



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 513-521

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang

Noviarama Dwi Prayusi^{1✉}, Evi Priyanti², Gili Argenti³, Indra Aditya⁴

Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: noviaramaprayusi@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dikembangkan standar pelayanan oleh pengelola yang sesuai dengan standar pelayanan publik agar penyelenggara pelayanan publik menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik yang menerima pelayanan. Tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Salah satu contoh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ialah pelayanan pembuatan E-KTP. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif yang dipadukan dengan metode penelitian kualitatif. Dimana bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. Adapun hasil penelitian menggunakan lima aspek yang mencerminkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang, yaitu: Aspek Ketampakan Fisik (Tangibles), Aspek Keandalan (Reliability), Aspek Daya Tanggap (Responsivness), Aspek Jaminan (Assurance), dan Aspek Empati (Empathy).

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Publik, E-KTP*

Abstract

In the implementation of public services, it is necessary to develop service standards by managers that are in accordance with public service standards so that public service providers create community satisfaction as public service providers who receive services. The main task and function of the government is to provide excellent service to the community. One example of a public service provided by the government is the service of making an E-KTP. In this study, researchers used descriptive methods combined with qualitative research methods. Where it aims to provide an overview of how the quality of public services is in making E-KTP in Telukjambe Timur District, Karawang Regency. The results of the study used five aspects that reflect the quality of public services in making E-KTP in Telukjambe Timur District, Karawang Regency, namely: Physical Appearance Aspects (Tangibles), Reliability Aspects, Responsiveness Aspects, Assurance Aspects, and Empathy Aspects.

Keywords: *Quality, Service, Public, E-KTP*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam lingkup pemenuhan kebutuhan pelayanan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang bagi semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dikembangkan standar pelayanan oleh pengelola yang sesuai dengan standar pelayanan publik agar penyelenggara pelayanan publik menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik yang menerima pelayanan. Pelayanan publik disini baik pelayanan barang publik, pelayanan publik maupun pelayanan administrasi. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik harus menerapkan prinsip-prinsip inovasi, komitmen terhadap kualitas, efektivitas, dan efisiensi dalam mewujudkan pelayanan publik. Karena arah pelayanan publik adalah untuk pemenuhan kepuasan masyarakat, masyarakat mendapat manfaat dari pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, bahkan melebihi asumsi masyarakat.

Tugas dan fungsi utama pemerintah adalah menawarkan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, semua warga negara membutuhkan pelayanan pemerintah atau aparatur sebagai pemegang kekuasaan. Kebijakan Daerah Otonom sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah No.32 Tahun 2004 secara komprehensif memberdayakan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat setempat, salah satunya ialah pelayanan publik.

Tugas utama pemerintah kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan administrasi adalah membantu bupati dalam memperluas kemampuan pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas berupa pelayanan atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Model pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang di tingkat Kecamatan ialah PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Secara garis besar, PATEN adalah salah satu inovasi pelayanan administrasi yang dilakukan dengan mengubah pola pikir aparatur kecamatan dan kelurahan untuk lebih efektif dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan memperhatikan kebijakan Bupati dalam pelimpahan kewenangan di Kabupaten Karawang.

PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) merupakan model pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang di tingkat kecamatan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Sebagai aturan, PATEN adalah salah satu pengembangan pelayanan administrasi. Dengan memperhatikan kebijakan Bupati mengenai pelimpahan kewenangan Kabupaten Karawang, hal tersebut dilakukan dengan mengubah pola pikir perangkat kecamatan dan perangkat kecamatan agar lebih efektif dalam menjalankan tanggung jawab utamanya.

Kecamatan Telukjambe Timur sampai saat ini terus berbenah dan mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat serta menata administrasi kantor yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat seperti pembuatan E-KTP, pembuatan kartu keluarga dan administrasi lainnya di lingkup Kecamatan Telukjambe Timur. Dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur masih terdapat beberapa permasalahan kondisi sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Telukjambe Timur terbilang masih kurang memadai, ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan terbilang cukup lama dan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, serta kurangnya pemberian informasi pemberkasan yang akurat mengenai persyaratan dan prosedur dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang terjadi di Kecamatan Telukjambe Timur untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Adapun yang menjadi tujuan penelitian peneliti adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif yang dipadukan dengan metode penelitian kualitatif. Filsafat post-positivisme adalah dasar dari metode penelitian kualitatif, yang digunakan untuk menyelidiki keadaan alamiah. Dimana penulis adalah perangkat utama, prosedur pengumpulan informasi diselesaikan melalui triangulasi (asosiatif), analisis data bersifat induktif yaitu didasarkan pada realitas yang ditemukan di lapangan dan konsekuensi eksplorasi subjektif menonjolkan makna, makna yang diharapkan adalah data yang sebenarnya, data yang jelas adalah nilai di balik data yang ditampilkan (Sugiyono, 2014:9). Dimana direncanakan untuk memberikan gambaran bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Aspek Ketampakan Fisik (*Tangibles*) di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang

Aspek penampilan fisik ini berbicara tentang bagaimana fasilitas yang ada di kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membuat masyarakat merasa puas. Aspek ini memberikan bukti nyata bahwa kantor kecamatan memiliki fasilitas yang memadai atau tidak untuk memberikan fasilitas yang sebaik mungkin kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti mengenai aspek ketampakan fisik yaitu sarana dan prasarana atau fasilitas untuk menunjang proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur, dapat diungkapkan pernyataan dari informan, yang pertama dari sekretaris camat yang berpendapat bahwa fasilitas sarana dan prasarana belum memadai. Berikut wawancaranya:

“Untuk fasilitas sarana dan prasarana disini masih kurang terlihat dari bangunannya yang sudah tua dan sempit sehingga membuat masyarakat kurang nyaman dalam melakukan pelayanan. Dalam pembuatan E-KTP kita juga belum memiliki alat pencetak, jadi disini kita hanya melayani perekaman E-KTP saja untuk pencetakannya nanti dilakukan oleh operator kita di DUKCAPIL”

Staff Pelayanan di kecamatan juga berpendapat bahwa fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan ini masih kurang karena area ruang tunggu pelayanan yang terbilang sempit menyebabkan sebagian masyarakat harus menunggu diluar kantor. Adapaun hasil wawancara yang didapatkan yaitu:

“Selama ini saat mengurus berkas, masyarakat sebagian besar menunggu di luar kantor karena area ruang tunggu yang kecil. Kita pelayanan penuh setiap hari tapi area kantor tidak mencukupi.”

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai bagaimana sarana prasarana atau fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur diperoleh pernyataan dari Bapak Budi Wahyono selaku masyarakat yang sedang mengurus pelayanan yaitu:

“Fasilitas sarana prasarana ya untuk kecamatan ini untuk tempat ngantri masih kurang tempat duduknya.”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dalam aspek ketampakan fisik (*tangibles*) dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang terbilang belum sepenuhnya menunjang dan masih harus diperlukan perbaikan demi tercapainya kepuasan publik.

B. Aspek Kualitas Keandalan (*Reliability*) di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang

Keandalan (*Reability*) ialah kemampuan untuk menawarkan layanan kepada klien dengan benar, misalnya kemampuan untuk memenuhi janji, menangani masalah, dan mengurangi kesalahan. Aspek ini memperkirakan sejauh mana pelayanan yang diberikan kecamatan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti mengenai aspek keandalan yaitu tentang bagaimana pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah kecamatan kepada masyarakat, apakah sesuai dengan standar yang berlaku. Dapat diungkapkan pernyataan oleh sekretaris camat sebagai berikut:

“Untuk pembuatan E-KTP ya perekaman ini untuk standarnya memang ada ya. Kita disini tugasnya hanya memproses perekaman E-KTP untuk pencetakannya di CAPIL. Kalau sesuai SOP yang ada pembuatan E-KTP itu jadi dalam 14 hari, namun terkadang blanko dari sananya kosong sehingga membutuhkan waktu lebih lama lagi.”

Sementara itu, Bapak Budi Wahyono berpendapat bahwa proses pembuatan E-KTP harus membutuhkan waktu yang lama. Adapaun hasil wawancara yang didapatkan yaitu:

“Kalo pelayanan yang jelas memang sekarang lagi ini susah kayaknya blankonya jadi membutuhkan waktu sedikit agak lama. Saya juga sudah 3 minggu pake biodata (resi), kalo biodata itu pakenya cuma sementara. Kalo bikin KTP harus menunggu lama.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dalam aspek keandalan (*reability*) dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan

Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada namun harus menunggu sedikit agak lama sesuai dengan ketersediaan blanko di DUKCAPIL.

C. Aspek Kualitas Daya Tanggap (*Responsivness*) di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang

Daya tanggap adalah sikap tanggap, siap siaga mendengarkan masukan atau keluhan klien untuk memuaskan klien, seperti: cepat membantu, bersahaja, ramah kepada masyarakat dan memberikan arahan yang benar.

Dalam aspek ini berbicara tentang bagaimana penanganan dari petugas atau pegawai kecamatan terhadap masyarakat. Apakah cepat dan sikap dalam menanganinya adalah sikap terbaiknya terhadap masyarakat. Berikut adalah wawancara tanggapan dari salah satu masyarakat yaitu Bapak Budi Wahyono:

"Kalo menurut saya mah, kalo pelayanan itu cukup bagus. Pegawainya ramah dan selalu memberikan arahan apabila ada yang tidak kita ketahui."

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Lusiana sebagai masyarakat yang sedang mengurus pembuatan E-KTP di kantor kecamatan. Beliau mengatakan bahwa:

"Dari segi pelayanan sudah baik seperti memberitahu apa saja yang kurang dan berkas-berkas yang harus dibawa itu apa."

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dalam aspek daya tanggap (*responsivness*) dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang sudah cukup bagus dan berjalan lancar.

D. Aspek Kualitas Jaminan (*Assurance*) di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang

Jaminan adalah kemampuan pegawai untuk membangun kepercayaan dengan klien melalui pemahaman, kesopanan, dan memperhatikan perasaan klien. Dalam aspek ini dibahas bagaimana aparat kecamatan dapat membangun kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Adapun hasil wawancara yang diperoleh dari sekretaris camat yang memaparkan bahwa:

"Untuk jaminan untuk data memang itu sudah suatu kewajiban ya bagi pemerintah tidak boleh membocorkan data. Jadi untuk jaminan dalam konteks berkas fotocopy saja."

Tanggapan ini diperkuat oleh pendapat staff pelayanan di Kecamatan Telukjambe Timur yang menyatakan bahwa:

"Paling kita ngasih tahu misalkan kalau ada rapat dengan sekdes nanti kita janjikan untuk datang lagi nanti dan diinformasikan melalui whatsapp."

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dalam aspek jaminan (*assurance*) dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang sudah sangat terjamin mulai dari keamanan data dijamin tidak ada kebocoran data dan ada jaminan waktu dan informasi apabila ada rapat atau acara lain dengan begitu masyarakat akan lebih percaya kepada pegawai kecamatan.

E. Aspek Kualitas Empati (*Empathy*) di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang

Empati adalah kemampuan dan kemauan pegawai untuk memberikan perhatian pribadi. Seperti peduli kepada masyarakat dan memahami kebutuhan klien tanpa diskriminasi. Dalam aspek ini berbicara apakah sikap pegawai sudah dapat memuaskan pelanggan atau belum dan apakah sudah sesuai dengan kode etik. Adapun hasil wawancara yang diperoleh dari sektor pemerintah kecamatan ialah:

"Ya, tentunya kode etik ini ada di setiap organisasi atau di setiap pelayanan. Kode etiknya kita sambungkan dengan visi misi camat tadi harus humanis dan sebagainya. Jadi diharapkan pegawai-pegawai kecamatan mengarah ke situ ya kode etiknya memang jangan sampai ujungnya mengecewakan masyarakat dan standar-standar mengikuti prosedural yang ada" "5S aja sih senyum, sapa, salam, sopan, dan santun kita hanya melayani lebih baik yang penting kita mah ramah, spanya baik, penjelasannya juga harus jelas tidak bisa setengah-setengah karna warga ada yang ngerti dan ada yang tidak ngerti."

Sedangkan, menurut Bapak Budi Wahyono pun pelayanan dari pegawai kecamatan sudah bagus, gesit, cepat tanggap, dan ramah. Berikut penjelasannya:

"Kalo pegawai kecamatan itu memang bagus semua, kalo misalkan pelayanan KTP, pelayanan apa juga itu memang ya gesit lah kalo dibilang gitu cukup bagus. Udah misalkan bapak kesana mau bikin apa KTP/KK udah tanda tangan udah jadi. Jadi, cepat tanggap dan ramah Alhamdulillah."

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dalam aspek Empati (*Empathy*) dalam proses pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang sudah berjalan lancar sesuai dengan kode etik yang ada yaitu dengan menerapkan prinsip 5S sesuai dengan visi misi camat.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan publik dalam aspek ketampakan fisik (*tangibles*) dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang terbilang belum sepenuhnya menunjang dan masih harus diperlukan perbaikan demi tercapainya kepuasan publik.
- 2) Kualitas pelayanan publik dalam aspek keandalan (*reability*) dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada namun harus menunggu sedikit agak lama.
- 3) Kualitas pelayanan publik dalam aspek daya tanggap (*responsivness*) dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang sudah cukup bagus dan berjalan lancar.
- 4) Kualitas pelayanan publik dalam aspek jaminan (*assurance*) dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang sudah sangat terjamin.
- 5) kualitas pelayanan publik dalam aspek Empati (*Empathy*) dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang sudah berjalan lancar sesuai dengan kode etik yang ada yaitu dengan menerapkan prinsip 5S sesuai dengan visi misi camat.

DAFTAR PUSTAKA

- Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang Oleh : *Journal of Public Policy and Management Review*, 1–10.
- Alchindi, Defra., Larasati, Endang., & Rihandoyo. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan
- Adnan, M. F. (2013). Reformasi Birokrasi Pemerintahan Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *Humanus*, 12(2), 196-203. DOI: <https://doi.org/10.24036/jh.v12i2.4038>
- Gede Sandiasa, P. A. (2018). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1-9. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.3.1.2018.1-8>
- Nababan, R., & Nur, A. M. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 4(2), 224-241.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang
Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik