

JURNAL PRAXIS IDEALIS

Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan

VOL. 02 NO. 01 | 2025

DOI : [HTTPS://DOI.ORG/10.36859/JP.V2I1.3357](https://doi.org/10.36859/jp.v2i1.3357)

P-ISSN XXXX-XXXX E-ISSN XXXX-XXXX



Received : 17 Februari 2025 Accepted : 17 Februari 2025 Published : 17 Februari 2025

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP (KARTU TANDA PENDUDUK) DI KECAMATAN TAMBUN SELATAN KABUPATEN BEKASI

Deni Berianto Yasmirja¹⁾, Bunga Aprillia²⁾, Dadan Kurnia³⁾

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk) di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi". Masalah penelitian ini adalah kualitas pelayanan pembuatan KTP yang kurang baik. Rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Tujuan Penelitiannya adalah Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan adalah menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011:11) yaitu kualitas pelayanan yang memiliki indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa indikator *Tangible*, secara keseluruhan pemerintah Kecamatan Tambun Selatan terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan dan sudah mengalami peningkatan yang signifikan. Indikator *Relability*, petugas sudah cukup andal dalam melayani masyarakat meskipun terkadang penjelasan yang diberikan kurang rinci. Indikator *Responsiveness*, pemerintah berusaha memberikan informasi yang jelas dan sudah mengembangkan sistem pengaduan online untuk merespons keluhan masyarakat. Namun, masih ada masalah dalam kepastian waktu. Indikator *Assurance*, prosedur pelayanan KTP masih ada kendala seperti keterbatasan blanko, antrian panjang, dan ketidakjelasan jadwal pelayanan. Indikator *Empathy*, petugas berusaha memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun dan professional.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, E-KTP, Kartu Tanda Penduduk.

Abstract

This study is entitled "Quality of E-KTP (Resident Identity Card) Making Services in Tambun Selatan District, Bekasi Regency". The problem of this research is the poor quality of KTP making services. The formulation of the problem is how is the quality of service in making E-KTP in Tambun Selatan District, Bekasi Regency. The purpose of the study is to find out, describe, and analyze the quality of service in making E-KTP in Tambun Selatan District, Bekasi Regency. The method used is a descriptive qualitative approach method. The theory used is according to Zeithaml, Parasuraman and Berry (in Hardiansyah, 2011:11) namely the quality of service that has indicators of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data collection techniques used are literature studies, observations, interviews, and documentation.

The results of the study show that the Tangible indicator, overall the Tambun Selatan District government continues to improve facilities and services and has experienced a significant increase. Reliability indicator, officers are quite reliable in serving the community even though sometimes the explanations given are not detailed enough. Responsiveness Indicator, the government is trying to provide clear information and has developed an online complaint system to respond to public complaints. However, there are still problems with time certainty. Assurance Indicator, the KTP service procedure still has obstacles such as limited forms, long queues, and unclear service schedules. Empathy Indicator, officers are trying to provide services with a polite and professional attitude.

Keywords: Service Quality, Public Service, E-KTP, Resident Identity Card.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan transformasi digital, administrasi publik menjadi faktor yang tak terelakkan dalam memastikan tata kelola negara yang baik. Di Indonesia, salah satu dokumen administrasi yang sangat penting adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP). KTP bukan hanya sekadar kartu identitas biasa, tetapi juga menjadi kunci akses bagi warga negara untuk mendapatkan berbagai layanan publik, mulai dari kesehatan, pendidikan, hingga fasilitas keuangan.

Setiap warga negara Indonesia yang sudah memenuhi ketentuan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) harus segera membuat KTP tersebut. Hal ini merupakan aturan yang diwajibkan oleh ketentuan hukum yang berlaku fungsi KTP adalah sebagai identitas resmi kependudukan di sebuah negara. Namun, di balik pentingnya peran KTP, seringkali terjadi tantangan yang cukup kompleks dalam proses pembuatannya. Salah satu contohnya terjadi di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.

Kecamatan Tambun Selatan merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Bekasi dengan jumlah 433.710. Hal tersebut menjadi tantangan utama dalam proses pembuatan KTP oleh Pemerintah Kecamatan Tambun Selatan. Untuk menunjang pembuatan KTP diperlukan sumber daya manusia yang terlatih dalam keahlian teknis dan pemahaman yang mendalam tentang peraturan pelayanan publik yang berlaku.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, maka dari itu dapat diketahui fenomena pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan terhadap

masyarakat di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi Terdapat gejala terkait permasalahan kualitas pelayanan pembuatan KTP yang ditemukan oleh observasi peneliti diantaranya yaitu :

1. *Reliability*: Kurangnya penyampaian informasi secara mendalam terkait pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang kerap membingungkan masyarakat.
2. *Responsiveness*: Petugas dalam merespon keluhan masyarakat kurang baik.
3. *Assurance*: Jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan kurang baik karena lamanya pembuatan KTP yang diajukan masyarakat
4. *Empathy*: Petugas melayani dengan sikap kurang ramah dan kurang menerapkan 3S (senyum, salam, dan sapa).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi pembuatan KTP di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi merupakan bentuk perhatian peneliti selaku salah satu masyarakat di Kecamatan Tambun Selatan. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi pihak terkait dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pembuatan KTP. Selain itu, penelitian ini juga memiliki implikasi yang lebih luas dalam konteks pembangunan nasional. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik merupakan salah satu indikator utama dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam (Sugiyono, 2017:9). Sehingga akan menghasilkan berupa data deskriptif yang disajikan dalam bentuk kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati seperti yang dikatakan oleh Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2002:9). Sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini memiliki tujuan untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu atau frekuensi terjadinya suatu fenomena sosial tertentu dan untuk mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu (Singarimbun dan Effendi, 1983:4).

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang merupakan instrumen penelitian utama yang menjadi penentu keberhasilan sebuah penelitian. Sebagai instrumen penelitian, peneliti harus memahami dan mempunyai kualitas yang diharapkan sebagai instrumen utama. Instrumen teknis dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara, foto, rekaman (suara dan video), dokumen, serta alat bantu atau perangkat penelitian untuk mengumpulkan data.

Unit analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pengurus dan pihak terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Silalahi (2010:250) mengemukakan bahwa “subjek penelitian adalah orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian”. Peneliti akan melakukan wawancara terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi, diantaranya Disdukcapil, Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi, dan masyarakat.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan studi pustaka. Selain itu, teknik pengolahan yang digunakan adalah analisis data, yaitu mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain. Kemudian reduksi data menurut Moleong (2002:114) menyatakan bahwa “Dalam reduksi data, data yang diperoleh disortir karena data dari hasil wawancara merupakan data yang memiliki sifat sangat luas informasinya bahkan masih mentah”. Selanjutnya penyajian data yang disusun secara singkat, jelas, dan terperinci namun menyeluruh dapat memudahkan dalam memahami gambaran-gambaran terhadap aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun bagian demi bagian. Setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan 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.

Menurut Tjiptono (2012: 51), Kualitas ialah suatu bentuk yang dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, akibanya kualitas pelayanan dapat disebut sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketentuan dalam penyampaian guna mengimbangi harapan pengguna layanan.

Pemberian pelayanan secara baik ialah salah satu langkah penyedia pelayanan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) untuk memenuhi harapan dan kepuasan untuk para penerima pelayanan. Apabila pengguna layanan sudah merasakan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya, maka penyedia layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas baik. Akan tetapi jika pengguna layanan merasakan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapakan, maka dapat dikatakan penyedia pelayanan tersebut belum berkualitas baik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penjabaran kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi untuk masing-masing dimensi beserta indikatornya sebagai berikut :

Tangible

Wang dalam Felix (2017: 5) menyatakan bahwa *tangible* berupa peralatan yang baru, fasilitas yang menarik, penampilan profesional, dan materi. Yang berkaitan dengan pelayanan meliputi tampilan fisik pelayanan seperti fasilitas fisik, alat, atau perlengkapan dan juga penampilan pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kecamatan Tambun Selatan berupaya menciptakan lingkungan inklusif dan nyaman, terutama bagi ibu dan anak, dengan terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan. Meskipun sarana dan prasarana sudah cukup baik, masih ada beberapa area yang perlu perbaikan, seperti penambahan tempat duduk dan toilet. Secara keseluruhan, fasilitas dan pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan ini sudah mengalami peningkatan yang signifikan.

Reliability

Reliabilitas atau keterandalan merupakan dimensi yang berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi pada suatu periode. Keandalan suatu pegawai yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi masyarakat dalam memperoleh layanan. Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya keinginan masyarakat mendapatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa petugas Kecamatan Tambun Selatan sudah cukup andal dalam melayani masyarakat dan memberikan informasi mengenai pembuatan KTP, meskipun terkadang penjelasan yang diberikan kurang rinci dan bisa membingungkan. Untuk membantu, petugas telah menyediakan pamphlet dan papan pengumuman, namun masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kejelasan dan detail informasi agar masyarakat tidak perlu bolak-balik untuk melengkapi persyaratan.

Responsiveness

Indikator ini merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Adapun kemampuan ini membantu juga masyarakat dan memberikan pelayanan secara cepat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kecamatan Tambun Selatan sudah berusaha memberikan informasi yang jelas dan mengembangkan sistem pengaduan online untuk merespons keluhan masyarakat. Namun, meskipun petugas mengikuti prosedur, ada

ketidaksesuaian informasi terkait KTP, seperti masalah kepastian waktu dan perpanjangan KTP. Selain itu, respons petugas terkadang lambat, kurang cekatan, dan solusi yang diberikan sering kali kurang jelas, yang membuat proses pelayanan kurang efisien.

Assurance

Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat pada instansi pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses pembuatan KTP di Kecamatan Tambun Selatan sering terhambat oleh keterbatasan blanko, yang menyebabkan ketidakpastian waktu penyelesaian. Meskipun beberapa proses bisa selesai cepat jika blanko tersedia, sering kali keterlambatan terjadi dan estimasi waktu tidak jelas, sehingga masyarakat merasa tidak nyaman.

Empathy

Pengertian dari empati menurut Stein & Book (1997) adalah kemampuan untuk menyadari, memahami, dan menghargai perasaan dan pikiran orang lain. Empati merupakan sebuah cara menyelaraskan diri terhadap apa, bagaimana, dan latar belakang perasaan dan pikiran orang lain sebagaimana orang tersebut merasakan dan memikirkannya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa petugas di kecamatan berusaha memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun dan profesional, serta tidak membeda-bedakan dalam memberikan layanan, kecuali untuk lansia yang diprioritaskan. Namun, ada kesan perlakuan tidak adil, di mana beberapa meja memproses KTP lebih cepat daripada yang lain, yang menimbulkan kecurigaan dan memerlukan peningkatan transparansi dalam pelayanan.

Perbandingan Kualitas Pelayanan Kecamatan Tambun Selatan Dengan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi

Pada aspek pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan E-KTP di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi masih terdapat banyak masalah. Menurut para masyarakat Kecamatan Babelan, kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan karena kurang optimalnya pelayanan administrasi, yaitu kinerja para pegawai kecamatan kurang profesional, berbelit-belit dan dengan proses yang cukup panjang dalam melayani segala kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Selain itu, adanya keluhan terkait kurangnya inisiatif dalam menyediakan nomor antrian dan keterbatasan fasilitas seperti jumlah kursi menunjukkan area yang perlu perbaikan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik serta perlu peningkatan pada sikap pegawai agar lebih ramah.

Berdasarkan observasi tersebut, dapat diketahui perbedaan kualitas pelayanan administrasi pembuatan E-KTP di Kecamatan Tambun Selatan dan Kecamatan Babelan. Kualitas pelayanan di Kecamatan Tambun Selatan cenderung sudah mengarah ke arah yang lebih baik, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator yang sudah terlaksana dengan baik. Sedangkan kualitas pelayanan di Kecamatan Babelan masih belum dapat dikatakan baik, karena mengingat banyaknya keluhan Masyarakat mengenai proses pelayanan tersebut. Misalnya sebagai perbandingan, di Kecamatan Tambun Selatan para petugas sudah cukup andal dalam melayani memberikan informasi mengenai pembuatan KTP, selain itu para petugas memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun dan profesional, serta tidak membeda-bedakan. Sedangkan di Kecamatan Babelan kinerja para pegawai kecamatan cenderung kurang professional dan kurang berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, maka dapat di simpulkan terkait dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan *E-KTP* (Kartu Tanda Penduduk) di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi, dilihat dari:

1. Indikator *Tangible* (Bukti fisik), pada indikator ini pemerintah Kecamatan Tambun Selatan berupaya menciptakan lingkungan inklusif dan nyaman, terutama bagi ibu dan anak, dengan terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan. Secara keseluruhan, fasilitas dan pelayanan di kecamatan ini sudah mengalami peningkatan yang signifikan.

2. Indikator *Reability* (Kehandalan), pada indikator ini petugas sudah cukup andal dalam melayani masyarakat dan memberikan informasi mengenai pembuatan KTP, meskipun terkadang penjelasan yang diberikan kurang rinci dan bisa membingungkan.
3. Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan), pada indikator ini pihak pemerintah sudah berusaha memberikan informasi yang jelas dan mengembangkan sistem pengaduan online untuk merespons keluhan masyarakat. Namun, meskipun petugas mengikuti prosedur, ada ketidaksesuaian informasi terkait KTP, seperti masalah kepastian waktu dan perpanjangan KTP.
4. Indikator *Assurance* (Jaminan), pada indikator ini prosedur pelayanan KTP di Kecamatan Tambun Selatan umumnya mudah namun masih ada kendala seperti keterbatasan blanko, antrian panjang, dan ketidakjelasan jadwal pelayanan yang membuat proses sering terhambat.
5. Indikator *Emphaty*, pada indikator ini petugas di kecamatan berusaha memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun dan profesional, serta tidak membeda-bedakan dalam memberikan layanan. Namun tetap ada kesan yang menimbulkan kecurigaan dan memerlukan peningkatan transparansi dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1987). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management : mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.