

## **Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

Desi Fitriyana<sup>1</sup>, Muthia Zahra Farhati<sup>2</sup>, Anita Therasari<sup>3</sup>, Muhammad Ramadhan<sup>4</sup>,

Ginung Pratidina Dra., M.Si<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia

[fitriyanadesi9@gmail.com](mailto:fitriyanadesi9@gmail.com), [muthiazfar@gmail.com](mailto:muthiazfar@gmail.com), [atherasari@gmail.com](mailto:atherasari@gmail.com),

[muhamadramadhannn165@gmail.com](mailto:muhamadramadhannn165@gmail.com), [ginung.pratidina@unida.ac.id](mailto:ginung.pratidina@unida.ac.id)

Corresponden Author : Muthia Zahra Farhati

---

---

### **ABSTRAK**

Kartu Tanda penduduk (KTP) adalah dokumen resmi yang harus dimiliki oleh setiap individu yang tinggal di Indonesia. Kartu Tanda penduduk (KTP) diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami mutu layanan dalam proses pembuatan KTP di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor. Penelitian ini dilaksanakan di Citeureup, dengan melibatkan masyarakat yang sebelumnya telah mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor. Metode kuantitatif yang berupa angket (kuesioner) digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data guna keperluan analisis penelitian. Fokus penelitian sesuai dengan yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11). Indikator mutu layanan terdiri dari lima dimensi sebagai berikut: a) Faktor fisik yang terlihat (tangibles); b) Keandalan (reliability); c) Kecapaian dalam memberikan tanggapan (responsiveness); d) Jaminan keamanan (assurance); dan e) Kemampuan untuk memahami dan empati terhadap kebutuhan individu (empathy).

***Kata Kunci: KTP, indikator, kualitas pelayanan.***

### **PENDAHULUAN**

Pengaturan pelayanan publik merupakan salah satu peran kunci pemerintah. Pemerintah umum memiliki tanggung jawab untuk mempertimbangkan kesejahteraan rakyat. Birokrasi sebagai alat pemerintah mewujudkan pelayanan publik yang adil, transparan, akuntabel, dan efektif. Memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan sebelum birokrasi beradaptasi dengan berbagai kebutuhan masyarakat diharuskan profesional, reseptif, dan ambisius melayani dengan terus membangun aparatur Negara agar menjadi alat yang efektif

untuk membersihkan sehingga dapat menjalankan Pemerintah dan Tugas Publik untuk mendorong tumbuhnya sikap positif dalam melayani masyarakat.

Tugas utama pemerintah adalah melayani masyarakat dengan menawarkan jasa. Akibatnya, "pegawai negeri" adalah istilah umum untuk entitas pemerintah. Kompetensi petugas pelaksana dan ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai sangat menentukan keberhasilan dalam menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Pada hakekatnya, sejauh mana keinginan dan aspirasi masyarakat terpenuhi dalam program-program pelayanan yang ditawarkan merupakan persoalan mendasar. Standar pelayanan publik yang diharapkan harus mengacu pada prinsip-prinsip umum yang dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Persyaratan pelayanan, protokol pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pengadaan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan semuanya tercakup dalam peraturan ini.

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) adalah dua contoh pelayanan administrasi kependudukan yang sering digunakan. Kedua kartu ini merupakan persyaratan wajib bagi setiap individu yang mengaku sebagai warga Negara Republik Indonesia, sebagai bukti identitas keberadaan mereka. Kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan secara sempurna diberikan oleh penyedia jasa untuk memuaskan keinginan dan keinginan masyarakat, serta sesuai dengan harapan yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan diperlukan peningkatan untuk memastikan masyarakat merasa lebih sejahtera, sebagaimana

diungkapkan dalam Pembukaan UUD 1945 (Hardiyansyah, 2018; Jamaluddin, 2016).

Menurut penjelasan Dwiyanto (2018), pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mematuhi standar pelayanan yang ditetapkan yang meliputi tolak ukur pelayanan yang baik disebut memiliki kualitas pelayanan yang tinggi. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) mengklaim hal terkait indikator kualitas

pelayanan dibagi menjadi lima kategori berikut: a) Faktor fisik yang terlihat (tangibles); b) Keandalan (reliability); c) Kecapaian dalam memberikan tanggapan (responsiveness); d) Jaminan keamanan (assurance); dan e) Kemampuan untuk memahami dan empati terhadap kebutuhan individu (empathy).

Nilai pelayanan publik yang berkualitas selalu ditekankan bersamaan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan. Namun, masyarakat umum masih menilai bahwa pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kurang memadai dan berkualitas buruk. Ketersediaan sumber daya manusia yang efektif, efisien, dan berketerampilan memadai masih menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Hal ini terlihat dari seringnya masyarakat mengeluh, baik secara langsung maupun melalui media, tentang kualitas pelayanan publik yang kurang baik.

Dengan ini Abdullah (1984) mengatakan penentu penting perbaikan Kinerja birokrasi pemerintah adalah Membutuhkan "infrastruktur administratif" yang siap dan tangguh pada semua tingkatan dan tahapan Termasuk: (a) Sistem penyelenggaraan administrasi atau pemerintahan yang efektif dan efisien; (b) Peralatan atau karyawan pendukung berorientasi profesional khusus yang luar biasa; (c) dan organisasi pelaksana birokrasi inti yang stabil dan menantang. Masuk akal jika tergantung pada elemen sistem, manajemen, sumber daya manusia, peralatan, serta sarana dan prasarana yang mendukungnya bagi birokrasi pemerintah untuk secara efektif merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan mengelola proses pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Menurut Moestopadidjaja (1997), pelayanan publik birokrasi saat ini seringkali kompleks, memiliki tingkat ketidakpastian waktu pelayanan yang rendah, dan biasanya melibatkan program yang kompleks. Gejala Bryant dan White (1987) mengusulkan ini sebagai tanda ketidakmampuan administratif, biasanya di negara terbelakang. Contoh pelayanan KTP yang diberikan oleh pemerintah kabupaten, khususnya di Citeureup Kabupaten Bogor, merupakan kajian yang menarik,

terutama terkait bagaimana keterlibatan birokrat lokal dalam pembuatan kebijakan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi. Selain itu, layanan KTP ini memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis Fenomena Manifestasi pelayanan KTP yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan di Kabupaten Citeureup dengan menggunakan teknik proses (internal process method), dengan fokus untuk memahami dan menggambarkan kejadian dalam hal efektivitas pelayanan.

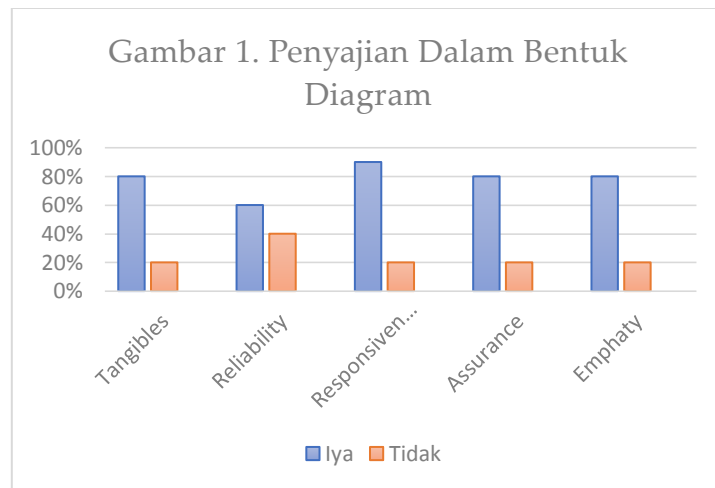
## **METODE PENELITIAN**

Obyek penelitian yang dilakukan oleh peneliti berada di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah metode kuantitatif berupa angket (kuesioner), dengan tujuan mengumpulkan data yang akan dianalisis dalam penelitian ini, fokus penelitian sesuai dengan yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11). Indikator mutu layanan terdiri dari lima dimensi sebagai berikut: a) Faktor fisik yang terlihat (tangibles); b) Keandalan (reliability); c) kecapaian dalam memberikan tanggapan (responsiveness); d) Jaminan keamanan (assurance); dan e) Kemampuan untuk memahami dan empati terhadap kebutuhan individu (empathy).

Kuesioner digunakan sebagai alat penelitian (kuesioner). Kuesioner menurut Sugiyono (2014:199) adalah suatu cara pengumpulan data dari responden dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau menuliskannya. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden agar dapat melakukan pengukuran dengan data kuantitatif yang tepat. Skala Guttman akan digunakan dalam penelitian ini untuk menilai tanggapan responden. Sugiyono (2014:139) menyatakan bahwa "Skala Guttman adalah skala yang dirancang untuk memperoleh jawaban tegas dari responden yaitu hanya terdapat dua interval seperti "setuju-tidak setuju", "ya-tidak", "benar-salah", " positif-negatif", "tidak pernah-tidak pernah", dan lain-lain. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dikenal dengan sumber data primer, atau sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari

sumber aslinya. Dalam hal ini data primer berupa hasil pengisian kuesioner oleh masyarakat Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor yang telah mengurus pembuatan KTP dalam 1 bulan yang lalu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN



Purposive sampling, yang didasarkan pada pembuatan KTP satu bulan sebelumnya, merupakan pendekatan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang memperhitungkan faktor-faktor tertentu. Sugiyono (2016: 85) mengklaim bahwa adopsi teknik ini berasal dari fakta bahwa teknik ini sesuai untuk penelitian kuantitatif atau penelitian yang tidak dapat digeneralisasikan.

### INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN

#### 1. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Yang dimaksud dengan bukti nyata dari kualitas layanan adalah semacam realisasi fisik yang dapat dialami karyawan berdasarkan penggunaan dan pemanfaatannya sendiri, dan dapat dilihat bahwa pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang bermanfaat. Sehingga mereka puas merasakan pelayanan nya, dan pada saat yang sama menunjukkan memberikan kinerja kerja untuk pelayanan yang diberikan, Artinya setiap orang

yang ingin mendapatkan layanan dapat merasakan pentingnya bukti nyata yang ditampilkan oleh penyedia layanan, memastikan bahwa layanan yang ditawarkan akan memuaskan.

Saat digunakan, layanan yang diberikan berfungsi untuk menentukan kinerja penyedia layanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan menawarkan jasa konkrit yang menggambarkan prestasi kerja; manajemen organisasi menganggap ini sebagai salah satu elemen.

Menurut Arisutha (2005:49), Prestasi kerja seperti yang ditunjukkan oleh sumber daya manusia tertentu adalah penilaian terhadap cara kegiatan pekerjaan mereka dilakukan. Penilaian ini dapat berbentuk layanan material yang dapat dibuktikan. Biasanya, jenis layanan berwujud ini adalah penggunaan dan pemanfaatan semua fasilitas dan peralatan untuk penyediaan layanan dalam bentuk kemampuan, konsisten dengan perilaku yang ditunjukkan sesuai dengan demonstrasi kompetensi teknis yang sebenarnya dan penampilan penyedia layanan. Kualitas pelayanan fisik terkadang menjadi prioritas di banyak organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian diatas pada indikator Tangibles (Bukti Fisik) memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu (80%) menyatakan fasilitas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor sudah memadai. Sedangkan (20%) menyatakan fasilitas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor tidak memadai. Hal ini dapat dijelaskan bahwa Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor mampu menyediakan fasilitas yang memadai sehingga fasilitas pendukung pelayanan dapat terpenuhi sesuai keinginan dan harapan masyarakat serta membuat masyarakat senang dan nyaman di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor.

## 2. Dimensi Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kapasitas suatu organisasi untuk menyediakan pelayanan tepat dan dapat diandalkan seperti yang diharapkan. Kinerja harus memenuhi

standar pelanggan, seperti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang, empati, dan akurasi yang tinggi.

Abidin (2010) menganggap kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat diandalkan, terutama sesuai jadwal dan dengan cara yang ditetapkan. Atribut dalam dimensi ini meliputi: Berikan layanan yang dijanjikan Tentang Tanggung Jawab Konsumen untuk Menangani Masalah Layanan

Kesan pertama yang anda berikan kepada konsumen saat anda memberikan pelayanan yang baik memberikan layanan tepat waktu berikan informasi kepada konsumen tentang kapan layanan yang dijanjikan akan tercapai

Kemampuan untuk memberikan layanan tepat waktu, dengan tingkat akurasi yang tinggi, dan dengan kepercayaan publik adalah semua aspek kehandalan. Hal ini terutama ketika menawarkan layanan tepat waktu dan sesuai dengan jadwal tanpa membuat kesalahan setiap saat. Berdasarkan hasil penelitian diatas pada indikator Reliability (Kehandalan) memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu (60%) menyatakan petugas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor bersedia dalam kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan dengan cepat. Sedangkan (40%) menyatakan petugas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor tidak bersedia dalam kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan dengan cepat. Hal ini dapat dijelaskan bahwa Reliability dalam pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor meliputi ketersediaan dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat merespon permintaan dengan cepat sehingga yang dilayani merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

### 3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiviness)

Untuk menghasilkan opini yang baik tentang kualitas layanan yang ditawarkan, Dengan mengungkapkan pesan yang jelas, Daya tanggap adalah pendekatan untuk melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang

tepat dan cepat. Kepuasan pelanggan akan meningkat sebagai akibat dari daya tanggap perusahaan. Dalam implementasinya, daya tanggap mengharuskan pegawai mencari cara untuk membantu klien dan menawarkan layanan cepat saat memproses transaksi dan menyelesaikan keluhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas pada indikator Responsiviness (Daya Tanggap) memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu (90%) menyatakan petugas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor sudah memberikan informasi dan penanganan keluhan masyarakat dengan baik. Sedangkan (10%) menyatakan petugas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor belum memberikan informasi dan penanganan keluhan masyarakat dengan baik.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, syarat ini harus dipenuhi. Contohnya termasuk memiliki sistem penanganan pengaduan dan mampu memberikan informasi atau layanan dengan cepat dan tanggap.

#### 4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Jaminan pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan dipengaruhi oleh kinerja pegawai tersebut, membuat konsumen percaya bahwa pegawai tersebut dapat memberikan jaminan atas apa yang dibutuhkan konsumen, dan tentunya juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Maka, karyawan yang unggul dalam memberikan layanan tidak diragukan lagi berbeda dengan mereka yang memiliki karakter atau karakter yang buruk tetapi tidak efektif dalam melakukannya. (Margaretha, 2012: 201).

Berdasarkan hasil penelitian di atas pada indikator Assurance (Jaminan) memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu (80%) menyatakan sikap petugas yang sopan saat melayani masyarakat dikategorikan sudah baik. Sedangkan (20%) menyatakan sikap petugas saat melayani masyarakat

dikategorikan tidak sopan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pelayanan jaminan yang diberikan oleh petugas Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor kepada masyarakat telah baik. Hal ini terlihat dari sikap sopan petugas, yang membuat masyarakat merasa diperhatikan. Dengan adanya jaminan administrasi yang diberikan kepada pemohon, masyarakat akan merasa puas karena mereka percaya pada kemampuan instansi.

#### 5. Dimensi Perhatian (Emphaty)

Setiap kegiatan atau kegiatan jasa memerlukan pengertian dan pemahaman tentang anggapan atau kepentingan bersama dalam masalah yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan efisien dan kualitas akan terjaga jika semua pihak yang berkepentingan memiliki empati untuk menyelesaikan atau mengelola pelayanan atau memiliki tanggung jawab yang sama terhadapnya (Parasuraman, 2011: 40). Perhatian, keseriusan, empati, pengertian, serta pengembangan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman dan pemahaman para pihak merupakan contoh empati dalam pelayanan. Keinginan konsumen yang dilayani harus dipahami oleh mereka yang bermaksud memberikan layanan kepada mereka.

Berdasarkan hasil penelitian diatas pada indikator Emphaty (Perhatian) memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu (80%) menyatakan petugas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor mampu memberikan perhatian terhadap masyarakat dengan baik. Sedangkan (20%) menyatakan petugas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor belum mampu memberikan perhatian terhadap masyarakat dengan baik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa empati berpengaruh signifikan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penyedia layanan yang menunjukkan empati berusaha untuk mengidentifikasi dan memahami kebutuhan klien mereka dan memperhatikan setiap kebutuhan.

Jenis perhatian ini juga memerlukan usaha untuk membuat masyarakat merasa puas.

## KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Tangibles (Bukti Fisik) memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu 80% menyatakan fasilitas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor sudah memadai.
2. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Reliability (Kehandalan) memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu 60% menyatakan petugas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor bersedia dalam kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan dengan cepat.
3. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Responsiviness (Daya Tanggap) memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu 90% menyatakan petugas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor sudah memberikan informasi dan penanganan keluhan masyarakat dengan baik.
4. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Assurance (Jaminan) memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu 80% menyatakan sikap petugas yang sopan saat melayani masyarakat dikategorikan sudah baik.
5. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Emphaty (Perhatian) memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu 80% menyatakan petugas di Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor mampu memberikan perhatian terhadap masyarakat dengan baik.

## REFERENSI

(Rusdia, 2019)ABDUROHMAN. (2011). Kualitas pelayanan publik di kelurahan tegalbunder kecamatan purwakarta kota cilegon. *Skripsi*, 1–140.

- Cornellia, R. (2018). Analisis Antrian pada Loker Pembuatan Elektronik KTP dengan Menggunakan Simulasi Promodel. *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*, 3(2), 119. <https://doi.org/10.30998/string.v3i2.2763>
- Ii, B. A. B., Publik, A. P., & Publik, K. P. (2015). *What Government Does Is Public Service* 2 . 20–41.
- Ismiyarto. (2016). Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Suara Khatulistiwa*, 1–16.
- Izudin, A. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i1.2199>
- Mardiansyah. (2020). Penerapan Whole of Government (WoG) Dalam Mewujudkan Pelayanan Terintegrasi. *Jurnal Perspektif*, 13(1), 1–9.
- Murtin, A. (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Publik Yang Diberikan Oleh Instansi Pemerintah Di Kabupaten Sleman Dan Kabupaten Bantul. *Journal of Accounting and Investment*, 9(1), 80–90.
- Nurazizah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 5–24.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Rusdia, U. (2019). Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 104–113.
- Septiani, R. (2017). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan kartu*

*tanda penduduk elektrik (e-ktp). 1, 11–23.*

Supriadi, A. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang. *Jom FISIP*, 1–11.

Zulmasyhur, & Avianto, B. (2018). *Analisis Inovasi Pelayanan E-Ktp Dalam Nalisis Inovasi Pelayanan E-Ktp Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor*. 1–81.