusi mengenai hasil penelitian dengan dosen pembimbing dan teman sejawat.

2. Triangulasi

Kegiatan triangulasi bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi, tujuan dari

kegiatan ini bukan mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Oleh karena itu, peneliti melakukan konfirmasi-konfirmasi jawaban dari setiap informan dengan membandingkan jawaban dari informan lain atau dengan jawaban yang diperoleh dari data observasi atau data dokumen yang berkaitan dengan penelitian.



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Kota DKI Jakarta

a. Lambang Provinsi DKI Jakarta



Gambar 9. Lambang Provinsi DKI Jakarta

Sumber: Data Sekunder Dalam Penelitian (Dokumen Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta) 2021

Keterangan gambar:

1. Lukisan perisai segi-lima yang didalamnya melukiskan gerbang terbuka.
2. Di dalam gerbang terbuka tersebut terdapat “Tugu Nasional” yang dikelilingi oleh untaian (krans) padi dan kapas, serta sebuah tali melingkari pangkal tangkai-tangkai padi dan kapas.
3. Bagian atas pintu gerbang tertulis sloka “Jaya Raya”, sedangkan di bagian bawah perisai terdapat lukisan ombak-ombak laut.
4. Pinggiran perisai digaris tebal dengan warna emas.
5. Gerbang terbuka bagian atas berwarna putih, sedangkan huruf sloka “Jaya Raya” berwarna merah.
6. “Tugu Nasional” berwarna putih.
7. Untaian (krans) padi berwarna kuning dan untaian (krans) kapas berwarna hijau serta putih.
8. Ombak-ombak laut berwarna dan dinyatakan dengan garis-garis putih, dimana semuanya dilukiskan atas dasar yang berwarna biru.

Lambang Provinsi DKI Jakarta memiliki arti sebagaimana yang tercantum di dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 1963.

1. Jakarta sebagai Kota revolusi dan Kota proklamasi kemerdekaan Indonesia.

2. Jakarta sebagai Ibu-Kota Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengertian Kota ini dilambangkan dengan gerbang terbuka.

Sedangkan kekhususan Kota Jakarta sebagai Kota revolusi dan Kota proklamasi dilambangkan dengan “Tugu Nasional”. Hal ini melambangkan kemegahan dan daya juang dan cipta bangsa dan rakyat Indonesia yang tidak kunjung padam.

3. Gambar “Tugu Nasional” dilingkari oleh untaian padi dan kapas. Pada tangkai-tangkainya melingkar sebuah tali berwarna emas. Tali berwarna emas merupakan lambang cita-cita dari perjuangan bangsa Indonesia yang bertujuan suatu masyarakat adil dan makmur dalam persatuan yang kokoh erat.

4. Bagian bawah terlukis ombak-ombak laut yang melambangkan suatu ciri khusus dari kota dan negeri kepulauan Indonesia. Keseluruhan lukisan ini berdasar warna biru yang memiliki arti warna angkasa luar yang membayangkan cinta kebebasan dan cinta damai bangsa Indonesia.

5. Keseluruhan ini pula berada di dalam gerbang dan pada pintu gerbang tersebut tertera sloka “Jaya Raya”. Sloka tersebut yang menggelorakan semangat segala kegiatan-kegiatan Jakarta Raya sebagai Ibu-Kota dan Kota perjuangan Negara Kesatuan Republik

Indonesia. Keseluruhan ini pula berada dalam kesatuan yang seimbang pada benuk perisai segi-lima yang bergaris tebal emas sebagai pernyataan permuliaan terhadap dasar falsafah Negara “Pancasila”.

b. Letak Geografis dan Administratif

Provinsi DKI Jakarta merupakan dataran rendah yang terletak pada 5019’12” Lintang Selatan – 6023’54” Lintang Selatan dan 106022’42” Bujur Timur - 106058’18” Bujur Timur dengan ketinggian rata-rata kurang lebih 7 meter di atas permukaan laut.

Dalam hal administrasi pemerintahan, Provinsi DKI Jakarta dibagi menjadi 5 (lima) kota administrasi dan 1 (satu) kabupaten administrasi. Hal tersebut dimaksudkan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Wilayah kecamatan terbagi menjadi 44 kecamatan, dan kelurahan menjadi 267 kelurahan, dengan rincian sebagai berikut:

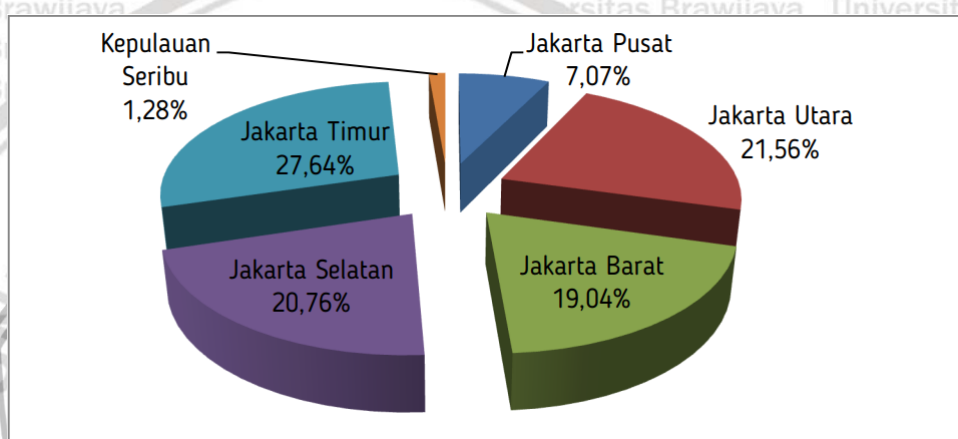
No.	Kota/Kabupaten Administrasi	Luas Area (km ²)	Jumlah			
			Kecamatan	Kelurahan	RW	RT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Jakarta Pusat	48,13	8	44	389	4.572
2.	Jakarta Utara	146,66	6	31	449	5.223
3.	Jakarta Barat	129,54	8	56	586	6.481
4.	Jakarta Selatan	141,27	10	65	576	6.088
5.	Jakarta Timur	188,03	10	65	707	7.926
6.	Kepulauan Seribu	8,70	2	6	24	127
Jumlah		662,33	44	267	2.731	30.417

Tabel 4. Pembagian Wilayah Provinsi DKI Jakarta

Sumber: Data Sekunder Dalam Penelitian (Dokumen Biro Tata Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta, 2018) 2021

Provinsi DKI Jakarta dibagi menjadi 5 wilayah Kota Administrasi dan satu Kabupaten Administrasi, yaitu Kota Administrasi Jakarta Pusat dengan luas area 48,13 km², Jakarta Utara dengan luas area 146,66 km², Jakarta Barat dengan luas 129,54 km², Jakarta Selatan 141,27 km², Jakarta Timur dengan luas 188,03 km², dan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dengan luas 8,70 km². DKI Jakarta di sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa, di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang Selatan, dan Kota Tangerang, di sebelah selatan berbatasan dengan Kota Depok, dan di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi. Wilayah Provinsi DKI Jakarta terluas adalah Kota Administrasi Jakarta Timur,

yaitu 27,65 persen dari luas Provinsi DKI Jakarta, sedangkan wilayah terkecil adalah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dengan luas 1,28 persen, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.2 berikut:



Gambar 10. Komposisi Pembagian Wilayah Kota dan Kabupaten Administrasi

Sumber: Data Sekunder Dalam Penelitian (Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 171 tahun 2007) 2021

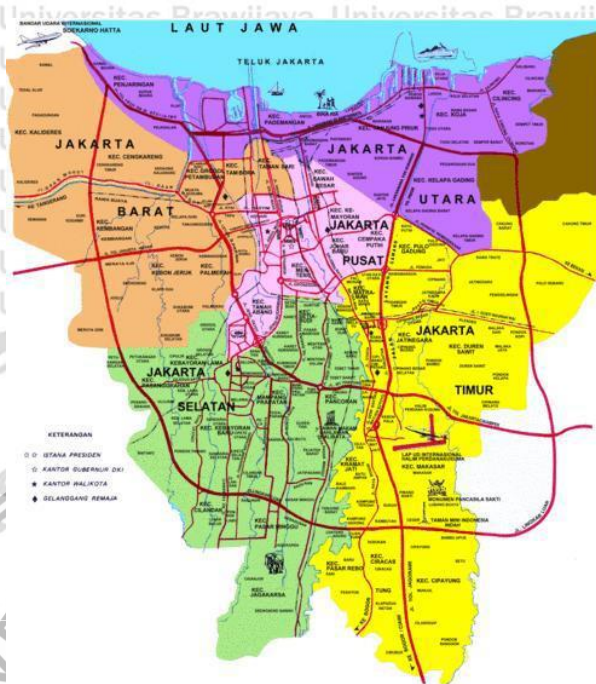
c. Topografi

Kondisi DKI Jakarta secara geologis seluruh datarannya terdiri dari endapan Pleistocene yang terdapat kurang lebih 50 m di bawah permukaan tanah. Pada bagian selatan terdiri dari lapisan alluvial.

Dataran rendah pantai merentang ke bagian pendalaman sekitar 10 km, di bawahnya terdapat lapisan endapan yang lebih tua yang tidak tampak pada permukaan tanah karena tertimbun seluruhnya oleh endapan alluvium. Pada bagian utara baru terdapat permukaan keras yang berada di kedalaman 10-25 m, semakin ke selatan permukaan keras semakin dangkal 8-15 m. Pada sebagian wilayah juga terdapat lapisan permukaan tanah keras dengan kedalaman 40 m.

Pada umumnya Kota Jakarta beriklim panas yang memiliki suhu udara maksimum 32,6OC – 35,2OC pada siang hari dan suhu udara minimum 23,4OC – 25,0OC pada malam hari. Sepanjang tahun 2016 curah hujan terendah terjadi pada bulan Desember sebesar 41,70 mm², sedangkan curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Februari sebesar 451,75 mm².

Kelembaban udara sepanjang tahun 2016 tercatat kelembaban udara 59,0 – 93,0 persen dengan rata-rata kecepatan angin antara 1,4 m/detik- 2,0 m/detik



Gambar 11. Peta Provinsi DKI Jakarta

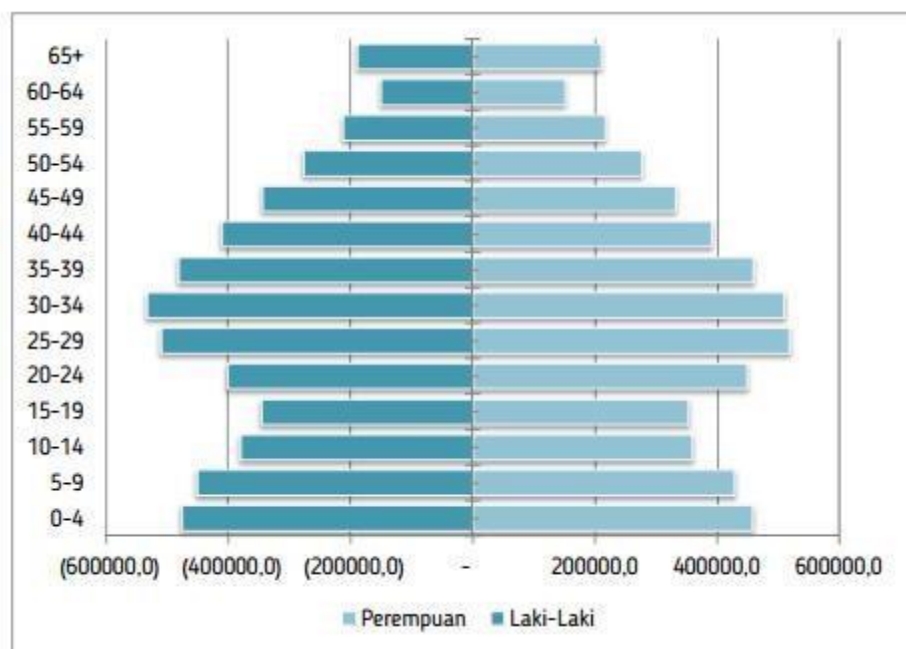
Sumber: Data Sekunder Dalam Penelitian (Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta) 2021

d. Kondisi Sosial dan Kependudukan

Jumlah penduduk Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2016 mencapai 10.277.628 jiwa. Jumlah penduduk Provinsi DKI Jakarta cenderung terus meningkat dari tahun ke tahun dengan pertumbuhan pada tahun 2012 sebesar 1,13 persen, tahun 2013 sebesar 1,09 persen, tahun 2014

sebesar 1,06 persen, tahun 2015 sebesar 1,09 persen, dan tahun 2016 sebesar 0,98 persen. Provinsi DKI Jakarta memiliki kepadatan penduduk tertinggi jika dibandingkan dengan provinsi lainnya di Indonesia. Kepadatan penduduk Provinsi DKI Jakarta mencapai 15,51 ribu jiwa/Km².

Struktur penduduk Provinsi DKI Jakarta menunjukkan dominasi penduduk usia produktif antara usia 15-64 tahun sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 6. Pada tahun 2016 penduduk dengan usia produktif sebanyak 7.342.391 jiwa atau sebesar 71,27 persen dari total penduduk. Penduduk yang belum produktif antara usia 0-14 tahun sebanyak 2.553.915 jiwa atau 24,85 persen. Pendudukan yang tidak produktif lagi atau melewati masa pension sebanyak 399.302 atau sebesar 3,89 persen. Berdasarkan struktur penduduk tersebut angka ketergantungan (dependency ratio) DKI Jakarta pada tahun 2016 sebesar 40,32 persen. Struktur penduduk Provinsi DKI Jakarta tahun 2016 dapat dilihat melalui piramida penduduk pada gambar berikut:



Gambar 12. Piramida Penduduk Provinsi DKI Jakarta

Sumber: Data Sekunder dalam Penelitian (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2018) 2021

Komposisi penduduk berdasarkan jenis kelamin secara umum hampir sama antar wilayah Kota/Kabupaten Administrasi. Penduduk laki-laki cenderung berjumlah sama banyak dibandingkan penduduk perempuan.

Jumlah penduduk tertinggi berada di Kota Administrasi Jakarta Timur sebesar 2.892.783 jiwa, sedangkan jumlah penduduk terendah berada di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sebesar 23.897 jiwa. Jumlah

penduduk menurut Kota/Kabupaten Administrasi dapat dilihat dalam

Tabel 4. berikut:

No.	Kota / Kab. Administrasi	Jumlah Penduduk			Rasio Jenis Kelamin
		L	P	Total	
1	2	3	4	5	6
1	Jakarta Pusat	459.628	461.716	921.344	99,55
2	Jakarta Utara	882.590	898.726	1.781.316	98,20
3	Jakarta Barat	1.276.097	1.251.968	2.528.065	101,93
4	Jakarta Selatan	1.114.688	1.112.142	2.226.830	100,23
5	Jakarta Timur	1.457.910	1.434.873	2.892.783	101,61
6	Kep. Seribu	11.902	11.995	23.897	99,22
Jumlah		5.202.815	5.171.420	10.374.235	100,61

Tabel 5. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Rasio Jenis Kelamin di Kota/Kabupaten Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017

Sumber: Data Sekunder dalam Penelitian (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2018) 2021

e. **Visi dan Misi Kota DKI Jakarta Selatan**

Visi Provinsi DKI Jakarta:

“Jakarta kota maju, lestari, dan berbudaya yang warganya terlibat dalam mewujudkan keberadaban, keadilan, dan kesejahteraan bagi semua.”

Penjabaran visi tersebut adalah sebagai berikut:

Keberadaban, keadilan dan kesejahteraan menjadi fondasi penting dalam pembangunan bagi seluruh warga Jakarta. Pembangunan yang dimaksud tidak hanya pembangunan secara fisik seperti infrastruktur dan teknologi yang modern, namun pembangunan manusia ke arah perubahan positif untuk memperbaiki pendidikan, kesehatan, rasa aman, kesejahteraan, dan kebahagiaan semua warga. Pembangunan ini menggunakan pendekatan berwawasan lingkungan, kebudayaan, dan keterlibatan masyarakat. Masyarakat tidak hanya berpartisipasi, tetapi juga menjadi motor penggerak utama pembangunan yang ikut serta menentukan arah gerak pembangunan Jakarta ke depannya.

Misi Provinsi DKI Jakarta:

1. Menjadikan Jakarta kota yang aman, sehat, cerdas, berbudaya dengan memperkuat nilai-nilai keluarga dan memberikan ruang kreativitas melalui kepemimpinan yang melibatkan, menggerakkan dan memanusiakan.

2. Menjadikan Jakarta kota yang memajukan kesejahteraan umum melalui terciptanya lapangan kerja, kestabilan, dan keterjangkauan kebutuhan pokok, meningkatnya keadilan sosial, percepatan pembangunan infrastruktur, kemudahan investasi dan berbisnis, serta perbaikan pengelolaan tata ruang.

3. Menjadikan Jakarta tempat wahan aparaturnya Negara yang berkarya, mengabdikan, melayani, serta menyelesaikan berbagai permasalahan kota dan warga secara efektif, meritokratis, dan berintegritas.

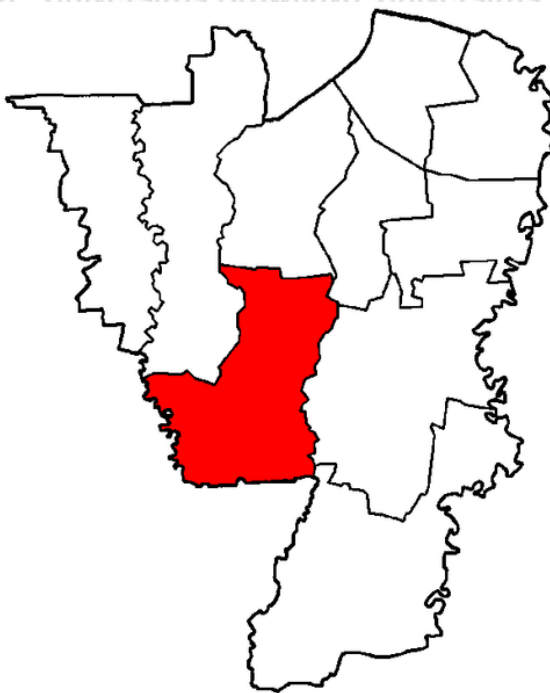
4. Menjadikan Jakarta kota yang lestari dengan pembangunan dan tata kehidupan yang memperkuat daya dukung lingkungan dan sosial.

5. Menjadikan Jakarta ibukota yang dinamis sebagai simpul kemajuan Indonesia yang bercirikan keadilan, kebangsaan, dan kebhinekaan.

(Sumber: Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2018 tentang RPJMD Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2022)

2. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Pondok Labu

a. Kondisi Umum



Gambar 13. Kecamatan Cilandak di Jakarta Selatan.

Sumber: Data Sekunder Penelitian (Wikipedia) 2021

Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah nama sebuah Kota Administrasi di bagian selatan Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Pusat Pemerintahannya berada di Kebayoran Baru. Jakarta Selatan adalah salah satu dari lima Kota Administrasi di DKI Jakarta. Di sebelah Utara, Jakarta Selatan berbatasan dengan Jakarta Barat dan Jakarta Pusat. Di

sebelah Timur berbatasan dengan Jakarta Timur. Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Depok, dan sebelah Barat dengan Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan, Jumlah penduduk Jakarta Selatan pada tahun 2018 sebanyak 2.296.977 jiwa, termasuk diantaranya 2.198 jiwa merupakan warga negara asing (WNA).

Kecamatan Cilandak merupakan salah satu kecamatan yang berada di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan. Kecamatan Cilandak terdiri dari 5 kelurahan, yakni:

1. Kelurahan Cipete Selatan, dengan kode pos 12410
2. Kelurahan Gandaria Selatan, dengan kode pos 12420
3. Kelurahan Cilandak Barat, dengan kode pos 12430
4. Kelurahan Lebak Bulus, dengan kode pos 12440
5. Kelurahan Pondok Labu, dengan kode pos 12450

Pondok Labu adalah kelurahan di kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan.

Kelurahan ini memiliki kode pos 12450 dengan kode wilayah 31.71.030.002. Kelurahan ini memiliki penduduk sebesar 53.201 jiwa dan luas 391,10 km². Kelurahan ini berbatasan dengan Kelurahan Cilandak Barat di sebelah utara, Kelurahan Lebak Bulus di sebelah barat, Kelurahan Cilandak Timur di sebelah timur, dan Kota Depok di sebelah selatan. Kelurahan ini terdiri dari 7.455 Keluarga (KK), 98 RT, 10 RW. Pada tahun 2018, Kelurahan ini dihuni oleh 45.407 penduduk

yang terbagi dari 22.123 laki-laki dan 23.284 perempuan dengan seks
rasio 95 dan 15.684 kepala keluarga.

Kantor Kelurahan Pondok Labu diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta
R.Soeparto tanggal 29 Agustus 1985. Kantor Kelurahan Pondok Labu
terletak di Jalan Swakarya Bawah, Kelurahan Pondok Labu, Kecamatan
Cilandak, kotamadya Jakarta Selatan, propinsi DKI Jakarta.

(Sumber: <http://anekainfojakarta.blogspot.com/2012/11/kantor-kelurahan-pondok-labu-jakarta.html>)



b. Visi dan Misi



Gambar 14. Visi dan Misi Kelurahan Pondok Labu

Sumber: Data Primer Hasil Observasi Peneliti, 2021

Visi dari Kantor Kelurahan Pondok Labu adalah Mewujudkan masyarakat kelurahan pondok labu yang sejahtera, partisipatif dan

beradab serta tangguh dalam lingkungan wilayah yang tertata rapi

dengan mengutamakan kepuasan dibidang pelayanan public

Upaya dalam rangka mewujudkan visi tersebut, maka terdapat 3 (tiga)

pilar yang menjadi misi Kantor Kelurahan Pondok labu yakni untuk

meningkatkan Pelayanan Publik yang berkualitas melalui:

MISI:

1. Mewujudkan pembangunan di kelurahan berbasis partisipasi masyarakat
2. Meningkatkan kualitas layanan publik dengan didukung sdm aparatur yang profesional akuntabel dan responsif
3. Mewujudkan wilayah kelurahan pondok labu yang tertata rapi, bersih dan hijau

c. Lambang Organisasi



Gambar 15. Lambang Kota Jakarta Selatan

Sumber: Data Sekunder dalam Penelitian (Wikipedia) 2021

Lambang Kotamadya Jakarta Selatan berbentuk perisai lima didalamnya terlukis pohon Rambutan dan buah Rambutan Rapih (Flora) serta burung Gelatik (Fauna) yang mengandung arti alam lingkungan yang hijau dan teduh yang melambangkan persatuan, kekuatan dan ketenangan serta kebersamaan.

Di bawah gambar buah rambutan tertulis nama flora dan fauna tersebut yaitu “RAMBUTAN RAPIAH – BURUNG GELATIK” dan

dibawah perisai lima terdapat tulisan “KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN”. Untuk menunjukkan bahwa gambar tersebut merupakan lambang dari Kota Administrasi Jakarta Selatan.

d. Struktur Organisasi



Gambar 16. Struktur Organisasi Kelurahan Pondok Labu

Sumber: Data Sekunder dalam penelitian (Dokumen Struktur Organisasi Kelurahan Pondok Labu) 2021

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota
Jakarta Nomor 251 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja

Kelurahan susunan organisasi Kantor Kelurahan Pondok Labu Sebagai
berikut:

- a. Lurah;
- b. Wakil Lurah;
- c. Sekretariat Kelurahan; dalam memimpin dan mengoordinasikan dan fungsi Kelurahan sebagaimana dimaksud
- d. Seksi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban;
- e. Seksi Pemberdayaan Ekonomi dan Kesejahteraan Rakyat;
- f. Seksi Prasarana, Sarana dan Kebersihan Lingkungan; dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

e. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi

Kedudukan Lurah berdasarkan Peraturan Gubernur Tentang Organisasi

Dan Tata Kerja Kelurahan merupakan perangkat daerah di bawah

Kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang
berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada

Walikota/Bupati melalui Camat. Pertanggungjawaban Lurah kepada

Walikota/Bupati merupakan pelimpahan kewenangan dari Gubernur kepada Walikota/Bupati. Dalam melaksanakan tugasnya, Lurah dibantu oleh seorang Wakil Lurah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Kelurahan dikoordinasikan oleh Asisten Pemerintahan Sekretaris Kota atau Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Kabupaten.

Tugas dan Fungsi Kelurahan berdasarkan Peraturan Gubernur Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kelurahan Pasal 3 adalah Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilimpahkan Gubernur. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kelurahan menyelenggarakan fungsi :

- h. penyusunan rencana strategis, dan rencana kerja dan anggaran Kelurahan
- i. pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Kelurahan;
- j. pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- k. pemberdayaan masyarakat Kelurahan;
- l. pelayanan masyarakat;

- m. penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- n. penyediaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan fasilitas layanan umum;
- o. pembinaan lembaga kemasyarakatan;
- p. pemeliharaan dan pengembangan kebersihan dan lingkungan hidup;
- q. pemeliharaan dan pengembangan kesehatan lingkungan dan komunitas;
- r. pengawasan rumah kost dan rumah kontrakan;
- s. perawatan taman interaktif dan pengawasan pohon di jalan;
- t. pembinaan rukun warga dan rukun tetangga;
- u. pelaksanaan koordinasi dengan lembaga musyawarah Kelurahan;
- v. pengembangan dan pembinaan kesehatan masyarakat;
- w. penyediaan, penatausahaan, penggunaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kerja;
- x. pengelolaan kepegawaian, keuangan dan barang Kelurahan;
- y. pengelolaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Kelurahan;
- z. pengelolaan kearsipan, data dan informasi Kelurahan; dan
- aa. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan.

Selain melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada

Uraian diatas, Kelurahan melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Gubernur. Kewenangan yang dilimpahkan sebagaimana dimaksud ditetapkan dengan Peraturan Gubernur tersendiri. Pelimpahan kewenangan lain selain kewenangan ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

(Sumber:

https://jdih.jakarta.go.id/uploads/default/produk hukum/PERGUB_NO_251_TAHUN_2014.pdf)

B. Penyajian Data

1. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta

Setelah peneliti melaksanakan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui teknik wawancara, dokumentasi, serta observasi.

selanjutnya peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang telah diperoleh oleh peneliti di lapangan, data tersebut diperoleh dengan mengacu pada rumusan masalah serta fokus penelitian yang sebelumnya sudah ditetapkan oleh peneliti.

a. Bukti langsung (Tangibles)

Dimensi pertama dalam mengukur Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) adalah Bukti Langsung. Bukti Langsung (tangibles) atau bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, dsb), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya (kerapihan). Untuk mengukur dimensi Tangibles dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta pegawai dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Penampilan Pegawai dalam melayani pengguna layanan



Penampilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sangat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa penampilan pegawai di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta khusus nya dalam melayani pelayanan e-KTP sudah berpenampilan rapi. Hal ini ditandai dengan para pegawai yang selalu menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara peneliti dengan Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut :

“Kita sudah di berikan seragam dari dinas. dalam peraturan kita wajib menggunakan seragam dan alas kaki sepatu untuk berpakaian dan berpenampilan rapi.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Dukungan lain disampaikan oleh Nabila Daneta sebagai pengguna layanan E-KTP Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta yang peneliti wawancara, ia mengatakan bahwa:

“Penampilan pegawai sudah rapih hal ini didasari dengan baju nya seragam semua, kalau yang cowok baju nya dimasukan dan memakai belt, kalau yang perempuan berjilbab kerudung nya dimasukan kedalam baju. Terlihat rapih,” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Penampilan sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Pegawai pelayanan yang memaksimalkan segi penampilan akan menciptakan impresi yang baik bagi masyarakat terhadap pegawai.

b. kenyamanan tempat pelayanan



Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan merupakan hal yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat memengaruhi kualitas pelayanan. Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan khusus nya pengguna layanan e-KTP. kenyamanan berupa memfasilitasi tempat yang cukup agar pengguna layanan e-KTP tidak berdesakan ketika antre maupun ketika pengguna layanan melaksanakan proses layanan, kemudian menyediakan tempat duduk yang berfungsi untuk pengguna layanan e-

KTP menunggu, selain itu, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan e-KTP. Namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti melihat tempat pengguna layanan e-KTP menunggu saat antre kurang nyaman. Hal ini ditandai dengan kurang tempat duduk untuk pengguna layanan e-KTP yang sedang menunggu nomor antrean sehingga masih ada pengguna layanan e-KTP yang harus menunggu sambil berdiri dengan durasi waktu yang lama dan akses untuk masuk ke Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta kurang ramah terhadap lansia dan pengguna disabilitas, peneliti menemukan ada jalur untuk lansia dan kursi roda namun akses nya tertutup oleh *banner*. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Kenyamanan tempat sangat mempengaruhi proses pelayanan nya karena jika ingin menggunakan layanan khusus nya ktp membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu proses nya kalau tempat nya nyaman pengguna jadi nyaman, kenyamanan relative kalau untuk para kaum yang masih muda dan bugar dapat dikatakan nyaman namun untuk pengguna yang sudah lanjut usia kurang karena akses nya harus menaiki tangga.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Didukung pula pernyataan oleh Ayu selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Kenyamanan tempat berpengaruh ke proses pelayanan, karena dikelurahan pondok labu ruang tunggu nya kecil sedangkan yang antre banyak jadi berdiri. Dan mengantre nya lumayan lama karena proses pelayanan nya lama, jadi lumayan pegel selama nunggu.”

Kenyamanan tempat pelayanan e-KTP memengaruhi proses pelayanan.

Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta selaku penyedia tempat harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan e-KTP. Apabila tempat yang disediakan Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dianggap baik oleh pengguna layanan e-KTP, maka pengguna layanan e-KTP akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan kurang nyaman atau tidak layak maka pengguna layanan e-KTP akan merasa kurang nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan e-KTP sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan e-KTP, Hal tersebut bertujuan agar proses pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat. Kemudahan dalam proses pelayanan e-KTP pun memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan

Pondok Labu DKI Jakarta. Berdasarkan observasi dan wawancara, Peneliti menemukan bahwa Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan, khusus nya yaitu perekaman E-KTP. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan mensosialisasikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk dapat memproses pembuatan E-KTP dalam bentuk *banner* di pagar Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta, dan ada pegawai yang bertugas menyambut pengguna layanan e-KTP yang baru datang untuk menjelaskan persyaratan dan prosedur, mengarahkan untuk mengantre dan hal teknis lapangan lainnya. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Nabila Daneta selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Pegawai sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan hal ini ditandai dengan pegawai yang langsung mengarahkan pengguna layanan khususnya yang ingin membuat e-ktp untuk menuju ke front desk, diarahi untuk menunggu diruang tunggu. Kemudian Pegawai nya memberi tahu prosedur dan persyaratan dengan lengkap.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)



Prosedur Pelayanan

Sumber: Data Primer Hasil Observasi Peneliti, 2020

Kemudahan dalam proses pelayanan e-KTP ini sangat diperlukan agar pengguna layanan e-KTP tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus E-KTP di kantor Kelurahan Pondok Labu.

d. Penggunaan alat bantu dalam Komunikasi

Alat bantu dalam proses pelayanan e-KTP sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan e-KTP. Alat bantu yang digunakan oleh pegawai Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan e-KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Alat Bantu dalam komunikasi antar pegawai dan pengguna layanan juga sangat krusial. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Kantor Kelurahan Pondok Labu telah menggunakan alat bantu komunikasi dalam melakukan proses layanan perekaman e-KTP dengan baik, hal ini ditandai dengan para petugas Dukcapil mencantumkan nomor Hp dan *WhatsApp* pada *banner* yang terpasang di Pagar Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta, sehingga dalam proses komunikasi khusus nya dalam perekaman dan pengambilan hasil cetak e-KTP dan keluhan dari pengguna layanan e-KTP sendiri dapat berjalan dengan lebih efisien dan efektif. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Ayu selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Pegawai menggunakan alat bantu komunikasi seperti handphone melalui aplikasi *WhatsApp*, karena pada saat pengambilan KTP

butuh waktu, jadi diberi nomor hp untuk dihubungi.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)



Jadwal Pelayanan

Sumber: Data Primer Hasil Observasi Peneliti, 2020

b. **Keandalan (Reliability)**

Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi Reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pondok Labu dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan
Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan e-KTP sangat penting dalam proses pelayanan e-KTP. Selain itu kecermatan pegawai sangat mempengaruhi Kualitas Pelayanan e-KTP. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan

menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan e-KTP terhadap kualitas pelayanan e-KTP yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pegawai di kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat untuk melakukan proses pelayanan e-KTP. Hal ini ditandai dengan pegawai yang teliti dalam melakukan pengecekan kelengkapan berkas. Jika berkas sudah lengkap dapat segera diproses, sedangkan jika berkas masih ada yang belum lengkap pengguna layanan harus melengkapi terlebih dahulu, dalam proses pengambilan pas foto e-KTP pun pegawai mengarahkan pengguna layanan e-KTP dengan informatif dikarenakan foto tidak dapat diambil secara berulang kali. Kecermatan pegawai akan mempercepat proses layanan e-KTP. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Nabila Daneta selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan dapat dikatakan sudah baik, hal ini ditandai dengan pegawai yang teliti dalam melakukan pengecekan berkas. Apakah berkas yang dibutuhkan sudah lengkap atau belumm, apakah berkas sudah

sebagaimana mestinya, misal dalam proses pengambilan pas foto pegawai sudah mengarahkan pengguna dikarenakan foto tersebut tidak dapat diambil berkali-kali demi mempercepat proses layanan” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Dukungan pernyataan lainnya oleh Ayu selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Pegawai sudah cermat dalam melayani proses pelayanan, karena pada saat itu ayu ada beberapa syarat yang belum lengkap dan diberi tau apa saja yang kurang dan dapat Kembali ke kantor kelurahan untuk melanutkan proses layanan saat syarat yang diperlukan sudah lengkap. Jadi dapat dikatakan pegawai sudah memeriksa berkas pengguna layanan dengan sangat teliti”

didukung pula oleh pernyataan dari Ainuddin Rifai selaku Operator Dukcapil di Kantor Kelurahan Pondok Labu yang menangani langsung proses layanan e-KTP, sebagai berikut:

“Sangat cermat. Dalam proses percetakan isi e-KTP dasarnya adalah Kartu Keluarga (KK) yang dimana Kartu Keluarga (KK) sudah di tanda tangani oleh kepala keluarga jadi data yang ada di Kartu Keluarga (KK) itu sudah benar dengan adanya tanda tangan dari kepala keluarga jika belum ada tanda tangan kepala keluarganya kita selalu bertanya untuk memastikan apakah anggota keluarga yang

tercantum di Kartu Keluarga (KK) ini sudah benar jika kata pemohon sudah benar petugas menganjurkan untuk di ttd di Kartu Keluarga (KK) nya”

Berdasarkan pernyataan Pak Ainuddin dalam proses percetakan e-KTP pegawai sangat cermat, data pengguna layanan yang digunakan untuk proses percetakan e-KTP berdasarkan Kartu Keluarga (KK). pegawai memastikan terlebih dahulu apakah data yang tercantum di Kartu Keluarga (KK) sudah benar dan ditanda tangani oleh Kepala Keluarga. Hal tersebut akan meminimalisir kesalahan data pada saat percetakan e-KTP.

b. standar pelayanan yang jelas

Memiliki Standar Pelayanan yang jelas sangat berpengaruh dalam proses dan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan (SOP) yang jelas menjadi pedoman bagi pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan. Pegawai yang memiliki Standar Pelayanan akan menjadikan proses pelayanan berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Standar Pelayanan (SOP) khususnya dalam proses layanan perekaman e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu telah berjalan dengan baik, hal ini ditandai dengan adanya alur dan prosedur pada banner di gerbang kantor kelurahan pondok labu. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Standar pelayanan nya jelas karena memang dari awal masuk akan ditanya mau mengurus apa, mengecek kelengkapan berkas, karena ada beberapa kasus yang belum dicek jadi sudah antri ternyata belum lengkap, dari awal udah dijelaskan prosedur dari nomor antrian.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

didukung oleh pernyataan dari Ayu selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut”

“Standar pelayanan sudah cukup jelas dan teratur misal untuk e-ktip dan juga pelayanan lain sudah dipisah tempat untuk antrean dan melaksanakan proses pelayanan, prosedur, persyaratan, dan tahap-tahap nya sudah dijelaskan sehingga tidak membuat pengguna layanan menjadi bingung.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

c. keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan e-KTP sangat penting agar proses pelayanan e-KTP dapat berjalan dengan lancar jika Pegawai pelayanan yang bertugas di bagian pelayanan Dukcapil khusus nya operator memiliki kemampuan yang baik untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pegawai pelayanan e-KTP yang ada di Kantor Kelurahan Pondok Labu sudah mahir dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang perekaman E-KTP, yaitu mengoperasikan kamera untuk keperluan pas foto e-KTP, Proses Tanda Tangan digital, Proses *Finger Print* pada alat perekam, mengoperasikan komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan e-KTP. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut:

“Dalam keahlian menggunakan perangkat kita semua sudah sangat terlatih dan mahir, dapat dikatakan sudah mahir karena dalam hal itu awalnya kita di berikan pelatihan selama kurang lebih 3-7 hari kerja, kenapa pelatihan nya dapat dikatakan hanya sebentar karena rekam ktp itu sehari bisa 5-10 orang dengan itu semua lama kelamaan kita

bisa mahir sendiri. Mahir dan terlatih karena sudah terbiasa.”
(Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Berdasarkan pernyataan Pak Ainuddin, Pegawai pelayanan Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta memiliki keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan e-KTP. Dalam keahlian menggunakan perangkat dapat dikatakan sudah sangat terlatih dan mahir, karena dalam hal itu awalnya pegawai layanan e-KTP diberikan bekal pelatihan selama kurang lebih 3-7 hari kerja. pelatihan nya dapat dikatakan hanya sebentar namun bisa mahir karena dalam proses perekaman e-KTP dalam waktu sehari mencapai 5-10 orang. dengan begitu para pegawai akan mahir sendiri. Mahir dan terlatih karena sudah terbiasa. Sehingga proses pelayanan e-KTP dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan e-KTP dan dapat menyelesaikan pelayanan e-KTP dengan

cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan e-KTP yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan e-KTP. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pengguna layanan e-KTP. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pondok Labu dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Respon pegawai dalam menanggapi keluhan pengguna layanan

Pegawai layanan e-KTP wajib merespon keluhan pengguna layanan e-KTP. Pengguna layanan e-KTP akan merasa dihargai oleh pegawai layanan e-KTP ketika pegawai layanan e-KTP dapat memberikan respon yang baik. Merespon keluhan pengguna layanan e-KTP dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan e-KTP di kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Peneliti menemukan bahwa Pegawai pelayanan e-KTP merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan e-KTP yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini dibuktikan ketika pengguna layanan e-KTP yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan menyambut dengan bertanya apa

keperluan yang diperlukan kepada pengguna layanan e-KTP yang baru tiba. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Respond pegawai dalam menanggapi keluhan tergantung dengan kasus nya, namun pegawai sudah menunjukkan untuk membantu setiap keluhan para pengguna layanan sesuai dengan kapasitas dan wewenang mereka, yaitu Ketika e-ktip misal ada data yang kurang, data yang miss, dan memberikan nomor untu.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

didukung oleh pernyataan dari Nabila Daneta selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Respond pegawai dalam menanggapi keluhan e-ktip sudah baik hal ini dilihat dari keluhan pengguna layanan yang e-KTP nya tidak bisa jadi dalam sehari namun ditanggapi dengan baik yaitu dengan solusi memberikan no WA yang dapat dihubungi.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

b. pegawai layanan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Pegawai pelayanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu telah melaksanakan pelayanan dengan tepat namun tidak cepat. Hal ini

ditandai dengan proses perekaman yang tidak memakan waktu lama, namun dalam proses pencetakan e-KTP untuk dapat diterima oleh pengguna layanan dapat dikatakan tidak menentu dan bisa memakan waktu cukup lama hingga beberapa bulan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Ayu selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“pegawai melakukan pelayanan dengan kurang cepat namun tepat. Menurut ayu pada saat ia membuat e-KTP dalam proses menunggu hasil pencetakannya tergolong lama hingga memakan waktu sekitar 2-3 bulan dengan ayu berusaha terus menghubungi pegawai dikarenakan membutuhkan e-KTP untuk proses pembuatan KK. Namun, akhirnya pegawai segera memberikan informasi bahwa e-KTP sudah dapat diambil.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Pernyataan pendukung lain disampaikan oleh Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Pelayanan sudah dilakukan dengan tepat namun kurang cepat dikarenakan dalam untuk membuat e-ktp cukup lambat. Yaitu sekitar 2 minggu dikarenakan perekaman cepat, Cuma dapat resi, tapi untuk mendapat cetakan ktp nya lama.”

c. keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Pegawai pelayanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu telah melaksanakan tugas dalam merespond pengguna layanan dengan baik. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Ayu selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Keluhan pengguna layanan selalu ditanggapi dengan baik, pegawai membalas dengan *fast response* walaupun e-KTP ayu belum bisa diambil namun pegawai masih bertanggung jawab dengan membalas keluhan dari pengguna layanan dan tidak mengabaikan pesan-pesan dari pengguna layanan. Jadi membuat pengguna layanan tidak penasaran.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Pernyataan pendukung lain disampaikan oleh Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Semua keluhan pengguna layanan direspond dengan baik namun sesuai dengan batas kemampuan para pegawai, semisal kesalahan dari kelurahan pasti akan diberikan penjelasan dan tidak membuat para pelanggan bertanya-tanya”

e. Jaminan (Assurance)

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai pelayanan e-KTP. Pengguna layanan e-KTP bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

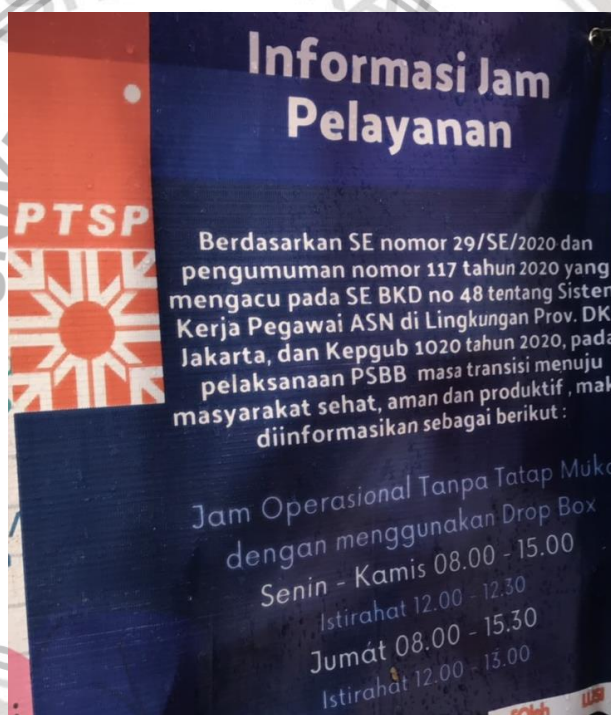
a. layanan terjadwal dengan jelas

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Pegawai di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta telah memberikan jaminan ada nya jadwal layanan yang terjadwal dengan jelas hal ini ditandai dengan ada jam operasional Kantor Kelurahan Pondok Labu yaitu:

- a. Senin – Kamis : 08.00 – 15.00
- b. Istirahat : 12.00 – 12.30
- c. Jum'at : 08.00 – 15.00
- d. Istirahat : 12.00 – 13.00

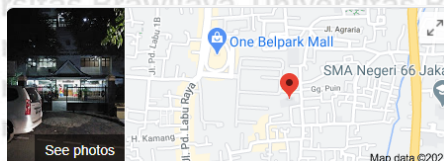
Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Nabila Daneta selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut: sebagai berikut:

“Layanan sudah terjadwal dengan jelas dengan adanya jam operasional yang jelas” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)



Informasi Jam Pelayanan

Sumber: Data Primer Hasil Observasi Peneliti, 2021



Kantor Kelurahan Pondok Labu

Directions Save Call

3.6 ★★★★★ 66 Google reviews

Government office in South Jakarta

Address: Jl. Swakarya Bawah No.1, RT.3/RW.9, Pd. Labu, Kec. Cilandak, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12450

Hours:	Monday	8AM–3PM
	Tuesday	8AM–3PM
	Wednesday	8AM–3PM
	Thursday	8AM–3PM
	Friday	7:30AM–4:30PM
	Saturday	Closed
	Sunday	Closed

[Suggest an edit](#)

Phone: (021) 7690032

Province: Jakarta

Informasi Jam Pelayanan

Sumber: Data Sekunder Dalam Penelitian, 2021

b. Pegawai menjamin kerahasiaan data pengguna layanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Peneliti menemukan bahwa operator hanya bisa akses untuk NIK dan KK. Sehingga Registrasi Data Kartu Telepon Aman dan Terjamin.

(sumber: https://www.kominfo.go.id/content/detail/12760/dirjen-dukcapil-kerahasiaan-data-penduduk-dilindungi/0/berita_satker)

Hal ini Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut:

“Pasti jika ada pegawai dukcapil memberikan data ke orang lain itu pasti langsung di keluarkan. Untuk pelayanan via wa pun kita selalu hari2 kita selalu bertanya apakah benar ini nomor ybs jika ia berkata benar kita cek dulu nama dan niknya apak ia benar salah satu keluarganya jika ia bilang sudah pisah kk kami akan meminta foto akta lahir itu guna untuk menjaga pdf KK yang kami berikan supaya tidak disalah gunakan karena sekarang banyak sekali pinjam online modal dengan ktp saja bisa kan.”(Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

c. Program tersosialisasikan dengan merata

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Program perekaman e-KTP di Kelurahan Pondok Labu pada awal tahun 2017 belum tersosialisasi secara merata. Namun seiring berjalan nya waktu ada inovasi yang dilakukan oleh pegawai layanan yaitu seperti membuat website resmi yaitu Alpukat Betawi

TENTANG KAMI



ALPUKAT Betawi

Akses Langsung Pelayanan DokUmen Kependudukan CepAT dan Akurat, merupakan sebuah kanal pelayanan yang memberikan akses langsung kepada penduduk khususnya warga DKI Jakarta untuk mengajukan pelayanan administrasi Kependudukannya. Melalui aplikasi ini penduduk dapat mengajukan permohonan layanan, penjadwalan pelayanan, dan memonitor pelayanan yang diajukannya.

Alpukat Betawi

(Sumber: Sumber: Data Sekunder Dalam Penelitian, 2021 <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id/>)

Hal didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Program ini sudah tersosialisasi secara merata, namun dulu belum tersosialisasi dengan baik karena teknologi baru dan masih banyak yang sudah punya ktp biasa dan tidak perlu membuat e-ktp ulang, kalau sekarang dapat dikatakan sudah tersosialisasi dengan baik dikarenakan di kelurahan sudah ada banner step by step, iklan layanan masyarakat melalui tv, aplikasi pemerintah, berita nya sempat cukup massif karena sudah ada mesin baru.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

pernyataan pendukung lainnya oleh Ayu selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut:

“Ayu merasa program ini belum tersosialisasi secara merata karena ayu mengaku saat sedang mengantre masih ada beberapa orang yang merasa kebingungan dan datang dengan tidak tahu apa saja persyaratan yang wajib dibawa, masih ada beberapa orang yang datang, ikut mengantre hanya untuk memastikan dan bertanya apa saja data yang perlu dibawa, kemudian pulang dan datang ke kantor kelurahan lagi keesokan hari nya untuk melengkapi persyaratan. Hal ini terkesan sangat tidak efisien dikarenakan membuang banyak waktu, uang, dan energi. Namun ayu mengaku jika pengguna layanan memiliki inisiatif untuk searching di internet mungkin akan menemukan jawaban nya. Namun, Sebagian besar masyarakat lebih memilih untuk datang dan bertanya untuk memastikan secara langsung. Karena pada tahun 2017 lalu belum ada website resmi, namun pada tahun 2021 ini kelurahan telah berkembang dan telah menyediakan website resmi yang sudah memiliki informasi yang lengkap dan jelas berbentuk google drive untuk persyaratan.”

d. Empati (Empathy)

Dimensi Empathy (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan e-KTP. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu dari pegawai layanan e-KTP terhadap pengguna layanan e-KTP dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan e-KTP. Untuk mengukur dimensi Emphaty (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan 133emper di Kantor

Kelurahan Pondok Labu dapat diukur melalui 134emperatu sebagai berikut :

- a. Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi

Pengguna layanan e-KTP dalam proses pelayanan e-KTP merupakan prioritas dalam pelayanan tersebut. Jika pengguna layanan e-KTP tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti melihat pegawai kantor kelurahan pondok labu sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan e-KTP dari pada kepentingan pribadi hal ini ditandai dengan para pegawai pelayanan e-KTP focus dalam melayani dan menjalankan tugas dengan tidak bercanda antar petugas, mengobrol, atau bermain *handphone*. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Pegawai mendahulukan kepentingan layanan daripada kepentingan pribadi hal ini ditandai dengan menurut adjie semisal mereka ada urusan pribadi keluarga namun tetap melayani masyarakat untuk pembuatan e-ktip karena mereka tidak main hp sama sekali dan focus dengan pelayanan masyarakat. Dan untuk jam istirahat masih ngaret,

dan pada umumnya tidak on time.”(Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

- b. pegawai melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah





Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan e-KTP sangat diperlukan dalam proses pelayanan e-KTP. Jika pegawai pelayanan e-KTP ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan e-KTP dan menciptakan citra yang baik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa pegawai pelayanan e-KTP di kantor kelurahan pondok labu DKI

Jakarta khusus nya divisi Dukcapil yang melayani langsung pengguna layanan untuk pembuat e-KTP sudah ramah dan sopan santun, hal ini ditandai dengan sebagai pengguna layanan e-KTP, pegawai akan menyapa dan menanyakan keperluan apa saja, kemudian ditanyakan dan

diperiksa kelengkapan berkas dengan cermat. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Nabila Daneta selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Pegawai sudah melayani dengan sopan santun dan ramah hal ini ditandai dengan sesuai dengan sop, ditanya mau ngapain, apakah berkas sudah lengkap, kalau ada pengguna yang lanjut usia pendekatannya lebih berbeda seperti dibantu dalam proses antri dll, dan juga pegawai sudah menerapkan keramahan seperti senyum dan sapa.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

c. pegawai melayani dengan tidak diskriminatif

Dalam proses pelayanan e-KTP, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak diskriminatif juga sangat perlu untuk diterapkan. Maksud Sikap tidak diskriminatif adalah Ketika pegawai pelayanan e-KTP sedang menjalankan tugas layanan e-KTP, Petugas layanan e-KTP tidak mendahulukan pengguna layanan e-KTP yang sudah kenal (misal: keluarga atau teman dekat). Seluruh pengguna layanan e-KTP harus dilayani secara adil dan harus berurutan sesuai dengan nomor antrian. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Pegawai Kantor Kelurahan Pondok Labu Jakarta dalam Pelayanan e-KTP melayani dengan adil dan tidak diskriminatif, Hal ini dapat dilihat ada nya sistem antrian dalam petugas

melayani para pengguna layanan berdasarkan dengan nomor urut antrian.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku

Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut:

“Pegawai tidak melayani dengan diskriminatif atau membedakan yang terpenting mengikuti aturan sesuai antrian, data nya lengkap, dan bisa diproses.” Rifai(Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Dukungan lain disampaikan oleh Adjie selaku Masyarakat Kelurahan

Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Pegawai tidak melayani dengan diskriminatif atau membedakan yang terpenting mengikuti aturan sesuai antrian, data nya lengkap, dan bisa diproses.”

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Perekaman Kartu

Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta, yaitu:

2.1 Faktor Pendukung

a. Motivasi kerja karyawan

Motivasi kerja pegawai dalam mendukung pelayanan e-KTP dapat dilihat melalui perfoma pegawai pelayanan e-KTP. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Pegawai Pelayanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta memiliki motivasi kerja yang tinggi. Hal ini ditandai dengan para pegawai pelayanan e-KTP yang menampilkan performa kerja terbaik dalam memberikan pelayanan e-KTP yang berkualitas kepada pengguna layanan e-KTP. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Nabila Daneta selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Motivasi kerja karyawan dalam mendukung pelayanan sangat mempengaruhi karena jika pegawai melayani dengan kurang motivasi bisa menjadi lambat, nah pegawai nya serba cermat, cepat, tanggap jadi dapat dikatakan motivasi kerja pegawai bagus.”(Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

b. Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Perlengkapan dan fasilitas e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sangat mendukung proses pelayanan e-KTP. Hal ini ditandai dengan yang pegawai pelayanan yang menggunakan alat bantu untuk memperlancar dan

mempermudah proses layanan perekaman e-KTP pada saat pas foto, fingerprint, dan tanda tangan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Nabila Daneta selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Perlengkapan dan fasilitas dalam mendukung pelayanan sangat mendukung karena berjalan dengan lancar dan mempermudah proses layanan khususnya di perekaman e-KTP pada saat pas foto, fingerprint, dan tanda tangan yang menggunakan alat bantu.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Perlengkapan dan fasilitas dalam mendukung pelayanan sudah sangat lengkap dan berfungsi dengan baik jadi membuat proses layanan nya menjadi cepat.” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut:

“Perlengkapan dan fasilitas dalam mendukung pelayanan untuk proses perekaman e-ktip sudah dapat dikatakan bagus, yaitu mencakup fingerprint, iris mata bagus, tempat tanda tangan. Dapat

dikatakan bagus karena alat nya cepat membaca di computer dengan hanya hitungan detik, misal dalam tanda tangan sudah langsung terbaca di computer Ketika ditulis dan juga dihapus. Dan ada teknisi untuk me maintaince perawatan alat nya yaitu setiap ada masalah dapat langsung ditelfon dan pada hari dan saat itu tanpa membuang waktu karena pelayanan e-KTP termasuk yang sangat penting. Prosedurnya dengan melapor ke dinas, kemudian alat yang bermasalah ditukar dengan alat dari dinas untuk dipakai sementara, alat nya disservice, Ketika sudah selesai dikembalikan lagi.” -Rifai (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

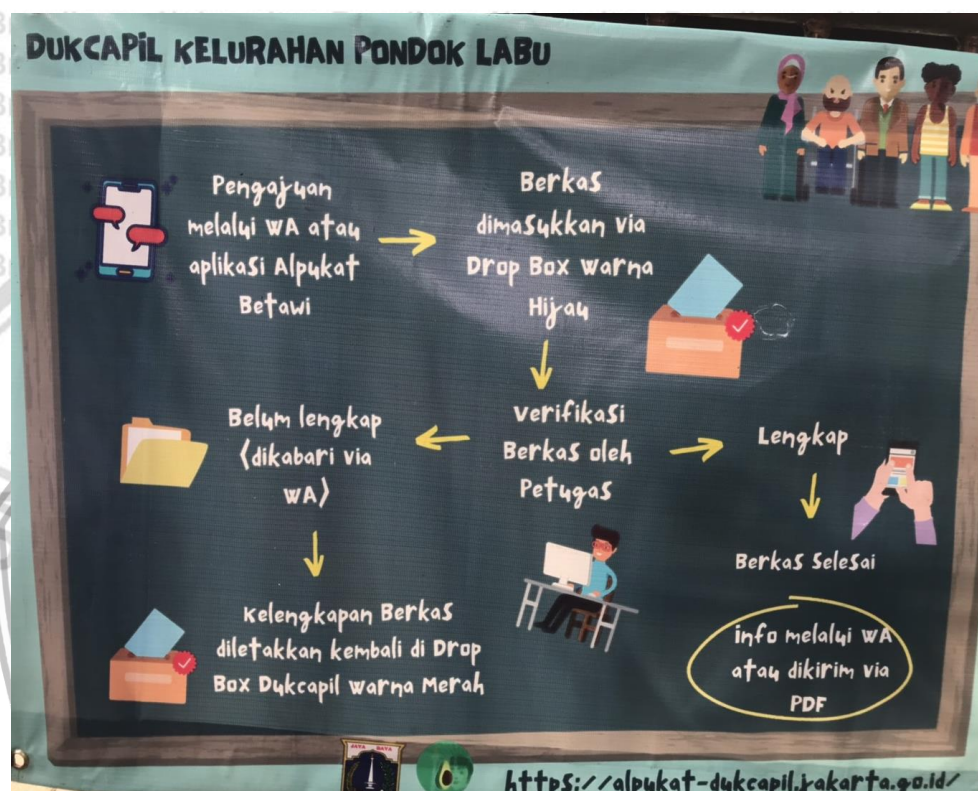
2.2 Faktor Penghambat

a. Sistem kerja dan sistem pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti melihat bahwa pegawai Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dalam menjalankan Sistem kerja dan sistem pelayanan dalam mendukung pelayanan sudah baik, Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan karyawan fleksibel akan memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Sistem kerja dan sistem pelayanan dalam mendukung pelayanan misal dari awal masuk sudah ditanya mau ngapain, dilayani ambil nomor, antri, sebelum nya data nya ditanya apakah sudah lengkap kemudian msk ke data perekaman ktp dan dijelaskan ini ngapain aja dan data nya

apa aja” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)



Prosedur layanan e-KTP

Sumber: Data Primer Hasil Observasi Peneliti, 2021

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti melihat bahwa pegawai Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dalam proses menjalankan Sistem kerja dan sistem pelayanan dalam menghambat

pelayanan dapat dilihat pada saat ada *human error* yaitu pada saat pegawai *missed* dalam proses pengecekan dan kurang cermat. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Penghambat nya jika pegawai ada yang miss semisal pegawai belum konfirmasi pengguna atas kelengkapan berkas namun masyarakat sudah antri ternyata tidak bisa diproses karena belum lengkap sangat membuang-buang waktu pengguna layanan. Masyarakat harus bolak balik untuk melengkapi data” (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

b. Suasana kerja di instansi

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan pelayanan yang berkualitas. Suasana kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu dalam mendukung pelayanan ditandai dengan Pegawai Kantor Kelurahan Pondok Labu yang focus dalam menjalankan tugas sesuai dengan job deskripsi masing-masing dan tetap kondusif dengan tidak ada yang saling mengobrol atau bercanda antar pegawai. Hubungan antar rekan kerja maupun 143emper tim dan antar atasan dan bawahan dapat dikatakan sudah baik, hal ini dapat dijaga dengan tetap menjaga komunikasi antar

pegawai agar tetap kooperatif dan mematuhi aturan dan perintah dari atasan. Sehingga informasi yang disampaikan kepada pengguna layanan tetap satu suara. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Suasana kerja di kantor kelurahan pondok labu dalam mendukung pelayanan sudah dikatakan sudah focus sesuai dengan job des mereka dan merupakan hal yang kondusif tidak ada yang mengobrol antar pegawai atau becanda.”(Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Dukungan lain disampaikan oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut:

“Suasana kerja di kantor kelurahan dalam mendukung pelayanan dapat dilihat dengan hubungan antar rekan kerja maupun 144emper tim dan antar atasan dan bawahan, kunci nya adalah dengan menjaga komunikasi antar atasan dan bawahan agar tetap kooperatif dan mematuhi aturan dan perintah dari atasan. Sehingga satu suara” Rifai (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Suasana kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu dalam menghambat pelayanan dapat dilihat dari sisi masyarakat yang memiliki kendala pada berkas lain yang diperlukan untuk persyaratan. Semisal nama pada KK

masih salah, sehingga ingin membuat atas nama buku nikah, dsb. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut:

“Suasana kerja di kantor kelurahan dalam menghambat pelayanan Tidak ada karena orang e-ktip lebih gampang diatur tapi terkadang ada warga yang tidak ada ijazah, nama nya salah atas dasar buku nikah dll” -Rifai (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

c. Lingkungan fisik tempat kerja

Lingkungan fisik meliputi suhu, temperature, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman pegawai dan pengguna layanan di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dalam bekerja sehingga akan memudahkan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan e-KTP. Lingkungan fisik tempat kerja dalam mendukung pelayanan e-KTP di Kantor Pondok Labu sudah baik, Hal ini ditandai dengan fasilitas yang cukup lengkap dan kebersihan selalu terjaga dengan bantuan petugas kebersihan yang rutin membersihkan lingkungan tersebut setiap pagi.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Lingkungan fisik dalam mendukung pelayanan sudah bagus karena fasilitas nya sudah lengkap, yaitu ber AC, bangku nya sudah bagus.” Adjie (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Dukungan lainnya disampaikan oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut:

“Lingkungan fisik tempat kerja dalam mendukung pelayanan dapat dilihat dari kenyamanan nya di kantor kelurahan pondok labu setiap pagi ada yang bertugas untuk menyapu dan mengepel, dan warga selama ini tidak ada yang complain.” Rifai (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)



Kantor Kelurahan Pondok Labu

Sumber: Sumber: Data Primer Hasil Observasi Peneliti, 2021

Lingkungan fisik tempat kerja dalam menghambat pelayanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta ditandai dengan beberapa kondisi, Pada tahun 2020 disebabkan dengan adanya pandemic Virus COVID-19 cukup menghambat proses layanan pembuatan e-KTP khususnya dalam indikator lingkungan fisik. Pandemi Virus COVID-19 mewajibkan masyarakat untuk saling menjaga melalui 3M yaitu dengan menjaga jarak, memakai masker, dan rajin mencuci tangan. Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dalam menerapkan peraturan tersebut yaitu agar menjaga jarak maka melakukan proses layanan

husus nya e-KTP di ruang terbuka, yaitu pada saat antri dan pengecekan berkas, namun untuk proses perekaman menggunakan alat bantu tetap didalam ruangan dengan membatasi jumlah harian. Proses antri dan pengecekan berkas di ruang terbuka dapat dikatakan kurang nyaman untuk kedua belah pihak khususnya para pengguna layanan, dengan keadaan cuaca yang tidak menentu. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut:

“Lingkungan fisik tempat kerja dalam menghambat pelayanan dapat dilihat pada saat pandemic covid-19 pengguna layanan seperti warga ada yang complain karena pelayanan dilaksanakan di ruang terbuka yaitu diluar Gedung kantor kelurahan pondok labu dan kondisi cuaca yang tidak menentu yaitu panas atau hujan”. -Rifai (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Kondisi lain ditandai dengan akses masuk Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta untuk melakukan proses layanan e-KTP pun dapat dikatakan kurang ramah bagi pengguna layanan e-KTP yang sudah lanjut usia karena memiliki akses yang bertanggung, tersedia akses yang landai untuk kursi roda namun tertutup oleh banner jadi kurang kelihatan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim

selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Lingkungan fisik dalam menghambat pelayanan sudah bagus namun kurang ramah untuk pengguna lanjut usia karena bertangga2, dan ada akses yang landai tapi tertutup banner jadi kurang kelihatan.” Adjie (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Kondisi lain di indicator Lingkungan fisik tempat kerja dalam Menghambat proses layanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta, Peneliti menemukan ruangan tunggu yang disediakan oleh penyedia layanan untuk pengguna layanan antre kurang luas sehingga pengguna layanan merasa kurang nyaman. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Ayu selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Lingkungan fisik tempat kerja dalam Menghambat tempat nya sempit dan kecil, tempat ruang tunggu foto kecil.” Ayu (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Kondisi lain indicator Lingkungan fisik tempat kerja dalam Menghambat proses layanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta, Peneliti menemukan terbatas nya lahan parkir yang disediakan oleh penyedia layanan khususnya pengguna layanan e-KTP,

Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Nabila Daneta selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Lingkungan fisik tempat kerja dalam menghambat pelayanan ditandai dengan sangat terbatas nya lahan parkir yang disediakan oleh kantor kelurahan pondok labu, pengguna layanan tidak disediakan lahan parkir karena lahan parkir sudah diisi oleh pegawai setempat, sehingga para pengguna layanan menggunakan lahan parkir diluar Kawasan kantor kelurahan pondok labu”. -(Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

d. Prosedur kerja di instansi tersebut

Prosedur kerja merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksdhakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur yang tidak membebani para karyawannya mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menemukan bahwa Prosedur kerja dalam mendukung pelayanan di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sudah baik, Hal ini ditandai dengan tata cara alur proses pembuatan serta persyaratan E-KTP sudah informasikan dengan jelas melalui website dan banner di depan pagar Kantor Kelurahan Pondok Labu. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari

Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut:

“Prosedur kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu dalam mendukung pelayanan sudah bagus dan hal ini dapat dilihat dari misal untuk pelayanan e-ktip cukup fotocopy KK dan akte kelahiran.” Rifai (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Sedangkan Prosedur kerja dalam menghambat pelayanan ditandai dengan memerlukan surat pengantar RT terlebih dahulu. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu sebagai berikut:

“Prosedur kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu dalam menghambat pelayanan dulu mesti ada pengantar dari RT (namun sekarang sudah dihapus di tahun akhir desember 2019) antar warga dan RT kurang akurat jadi dipersulit untuk meminta surat pengantar dan surat keterangan dan antar internal misal dengan agama.” Rifai (Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Adjie Karim selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP Sebagai Berikut:

“Prosedur kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu dalam Menghambat Pelayanan yaitu blangko e-KTP yang selalu kosong

sehingga lama sekali untyk, percetakan cepat.”(Wawancara di Kantor Kelurahan Pondok Labu, tanggal 1 Februari 2021)

C. Pembahasan Data Fokus Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di

Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang terdiri dari beberapa indikator. Dari beberapa indikator tersebut perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang didasari oleh indikator-indikator dalam pelayanan.

Tolak ukur berfungsi untuk mengetahui sejauhmana mutu dari pelayanan publik. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007, hal. 135) meliputi lima dimensi pokok, yaitu

a. Bukti langsung (Tangibles)

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat di penyajian data, Peneliti menemukan bahwa Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta telah menerapkan dimensi Tangibel beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan dengan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan yaitu pegawai pelayanan mencantumkan dan memberikan nomor yang dapat dihubungi dalam proses pengurusan dan pengambilan E-KTP. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu indikator kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, contohnya luas ruang yang terbatas dan kurang tersedia nya tempat duduk untuk pengguna layanan dalam proses menunggu giliran sesuai dengan nomor antrean, hal tersebut menjadikan tempat penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi kurang kondusif dan membuat pengguna layanan merasa tidak nyaman dan tidak sabar.

Dimensi tangible menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007) dapat ditentukan

oleh beberapa indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan proses pelayanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan, penggunaan alat bantu Komunikasi dalam proses pelayanan, khususnya pada proses pembuatan E-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

d. Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat di penyajian data, Peneliti menemukan bahwa Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta telah menerapkan dimensi reliability. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan yang ditandai dengan memeriksa kelengkapan berkas dan mengarahkan prosedur kepada

para pengguna layanan dengan sangat teliti, Kantor Kelurahan Pondok Labu memiliki standar pelayanan yang sudah jelas. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sudah sangat baik dan pegawai khususnya operator sudah handal. Hal ini ditunjukkan dengan Pegawai pelayanan Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta khusus nya Operator Dukcapil memiliki keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan e-KTP. Keahlian dalam menggunakan perangkat dapat dikatakan sudah sangat terlatih dan mahir, karena dalam hal itu awalnya pegawai layanan e-KTP diberikan bekal pelatihan selama kurang lebih 3-7 hari kerja. pelatihan nya dapat dikatakan hanya sebentar namun bisa mahir karena dalam proses perekaman e-KTP dalam waktu sehari mencapai 5-10 orang. dengan begitu para pegawai akan mahir sendiri. Mahir dan terlatih karena sudah terbiasa. Sehingga proses pelayanan e-KTP dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Dimensi Keandalan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima

pelayanan dengan cepat dan mudah. Dimensi reability ditentukan oleh beberapa indikator yaitu adalah kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat di penyajian data, yang mengungkapkan bahwa Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta telah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini melalui beberapa indicator yaitu antara lain cara pegawai merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Cara Pegawai pelayanan e-KTP merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan e-KTP yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini dibuktikan ketika pengguna layanan e-KTP yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan menyambut dengan bertanya apa keperluan yang diperlukan kepada pengguna layanan e-KTP yang baru tiba.

Dalam indikator Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, peneliti menemukan bahwa Pegawai pelayanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu telah melaksanakan pelayanan dengan tepat namun tidak cepat. Hal ini ditandai dengan proses perekaman yang tidak memakan waktu lama, namun dalam proses pencetakan e-KTP untuk dapat diterima oleh pengguna layanan dapat dikatakan tidak menentu dan bisa memakan waktu cukup lama hingga beberapa bulan.

Dimensi Responsivenss menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007) merupakan kemauan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen

untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

d. Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat di penyajian data, Peneliti menemukan bahwa Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta telah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pelayanan sudah terjadwal dengan jelas, pegawai menjamin kerahasiaan data pengguna layanan, program ini telah tersosialisasikan dengan merata. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Indikator Pertama yaitu pelayanan sudah terjadwal dengan jelas, peneliti menemukan bahwa Pegawai di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta telah memberikan jaminan ada nya jadwal layanan yang terjadwal dengan

kelas hal ini ditandai dengan ada jam operasional Kantor Kelurahan Pondok

Labu yaitu:

- a. Senin – Kamis : 08.00 – 15.00
- b. Istirahat : 12.00 – 12.30
- c. Jum'at : 08.00 – 15.00
- d. Istirahat : 12.00 – 13.00

Indikator selanjutnya yaitu pegawai menjamin kerahasiaan data pengguna layanan, peneliti menemukan bahwa Pegawai pelayanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu telah menjalankan tugas dalam menjamin kerahasiaan data para pengguna layanan. Pak Ainuddin Rifai selaku Operator

Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu mengatakan bahwa jika ada petugas yang menyalahgunakan data atau informasi akan dikenakan sanksi

yang tegas. Hal ini didukung oleh pernyataan Direktur Jenderal

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Zudan Arif

Fakrulloh, beliau mengatakan semua data penduduk dilindungi

kerahasiaannya. Negara berjanji di Undang-Undang Administrasi

Kependudukan bahwa semua data penduduk dilindungi kerahasiaannya.

Dimana ada tiga level yaitu pengumpulan data, pengamanan data dan pemanfaatan data. Dalam pemanfaatan data boleh dibuka hanya untuk yang memiliki hak akses,

Indikator yang terakhir yaitu program pelayanan e-KTP ini telah tersosialisasikan dengan merata, peneliti menemukan bahwa Program perekaman e-KTP di Kelurahan Pondok Labu pada awal tahun 2017 belum tersosialisasi secara merata. Namun seiring berjalannya waktu ada inovasi yang dilakukan oleh pegawai layanan yaitu seperti membuat website resmi yaitu Alpukat Betawi.

Dimensi Assurance (Ketanggapan) menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007) merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

e. Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat di penyajian data, Peneliti menemukan bahwa Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Indikator yang pertama yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, peneliti melihat pegawai kantor kelurahan pondok labu sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan e-KTP dari pada kepentingan pribadi hal ini ditandai dengan para pegawai pelayanan e-KTP focus dalam melayani dan menjalankan tugas dengan tidak bercanda antar petugas, mengobrol, atau bermain *handphone*.

Indikator selanjutnya yaitu pegawai melayani dengan sopan santun, peneliti menemukan bahwa pegawai pelayanan e-KTP di kantor kelurahan pondok labu DKI Jakarta khusus nya divisi Dukcapil yang melayani langsung pengguna layanan untuk pembuat e-KTP sudah ramah dan sopan santun, hal ini ditandai dengan sebagai pengguna layanan e-KTP, pegawai akan

menyapa dan menanyakan keperluan apa saja, kemudian ditanyakan dan diperiksa kelengkapan berkas dengan cermat.

Indikator yang terakhir yaitu pegawai melayani dengan tidak diskriminatif,

Dalam proses pelayanan e-KTP, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak diskriminatif juga sangat perlu untuk diterapkan.

Maksud Sikap tidak diskriminatif adalah Ketika pegawai pelayanan e-KTP sedang menjalankan tugas layanan e-KTP, Petugas layanan e-KTP tidak mendahulukan pengguna layanan e-KTP yang sudah kenal (misal: keluarga atau teman dekat). Seluruh pengguna layanan e-KTP harus dilayani secara adil dan harus berurutan sesuai dengan nomor antrian. Berdasarkan pemaparan di penyajian data, peneliti menemukan bahwa Pegawai Kantor Kelurahan Pondok Labu Jakarta dalam Pelayanan e-KTP melayani dengan adil dan tidak diskriminatif.

Dimensi Emphaty (Empati) menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007) adalah Dimensi yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna

layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Perekaman

Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI

Jakarta, yaitu:

2.1. Faktor Pendukung

a. Motivasi kerja karyawan

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat dipenyajian data, di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta khusus nya dalam Kualitas Pelayanan e-KTP. Motivasi kerja pegawai dalam mendukung pelayanan e-KTP dapat dilihat melalui perfoma pegawai pelayanan e-KTP. peneliti menemukan bahwa Pegawai Pelayanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta memiliki motivasi kerja yang tinggi. Hal ini ditandai dengan para pegawai pelayanan e-KTP yang menampilkan performa kerja terbaik dalam

memberikan pelayanan e-KTP yang berkualitas kepada pengguna layanan e-KTP.

Motivasi Kerja Karyawan menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999) adalah Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam membentuk pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

b. Perlengkapan dan fasilitas

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat di penyajian data, peneliti menemukan bahwa Perlengkapan dan fasilitas e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sangat mendukung proses pelayanan e-KTP. Hal ini ditandai dengan yang pegawai pelayanan yang menggunakan alat bantu untuk memperlancar dan mempermudah proses layanan perekaman e-KTP pada saat pas foto, fingerprint, dan tanda tangan.

Perlengkapan dan fasilitas menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999) adalah Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

2.2 Faktor Penghambat

a. Sistem kerja dan sistem pelayanan

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat dipenyajian data, Peneliti menemukan bahwa sistem kerja dan sistem pelayanan di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta khusus nya dalam menghambat Kualitas Pelayanan e-KTP dapat dilihat pada saat ada *human error* yaitu pada saat pegawai *missed* dalam proses pengecekan dan kurang cermat.

Sistem Kerja dan Sistem pelayanan menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999) adalah Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel dan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

b. Suasana kerja di instansi

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat dipenyajian data, Peneliti menemukan bahwa suasana kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta khusus nya dalam menghambat Kualitas Pelayanan e-KTP:

Suasana kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu dalam menghambat pelayanan dapat dilihat dari sisi masyarakat yang memiliki kendala pada

berkas lain yang diperlukan untuk persyaratan. Semisal nama pada KK masih salah, sehingga ingin membuat atas nama buku nikah, dsb. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu

Suasana Kerja di Instansi menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999) adalah Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

c. Lingkungan fisik tempat kerja

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat dipenyajian data, Peneliti menemukan bahwa Lingkungan fisik tempat kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta khusus nya dalam mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan e-KTP:

Lingkungan fisik tempat kerja dalam menghambat pelayanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta ditandai dengan beberapa kondisi, Pada tahun 2020 disebabkan dengan ada nya pandemic Virus COVID-19 cukup menghambat proses layanan pembuatan e-KTP khususnya dalam indicator lingkungan fisik. Pandemi Virus COVID-19 mewajibkan masyarakat untuk saling menjaga melalui 3M yaitu dengan

menjaga jarak, memakai masker, dan rajin mencuci tangan. Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dalam menerapkan peraturan tersebut yaitu agar menjaga jarak maka melakukan proses layanan khusus nya e-KTP di ruang terbuka, yaitu pada saat antre dan pengecekan berkas, namun untuk proses perekaman menggunakan alat bantu tetap didalam ruangan dengan membatasi jumlah harian. Proses antre dan pengecekan berkas di ruang terbuka dapat dikatakan kurang nyaman untuk kedua belah pihak khususnya para pengguna layanan, dengan keadaan cuaca yang tidak menentu. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu

Kondisi lain ditandai dengan akses masuk Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta untuk melakukan proses layanan e-KTP pun dapat dikatakan kurang ramah bagi pengguna layanan e-KTP yang sudah lanjut usia karena memiliki akses yang bertanggung, tersedia akses yang landai untuk kursi roda namun tertutup oleh banner jadi kurang kelihatan.

Kondisi selanjutnya di indicator Lingkungan fisik tempat kerja dalam Menghambat proses layanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta, Peneliti menemukan ruangan tunggu yang disediakan oleh penyedia layanan untuk pengguna layanan antre kurang luas sehingga

pengguna layanan merasa kurang nyaman. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Ayu selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP

Kondisi terakhir indicator Lingkungan fisik tempat kerja dalam Menghambat proses layanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI

Jakarta, Peneliti menemukan terbatas nya lahan parkir yang disediakan oleh penyedia layanan untuk pengguna layanan e-KTP, Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Nabila Daneta selaku Masyarakat Kelurahan Pondok Labu yang menggunakan jasa layanan e-KTP

Lingkungan fisik tempat kerja menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999) adalah meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam bekerja akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

d. Prosedur kerja di instansi tersebut

Berdasarkan hasil temuan yang terdapat dipenyajian data, Peneliti menemukan bahwa Prosedur kerja dalam mendukung pelayanan di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta telah berjalan dengan baik, Hal ini ditandai dengan tata cara alur proses pembuatan serta persyaratan E-KTP

sudah di informasikan dengan jelas melalui website dan banner di depan pagar Kantor Kelurahan Pondok Labu.

Prosedur Kerja di instansi menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999) merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudal dipahani. Prosedur kerja yang tidak membebani para karyawan dan mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil Kajian Pustaka dan hasil penyajian data yang telah dianalisis serta diverifikasi oleh peneliti. Maka peneliti akan memaparkan hasil penelitian secara keseluruhan

3. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta

a. Bukti langsung (Tangibles)

Dimensi Bukti langsung (Tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Berdasarkan Nilai Bukti langsung (Tangibles) yang berkualitas diperoleh melalui indikator penampilan, yaitu saat aparaturnya melaksanakan tugas pelayanan dengan menggunakan seragam

sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta. Indikator selanjutnya, penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang ditandai dengan pegawai pelayanan mencantumkan dan memberikan nomor yang dapat dihubungi dalam proses pengurusan dan pengambilan E-KTP. Namun masih ada indikator yang perlu diperhatikan agar pelayanan berkualitas, yaitu indikator kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, luas ruang di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta yang terbatas dan kurangnya tempat duduk untuk pengguna layanan dalam proses antrean, hal tersebut menjadikan tempat penuh dengan pengguna layanan yang mengantre dan membuat suasana akan menjadi kurang kondusif sehingga pengguna layanan merasa tidak nyaman.

b. Keandalan (Reliability)

Dimensi Keandalan (Reliability) adalah dimensi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Berdasarkan Nilai Keandalan (Reliability) yang berkualitas diperoleh melalui Indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan yang ditandai dengan memeriksa kelengkapan berkas dan mengarahkan prosedur kepada para pengguna layanan dengan sangat teliti, selanjutnya indikator kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kantor

Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sudah sangat baik, khususnya operator yang sudah handal. Hal ini ditunjukkan dengan Pegawai khusus nya Operator Dukcapil memiliki keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan e-KTP. Sehingga proses pelayanan e-KTP dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) adalah dimensi yang mencakup keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Berdasarkan Nilai Daya Tanggap (Responsiveness) yang berkualitas diperoleh melalui cara pegawai merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dan keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Dalam indikator pelayanan yang cepat dan tepat, Pegawai pelayanan e-KTP di Kantor Kelurahan Pondok Labu telah melaksanakan pelayanan dengan tepat namun kurang cepat. Hal ini ditandai dengan proses perekaman yang tidak memakan waktu lama, proses pencetakan e-KTP untuk dapat diterima oleh pengguna layanan dapat dikatakan tidak menentu dan bisa memakan waktu hingga beberapa bulan.

d. Jaminan (Assurance)

Dimensi Jaminan (Assurance) adalah dimensi yang mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pengguna layanan bebas dari bahaya, resiko dan keragu – ragan.

Berdasarkan Nilai Dimensi Jaminan (Assurance) yang berkualitas diperoleh melalui Indikator Pertama yaitu pelayanan sudah terjadwal dengan jelas, ditandai dengan ada jam operasional Kantor Kelurahan Pondok Labu. Indikator selanjutnya yaitu pegawai menjamin kerahasiaan data pengguna layanan, Pak Ainuddin Rifai selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Pondok Labu mengatakan bahwa jika ada petugas yang menyalahgunakan data atau informasi akan dikenakan sanksi yang tegas. Indikator yang terakhir yaitu program pelayanan e-KTP telah tersosialisasikan dengan merata, Pada awal tahun 2017 belum tersosialisasi secara merata. Namun seiring berjalan nya waktu ada inovasi yang dilakukan oleh pegawai layanan yaitu seperti membuat website resmi yaitu Alpukat Betawi.

e. Empati (Emphaty)

Dimensi Empati (Emphaty) adalah dimensi yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan

memahami kebutuhan para pelanggan. Berdasarkan Nilai Empati (Emphaty) yang berkualitas diperoleh melalui Indikator yang pertama yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, hal ini ditandai dengan para pegawai pelayanan e-KTP focus dalam melayani. Indikator selanjutnya yaitu pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai pelayanan e-KTP kantor kelurahan pondok labu DKI Jakarta khusus nya divisi Dukcapil sudah ramah dan sopan santun, hal ini ditandai dengan pegawai menyapa, menanyakan keperluan apa saja, kemudian memeriksa kelengkapan berkas dengan cermat. Indikator yang terakhir yaitu pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, Petugas layanan e-KTP tidak mendahulukan pengguna layanan e-KTP yang merupakan teman atau kerabat. Seluruh pengguna layanan e-KTP dilayani secara adil dan berurutan sesuai nomor antrian.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Perekaman

Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI

Jakarta

2.1 Faktor Pendukung

a. Motivasi kerja karyawan

Motivasi kerja pegawai dalam mendukung pelayanan e-KTP dapat dilihat melalui perfoma pegawai pelayanan e-KTP. Pegawai Pelayanan e-KTP di

Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta memiliki motivasi kerja yang tinggi. Hal ini ditandai dengan para pegawai pelayanan e-KTP yang menampilkan performa kerja terbaik dalam memberikan pelayanan e-KTP yang berkualitas kepada pengguna layanan e-KTP.

b. Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas dalam mendukung proses pelayanan e-KTP ditandai dengan pegawai pelayanan yang menggunakan alat bantu untuk mempermudah proses layanan perekaman e-KTP pada saat pas foto, fingerprint, dan tanda tangan.

2.2 Faktor Penghambat

a. Sistem kerja dan sistem pelayanan

Sistem kerja dan sistem pelayanan dalam mendukung Kualitas Pelayanan sudah baik, Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini ditandai ketika pengguna layanan e-KTP tiba, pegawai layanan menyambut, mengarahkan untuk nomor antrian sesuai layanan, memeriksa kelengkapan berkas, jika sudah sesuai dengan

persyaratan maka bisa diproses untuk masuk ke ruangan perekaman data, dan dalam proses perekaman pun dibantu dan dijelaskan dengan pegawai layanan e-KTP.

Sistem kerja dan sistem pelayanan di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dalam menghambat Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada saat ada *human error* yaitu pada saat pegawai *missed* dalam proses pengecekan dan kurang cermat.

b. Suasana kerja di instansi

Suasana kerja dalam mendukung pelayanan ditandai dengan Pegawai Kantor Kelurahan Pondok Labu yang focus dalam menjalankan tugas sesuai dengan job deskripsi dan tetap kondusif dengan cara tidak saling mengobrol antar pegawai. Hubungan antar rekan kerja sesama tim dan maupun antar atasan dan bawahan dapat dikatakan sudah baik, hal ini dapat dijaga dengan tetap menjaga komunikasi antar pegawai agar tetap kooperatif dan mematuhi aturan dan perintah dari atasan. Sehingga informasi yang disampaikan kepada pengguna layanan tetap satu suara.

Suasana kerja dalam menghambat pelayanan dapat dilihat dari sisi masyarakat yang memiliki kendala pada berkas yang diperlukan untuk

persyaratan. Semisal nama pada KK masih salah, sehingga ingin membuat atas nama buku nikah.

c. Lingkungan fisik tempat kerja

Lingkungan fisik meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman pegawai dan pengguna layanan dalam proses layanan sehingga akan memudahkan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan e-KTP.

Lingkungan fisik tempat kerja dalam mendukung pelayanan e-KTP di Kantor Pondok Labu sudah baik, Hal ini ditandai dengan fasilitas yang cukup lengkap dan kebersihan selalu terjaga dengan bantuan petugas kebersihan yang rutin membersihkan lingkungan tersebut setiap pagi.

Lingkungan fisik tempat kerja dalam menghambat pelayanan e-KTP ditandai dengan beberapa kondisi. Kondisi pertama, Pada tahun 2020 Pandemi Virus COVID-19 mewajibkan masyarakat untuk saling menjaga melalui 3M yaitu dengan menjaga jarak, memakai masker, dan rajin mencuci tangan. Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dalam menerapkan peraturan tersebut yaitu menerapkan proses layanan khusus nya e-KTP di ruang terbuka, Proses antre dan pengecekan berkas di ruang terbuka dapat dikatakan kurang nyaman untuk kedua belah pihak khususnya

para pengguna layanan, dengan keadaan cuaca yang tidak menentu. Kondisi lain ditandai dengan akses masuk untuk melakukan proses layanan e-KTP pun dapat dikatakan kurang ramah bagi pengguna layanan lanjut usia karena memiliki akses yang bertangga, tersedia akses yang landai untuk kursi roda namun tertutup oleh banner. Kondisi selanjutnya, ruangan tunggu yang disediakan oleh penyedia layanan untuk pengguna layanan antre kurang luas sehingga pengguna layanan merasa kurang nyaman. Kondisi terakhir terbatas nya lahan parkir yang disediakan oleh penyedia layanan untuk pengguna layanan e-KTP.

d. Prosedur kerja di instansi tersebut

Prosedur kerja dalam mendukung pelayanan ditandai dengan tata cara alur proses pembuatan serta persyaratan E-KTP sudah di informasikan dengan jelas melalui website dan banner di depan pagar Kantor Kelurahan Pondok Labu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penemuan di lapangan, peneliti menemukan bahwa Kualitas pelayanan dalam perekaman kartu tanda penduduk (E-KTP) di kelurahan pondok labu DKI Jakarta telah berjalan dengan baik. Kualitas Pelayanan yang telah berkualitas dapat dilihat melalui keempat dimensi, diantaranya adalah Dimensi Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Sedangkan Kualitas Pelayanan yang belum berjalan dengan maksimal dapat dilihat dari ditemukannya gap antara teori faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor pendukung berasal dari Motivasi kerja karyawan dan, sedangkan faktor penghambat berasal dari Sistem kerja dan sistem pelayanan, Suasana kerja di instansi, Lingkungan fisik tempat kerja, dan fasilitas Prosedur kerja.

Dimensi Bukti langsung (*Tangibles*) dapat disimpulkan berkualitas. Dilihat melalui indikator penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan dengan menggunakan seragam sesuai peraturan yang telah ditetapkan dan penggunaan alat

bantu saat pegawai mencantumkan dan memberikan nomor yang dapat dihubungi dalam proses pengurusan dan pengambilan E-KTP. Dimensi Keandalan (*Reliability*) disimpulkan berkualitas Berdasarkan indikator kecermatan pegawai dalam memeriksa kelengkapan berkas dan mengarahkan prosedur kepada para pengguna layanan dengan teliti, serta kemampuan Operator Dukcapil yang memiliki keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan e-KTP. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dapat disimpulkan berkualitas berdasarkan cara pegawai merespon setiap pengguna layanan, Pegawai pelayanan telah melaksanakan pelayanan dengan tepat namun kurang cepat. Hal ini ditandai dengan proses perekaman dengan waktu singkat, Namun proses pencetakan e-KTP untuk dapat diterima oleh pengguna layanan tidak menentu. Dimensi Jaminan (*Assurance*) dapat disimpulkan berkualitas berdasarkan Indikator pelayanan yang telah terjadwal jelas, yaitu ada nya jam operasional Kantor Kelurahan Pondok Labu. Pegawai wajib menjamin kerahasiaan data pengguna layanan karena jika ada pegawai yang menyalahgunakan akan dikenakan sanksi yang tegas. Program pelayanan e-KTP pun telah tersosialisasikan dengan merata dengan seiring berjalan nya inovasi website resmi yaitu Alpukat Betawi. Dimensi Empati (*Emphaty*) dapat disimpulkan berkualitas. Berdasarkan cara pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat melalui pegawai yang focus dalam proses melayani pengguna layanan E-KTP. pegawai melayani dengan sopan santun yang dapat dilihat dari menyapa, menanyakan keperluan apa saja, kemudian memeriksa

kelengkapan berkas dengan cermat. pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dengan cara petugas tidak mendahulukan pengguna layanan e-KTP yang merupakan teman atau kerabat dan melayani secara adil. Sehingga dapat dikemukakan ukuran dari pelayanan ini sudah berkualitas.

Faktor Pendukung Kualitas Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) berasal dari Motivasi kerja yang tinggi, dilihat melalui cara para pegawai yang menampilkan performa kerja yang baik pada saat melayani pengguna layanan e-KTP. Sistem kerja dan sistem di pelayanan yang berkualitas ditandai dengan sistem yang telah berjalan dengan konsisten dan dinamis, dilihat melalui cara pegawai layanan menyambut dan mengarahkan pengguna layanan e-KTP. Suasana kerja yang berkualitas ditandai dengan Pegawai yang focus dalam menjalankan tugas sesuai dengan job deskripsi dan suasana yang kondusif. Lingkungan fisik tempat kerja cukup baik, Fasilitas alat bantu komunikasi layanan e-KTP yang cukup memadai dan kebersihan lingkungan yang selalu terjaga. Perlengkapan dan fasilitas sangat berkualitas Penggunaan alat bantu berupa elektronik untuk mempermudah proses layanan perekaman e-KTP pada saat pas foto, *fingerprint*, dan tanda tangan. Prosedur kerja yang berkualitas dilihat melalui tata cara dan alur proses pembuatan serta persyaratan E-KTP yang telah berjalan dengan baik.

Faktor penghambat Kualitas Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) berasal dari Sistem kerja dan sistem pelayanan dilihat pada saat pegawai kurang teliti atau tidak cermat dalam proses verifikasi berkas. Suasana kerja terlihat dari minim nya pengetahuan masyarakat mengenai berkas dan persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan E-KTP. Lingkungan fisik tempat kerja Indikator yang kurang berkualitas ditandai dengan beberapa kondisi, yaitu Saat pandemic COVID-19 di tahun 2020, Proses layanan e-KTP dilaksanakan di ruang terbuka, tepatnya di Lapangan Kantor Kelurahan Pondok Labu dengan keadaan cuaca tidak menentu sehingga pengguna layanan kurang nyaman. Akses masuk Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta kurang ramah bagi pengguna layanan e-KTP yang sudah lanjut usia karena akses yang bertangga. Ruang tunggu di Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta dapat dikatakan kurang berkualitas, Hal ini ditandai oleh luas bangunan yang kurang luas untuk pengguna layanan e-KTP mengantre sehingga pengguna layanan merasa kurang nyaman, Terbatas nya lahan parkir yang disediakan oleh penyedia layanan untuk pengguna layanan e-KTP membuat pengguna layanan merasa kurang nyaman.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan memberikan saran, yaitu Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta sebaiknya menerapkan pengarahannya di pagi hari agar pegawai tetap fokus dan terhindar dari ketidaktepatan dalam proses pelayanan E-KTP, Memaksimalkan sosialisasi mengenai persyaratan E-KTP melalui Media Sosial dan Banner untuk meminimalisir golongan masyarakat yang kurang memahami persyaratan E-KTP, Membatasi kuota harian pengguna layanan E-KTP untuk meminimalisir kerumunan dan pengguna layanan di ruang yang terbatas, Penyediaan sarana, prasarana dan utilitas umum sebaiknya dilakukan yaitu dengan menyediakan tenda di tempat tunggu sehingga pengguna layanan E-KTP yang sedang mengantre dapat terhindar dari cuaca yang tidak menentu seperti panas atau hujan, Menyediakan akses landai untuk pengguna layanan E-KTP yang telah lanjut usia dan disabilitas, Menyediakan lahan parkir yang memadai sehingga pengguna layanan E-KTP yang menggunakan kendaraan pribadi dapat merasa lebih nyaman dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

Adi, Fitri. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik DibiidangE-Ktp Di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai*

Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatifdan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Draha, 2000, *Ilmu Pemerintahan Jilid I*, Institut Ilmu Pemerintahan.UGM

Draha, 1995, *Pembangunan Masyarakat Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*, PT. Rineka Cipta, Jakarta

Indradi, Sjamsuddin S. 2010. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Edisi Ke-2. Malang: Agritek YPN Malang

Iskandar, Dadi Junaedi. 2016. Reaktualisasi 'Semangat Kepublikan Birokrasi' Di Era Reformasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Volume XIII Nomor 1 April 2014*. halaman 139-154

Kartu Tanda Penduduk elektronik (2020, 1 Desember). Wikipedia [online]. Diakses pada tanggal 1 Desember 2020 dari https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan sebagai Unit Pelayanan Percontohan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Laporan Ombudsman Republik Indonesia. 2018. Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta: Sekertaris Jendral Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id> (diunduh pada Oktober 2020)

Laporan Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019. Pusat Pelayanan Statistik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. <http://statistik.jakarta.go.id/> (diunduh pada Desember 2020)

Laporan Statistik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. <https://kependudukancapil.jakarta.go.id/> (diunduh pada Desember 2020)

Martha, E., & Kresno, S. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali Press.

Mardiana, Cyntia. 2017. *Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*

Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Pembukaan Undang Undang Republik Indonesia Dasar Tahun 1945. Alinea Keempat

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005ku

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 251 Tahun

2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kelurahan

Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta.

Purwadi. 2018. *Kualitas Pelayanan E-Ktp Elektronik di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung*

Pusat Pelayanan Statistik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2019). *Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2019*. Jakarta.

Ramadhan, Ardito. (2019, Januari). Ombudsman Jakarta Terima 336 Laporan Penyimpangan Layanan Publik Tahun 2018. Kompas.com [on-line]. Diakses 1 Desember 2020 dari <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/01/31/12534951/ombudsman-jakarta-terima-336-laporan-penyimpangan-layanan-publik-tahun>.

Rahmawati, Laily. (2020, Maret). Laporan masyarakat ke Ombudsman Jakarta Raya meningkat 100 persen. Antaranews [On-line]. Diakses 1 Desember 2020 dari <https://www.antaranews.com/berita/1349790/laporan-masyarakat-ke-ombudsman-jakarta-raya-meningkat-100-persen>

Rahmawati, Yenny. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*

Republik Indonesia. 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretaris Negara. Jakarta

Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Asas-asas Pelayanan Publik. Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta

Republik Indonesia. 2002. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 58/KEP/M.PAN/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan sebagai Unit Pelayanan Percontohan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta.

Safroni, M. L. (2012). manajemen da reformasi pelayanan publik. Malang: Aditya Media Publishing.

Sjamsuddin, Sjamsiar. 2010. Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik. Malang: Agritek YPN

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyoo. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitaif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Syafri, Wirman. 2012. Studi tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga

Syafiie, Inu Kencana. DKK. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta

Siagian, Sondang, P. 1992. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.

Suprianto. 2014. *Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian*

Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasidi Kabupaten Kampar), Jom FISIP Volume 1 No.

2

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2005). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

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

Wardiayanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI

Warga DKI Ngedumel Bikin E-KTP Kok Sampe 3 Bulan (2020, Juli).. Rmco.id [on-line]. Diakses 1 Desember 2020 dari <https://rmco.id/baca-berita/megapolitan/40282/enak-banget-kalau-koruptor-bisa-sehari-jadi-warga-dki-ngedumel-bikin-ektp-kok-sampe-3-bulan>

Yuliana, E., 2007. *Hubungan Antara Iklim Organisasi dan Kualitas Pelayanan pada Karyawan McDonald's Java Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).

Zuriah, Nurul. 2009. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi

Aksara

LAMPIRAN I SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 11266/UN10.F03.11/PN/2020 01 Desember 2020
Hal : Permohonan Ijin Penelitian dan Kesbang

Yth. Kepala Kelurahan Pondok Labu
Jl. Swakarya Bawah No.1, RT.3/RW.9, Pd. Labu, Kec. Cilandak Kota Jakarta Selatan, Daerah
Khusus Ibukota Jakarta 12450

Berkenaan dengan proses pembelajaran dan perkuliahan Program Sarjana S1 Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, sebagai tugas akhir mahasiswa diwajibkan melaksanakan
penelitian untuk itu mahasiswa kami :

Nama : KAREN FAHIRA
NIM : 175030107111069
Tingkat / Semester : 7 (Tujuh)
Handphone : 085959711357
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik / Jurusan Administrasi Negara/Publik
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk
(e-KTP) (Studi Pada Kantor Kelurahan Pondok Labu)
Dosen Pembimbing : 1. IRWAN NOOR, DR., MA.
2. ABDUL WACHID, Drs, MAP
Penelitian di : Kantor Kelurahan Pondok Labu

Mohon dengan hormat diperkenankan / diijinkan melaksanakan ijin penelitian di Instansi yang
Bapak / Ibu pimpin, rencana akan diselenggarakan pada bulan : November 2020 - Februari 2021

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.



a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,

Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D
NIP. 196702171991031010

Tembusan:
1. Dekan FIA.UB sebagai laporan
2. Dosen Pembimbing

LAMPIRAN II

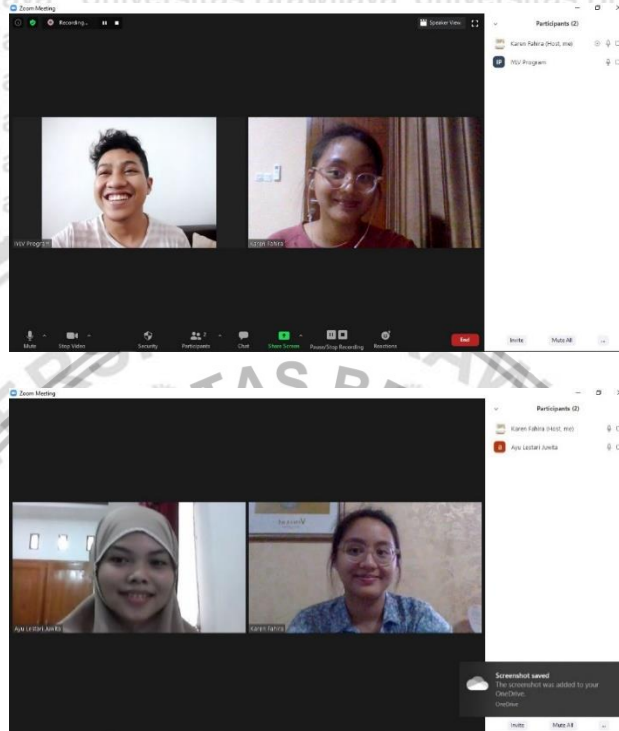
PEDOMAN WAWANCARA

No.	FOKUS PENELITIAN		DAFTAR INTERVIEW
1.	Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta	Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	1. Apakah Pegawai berpenampilan rapih? 2. Apakah kenyamanan tempat mempengaruhi proses pelayanan? 3. Apakah pegawai memberikan kemudahan dalam proses pelayanan? 4. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu sebagai sarana komunikasi?
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan? 2. Apakah Kelurahan Pondok Labu memiliki standar pelayanan yang jelas? 3. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Bagaimana respon atau tanggapan pegawai dalam menanggapi keluhan pengguna layanan? 2. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

			3. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?
		Jaminan (Assurance)	1. Apakah layanan sudah terjadwal dengan jelas? 2. Apakah pegawai menjamin kerahasiaan data pengguna layanan? 3. Apakah program ini telah tersosialisasikan dengan merata?
		Empati (Emphaty)	1. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi? 2. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah? 3. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan? 4. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
2.	Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta,	Motivasi kerja karyawan	1. Bagaimana motivasi kerja pegawai mendukung pelayanan? 2. Bagaimana motivasi kerja pegawai menghambat pelayanan?
		Sistem kerja dan sistem pelayanan	1. Bagaimana Sistem kerja dan sistem pelayanan dalam mendukung pelayanan?

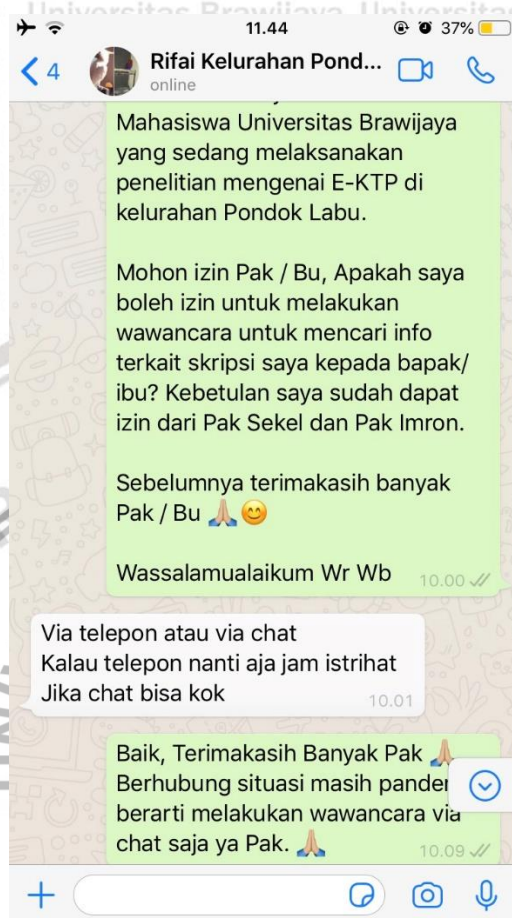
		2. Bagaimana Sistem kerja dan sistem pelayanan menghambat pelayanan?
	Suasana kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu	1. Bagaimana Suasana kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu mendukung pelayanan? 2. Bagaimana Suasana kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu menghambat pelayanan?
	Lingkungan fisik tempat kerja	1. Bagaimana Lingkungan fisik tempat kerja dalam mendukung pelayanan? 2. Bagaimana Lingkungan fisik tempat kerja dalam menghambat pelayanan?
	Perlengkapan dan fasilitas	1. Bagaimana Perlengkapan dan fasilitas dalam mendukung pelayanan? 2. Bagaimana Perlengkapan dan fasilitas dalam menghambat pelayanan?
	Prosedur kerja di Kantor Kelurahan Pondok Labu tersebut dalam	1. Bagaimana Prosedur kerja dalam mendukung pelayanan? 2. Bagaimana Prosedur kerja dalam menghambat pelayanan?

LAMPIRAN III DOKUMENTASI



**Wawancara via ZOOM dengan Masyarakat Kelurahan Pondok Labu
DKI Jakarta pengguna layanan e-KTP**

Sumber: Data primer dalam penelitian (hasil wawancara dengan masyarakat
pengguna layanan E-KTP) 2021



Wawancara Via WA dengan Pegawai Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta

Sumber: Data primer dalam penelitian (hasil wawancara melalui WA) 2021

• **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama lengkap : Karen Fahira
2. Tempat tanggal lahir : Jakarta, 23 Desember 1998
3. Alamat tempat tinggal : Jl Andara
4. Nomor telepon/handphone : 085959711357
5. E-mail : Karenfahiira@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan :

Periode	Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Jenjang
2005-2011	SDN 011 PONDOK LABU DKI JAKARTA	-	-
2011-2014	SMP 85 JAKARTA	-	-
2014-2017	SMA 34 JAKARTA	IPS	IPS
2017-2021	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	ADMINISTRASI PUBLIK	S1

8. Pengalaman organisasi:

Periode	Organisasi	Posisi / Jabaran
---------	------------	------------------

2015-2016	OSIS SMAN 34 JAKARTA	ANGGOTA
2018	HUMANISTIK	ANGGOTA
2019	HUMANISTIK	KETUA DIVISI

