

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK DI KELURAHAN UTAN KAYU SELATAN**

* Dwi Febriyanti¹, Yanuar Agung Anggoro²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi,
Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

Abstract.

One public service that is felt directly by the community is electronic identity card (e-KTP). This research aims to determine the quality of service in the manufacture of e-ID card and obstacles faced in the service of making e-KTP in Kelurahan Utan Kayu South, Matraman District of DKI Jakarta province. This research uses qualitative research methods with descriptive approach. The five dimensions of quality services that are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty used to describe the quality of service making e-ID card in the village Southern Woodlands. Data obtained directly through interviews and observations in Utan Kayu Selatan Village office involving officials and employees of the provider services and communities that receive e-ID card making services. Research results showing the quality of e-KTP service in Utan Kayu Selatan Village has been running well, but has not run optimally. Inhibitors quality of Service is the unavailability of adequate infrastructure to making e-KTP. Repair of problems that hinder service making e-KTP so that services can be maximized.

Keywords: e-KTP, Public Services

Cronicle of Article: Received (11,02,2024); Revised (15,02,2024); and Published (28,02,2024).

©2024 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Profile and corresponding author : Yanuar Agung Anggoro adalah Dosen Program Studi Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author.* ya.anggoro@gmail.com

How to cite this article : Febriyanti D, Anggoro A Y (2024) "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Utan Kayu Selatan". *Adbispreneur*, 4 (1), pp. 89-97. Available at: <http://JAMBIS>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai pelayanan kepada masyarakat serta pelayanan terhadap negara.

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas pelayanan. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan pokok dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. Instansi Pemerintah yang baik akan senantiasa menghargai masyarakat selaku pengguna layanan. Sikap menghargai adalah sikap memaanusiakan dan menempatkan masyarakat sebagai salah satu hal yang terpenting. Instansi Pemerintah yang baik juga senantiasa mengutamakan kenyamanan, kepercayaan serta kepuasan masyarakatnya. Salah satu upaya penting yang dapat dilakukan dalam tujuan mendapatkan kenyamanan, kepercayaan serta kepuasan masyarakat yakni dengan dilaksanakannya pelayanan yang berkualitas.

Menurut pernyataan Hayat (2017:174), mengemukakan bahwa : “Pelayanan publik berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Bagaimana pelayanan itu dilakukan secara langsung masyarakat sudah dapat menilai. Jika pelayanan yang diberikan bersifat baik dan memuaskan, maka penilaian terhadap kinerja pelayanan adalah menjadi lebih baik. Ukuran sederhananya adalah seluruh aspek pelayanan publik bertumpu pada aspek kepuasan masyarakat.” Menurut pernyataan Safroni (2012), mengemukakan bahwa : “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.”

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan 3 terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. 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. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan dasar Tolak Ukur Kualitas Pelayanan menurut teori Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007) bahwa tolok ukur dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu: “Tangible (Bukti langsung), Realibility (Kehandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (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.

Menurut Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Salah satu pelayanan publik yang berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Sebagaimana yang dikaitkan oleh Masrin (2013:68) mengemukakan bahwa : “Salah satu dari tugas – tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Pelayanan pembuatan KTP kini telah ditransformasikan menjadi KTP Elektronik (e- KTP). Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Indonesia pada bulan Februari tahun 2011. e-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan dan juga pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum di dalam Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup, hal ini tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2006, Pasal 13 UU tentang Administrasi Kependudukan.

Pembuatan e-KTP dilaksanakan oleh pemerintah daerah dengan proses pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan oleh kelurahan. Kelurahan merupakan unit pelayanan administrasi terdepan yang melayani masyarakat secara langsung. Secara berjenjang, proses pembuatan dan administrasi e-KTP akan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada Pemerintah Daerah. Dengan demikian, masyarakat perlu datang ke Kelurahan saat ingin memperoleh pelayanan pembuatan e-KTP. Berikut adalah beberapa permasalahan dalam pembuatan e-KTP di Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta pada observasi awal penelitian: 1. Keterbatasan jumlah petugas pelayanan yang mengakibatkan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat 2. Kurangnya infrastruktur teknologi yang memperlambat proses verifikasi dan validasi data di Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta kecamatan Matraman, Jakarta Timur. 3. Kelangkaan peralatan pendukung, seperti mesin pencetak atau pemindai dokumen yang menghambat efisiensi proses pembuatan e-KTP. 4. Kebijakan atau aturan yang ambigu atau sering berubah, menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat 5. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan dokumen yang diperlukan untuk pembuatan e-KTP 6. Ketidak tersediaan informasi yang memadai bagi masyarakat dengan mobilitas terbatas atau orang dengan disabilitas. 7. Tidak adanya aksesibilitas yang memadai bagi masyarakat dengan mobilitas terbatas atau orang dengan disabilitas. Kendala – kendala yang terjadi pada proses pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta akan terlihat bagaimana pelayanan dari Kelurahan Utan Kayu Selatan, kecamatan Matraman, DKI Jakarta. Pelayanan publik yang berkualitas, salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada di Instansi pemerintah atau Lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu Lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM (Sumber Daya Manusia) yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Demikian jelas akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan tentunya kinerja pegawai tidak baik di mata masyarakat dan semakin buruk. Sehingga sampai saat ini pelayanan publik itu sendiri masih menjadi barang langka dan

mahal bagi sebagian besar masyarakat. Kalau pun pelayanan itu mudah dan murah, pelayanan itu tidak serta merta baik dan memuaskan masyarakat, justru sebaliknya pelayanan demikian belum menyentuh kebutuhan masyarakat apalagi memuaskan masyarakat.

LITERATUR REVIUW

1. Pelayanan Publik Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah: "Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."
2. Standar 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. Berdasarkan penjelasan diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.
3. Kualitas Pelayanan Publik Kualitas menurut Tjiptono (2007) mendefinisikan bahwa : "Kualitas 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 penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, sampel sumber data dipilih secara purposive sampling. Peneliti menentukan beberapa orang informan penelitian berdasarkan fokus permasalahan dengan mempertimbangkan pihak-pihak tersebut dapat memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP di Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta

- 1) Bukti Langsung (Tangible) Untuk dimensi Tangible dalam mengukur Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) terdiri dari penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan Penampilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sangat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa penampilan pegawai di Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta khususnya 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. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu indikator kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, contohnya luas ruang yang terbatas dan kurang tersedianya tempat duduk untuk pengguna layanan dalam proses menunggu giliran sesuai dengan nomor antrean, dan ruangan yang panas kurang tersedianya Kipas Angin sehingga mengakibatkan suhu ruang kurang sejuk maka suasana akan menjadi kurang kondusif dan membuat pengguna layanan merasa tidak nyaman dan tidak sabar, ketersediaan informasi yang kurang jelas. 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.

- 2) Keandalan (Realibility) Di dalam sebuah sistem yang ada di dalam organisasi terdiri atas sejumlah prosedur yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Oleh karena itu, keberadaan suatu prosedur akan memberikan kemudahan bagi kelancaran penyelenggaraan kegiatan kantor. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan terpadu merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung bagi terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas. Keberadaan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Utan Kayu Selatan, kecamatan Matraman DKI Jakarta. 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. Hal ini ditunjukkan ditunjukkan dengan Pegawai pelayanan Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta khususnya 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 pelatihan selama 1- 3 hari kerja. Pelatihannya dapat dikatakan hanya sebentar namun bisa mahir sendiri dikarenakan dalam sehari pelayanan dalam pembuatan e-KTP bisa mencapai 3-5 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.
- 3) Daya Tanggap (Responsiveness) Dimensi Responsiveness (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai di Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan e-KTP dan dapat menyelesaikan pelayanan e-KTP cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. 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 Utan Kayu Selatan, Kecamatan

Matraman DKI Jakarta. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini melalui beberapa indikator yaitu antara lain cara pegawai Kelurahan Utan Kayu Selatan dalam merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Kemampuan pegawai untuk membantu pemohon berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pemohon.

- 4) 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 Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Nadia Aprillia selaku Masyarakat Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta yang menggunakan jasa layanan e-KTP sebagai berikut: "Layanan sudah terjadwal dengan jelas dengan adanya jam operasional yang jelas" (Wawancara di Kantor Kelurahan Utan Kayu Selatan, tanggal 27 Maret 2023). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa operator hanya bisa akses NIK dan KK. Sehingga Registrasi Data Kartu Telepon Aman dan Terjamin. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Pak Tri Heru Rahmadi selaku Operator Divisi Dukcapil Kantor Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta 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 bisakan." (Wawancara di Kantor Kelurahan Utan Kayu Selatan, tanggal 27 Maret 2023).
- 5) Empati (Empathy) 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 Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta. 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 Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta. Indikator yang pertama yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, peneliti melihat pegawai Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta 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 anantara petugas, mengobrol atau bermain handphone.

2. Hambatan dalam pelaksanaan perekaman kartu tanda penduduk elektronik e-KTP di Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta

- 1) 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.
- 2) 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 membuat proses menjadi lama saat ingin membuat atas nama buku nikah.
- 3) 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 Kelurahan Utan Kayu Selatan, kecamatan Matraman DKI Jakarta 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.
- 4) 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 Kelurahan Utan Kayu Selatan, kecamatan Matraman DKI Jakarta.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penemuan di lapangan, peneliti menemukan bahwa Kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk (E-KTP) di Kelurahan Utan Kayu Selatan, Kecamatan Matraman DKI Jakarta telah berjalan dengan baik. Kualitas Pelayanan yang berkualitas dapat

dilihat melalui kelima dimensi, diantaranya adalah Dimensi Bukti langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy). Dilihat dari Tangible, peralatan e-KTP di Kelurahan Utan Kayu Selatan jumlahnya masih kurang dan sarana prasarana masih kurang baik. Pamphlet tentang prosedur pelayanan harus dipasang pada lokasi strategis dan dibuat lebih menarik. Dari Assurance masih kurang pasti waktu kapan e-KTP bias diambil jika alat dan blangko sedang tidak ada atau error. 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 minimnya 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 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.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sinambela, L.P, 2010, Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir, A. S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok. Kasmir. 2005. Pemasaran Jasa. Jakarta: Graya Grafindo Persada
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Business. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>
- AS. Moenir, (2001), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta
- Yandianto. 2000. Kamus Standar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Moenir, A. S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 26-27

Jurnal/ Penelitian

- Adi , F. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dibidang E-KTP di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai. Skripsi, 117.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik : konsep, dimensi, indikator dan implementasinya / Hardiyansyah. Yogyakarta: Gava Media.
- Nourisa. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Makasar. Jurnal, 103.
- Permana, A. (2021). Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Comprang Kabupaten Subang. Skripsi, 91.
- Vivianda, T. (2021). Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Skripsi, 102.
- Agustin, R.A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 4 No.12.

Masrin. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, 2013, eJournal Pemerintahan Integratif, 1 (1):68-81.

A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 2011. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. Journal Of Marketing, Volume 49

Peraturan/ Undang-undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

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

Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.