

**KUALITAS PELAYANAN REKOMENDASI SURAT E-KTP DI KANTOR
KECAMATAN BATU KOTA BATU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



Oleh

IMELDA FRANSISKA SARCE

2019210214

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

MALANG

2023

KUALITAS PELAYANAN REKOMENDASI SURAT E-KTP DI KANTOR KECAMATAN BATU KOTA BATU

RINGKASAN

Guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap hasil kerja pegawai Kabupaten Batu, maka kualitas layanan rekomendasi surat e-KTP yang diberikan Pemerintah Kota Batu harus tinggi. Salah satu contoh layanan publik yang ditawarkan oleh perwakilan pemerintah adalah layanan e-KTP. Memberikan layanan berkualitas pada saat pembuatan e-KTP sebagai salah satu bentuk pelayanan masyarakat sangatlah penting untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai warga negara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan rekomendasi surat e-KTP Kantor Kecamatan Batu serta mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat efektivitasnya. Metode kualitatif lah yang digunakan. Purposive sampling digunakan untuk mengidentifikasi informan penelitian ini, yang meliputi sekretaris, kepala bagian pelayanan, petugas pelayanan, dan anggota masyarakat. Peneliti menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara sebagai metode pengumpulan data. Informasi yang diperoleh dari wawancara kemudian diverifikasi kembali melalui observasi dan dokumentasi. Beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan rekomendasi surat e-KTP sudah baik karena sesuai dengan waktu penyelesaiannya, layanan mempunyai kewajiban untuk menyikapi seluruh tuntutan masyarakat. Dari sisi SDM dan SOP, terdapat tingkat akuntabilitas yang tinggi dan pelayanan yang prima. Dari sisi SDM dan SOP, terdapat tingkat akuntabilitas yang tinggi dan pelayanan yang prima. Akuntabilitas sangat baik; hal ini dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan kesopanan, alur, dan standar prosedur. SOP, sumber daya manusia yang handal dan ramah, serta sarana dan prasarana, semuanya berkontribusi terhadap tingginya kualitas layanan rekomendasi surat e-KTP di Kabupaten Batu. Apabila pemohon belum menyelesaikan pelayanan memerlukan surat-surat dan tanda tangan dari pihak Desa/RT/RW, serta petugas yang tidak tersenyum, hal ini menjadi kendala.

Kata Kunci: District, Service Quality, e-KTP Letter Recommendation.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat umum yaitu warga negara atau penduduk sah negara yang bersangkutan dilayani melalui pelayanan publik. Penyedia layanan publik memberikan layanan publik. Masyarakat harus senantiasa mendapatkan pelayanan prima dan berkualitas. Pada hakikatnya pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan. Upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap orang sehubungan dengan komoditas, jasa, dan pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik disebut dengan pemberian pelayanan publik. Masyarakat akan dapat mengetahui apakah suatu layanan berkualitas tinggi jika layanan tersebut dapat diberikan oleh perusahaan yang dapat memberikan kepastian hukum, finansial, dan operasional, serta memperlakukan masyarakat dengan hormat dan profesional. 2019 (Santos dan Anggraini)

Untuk mencapai tujuan organisasi dan menjamin eksistensi perusahaan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama bagi semua instansi. Persyaratan pelanggan harus dipertimbangkan oleh layanan publik. Apabila pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan mencapai indikator pelayanan prima, maka tuntutan pelanggan dapat terpenuhi. Upaya organisasi untuk memuaskan harapan pelanggan disebut sebagai kualitas layanan. Persepsi konsumen terhadap layanan aktual yang mereka terima atau peroleh dan layanan yang benar-benar mereka

antisipasi atau inginkan dalam hal kualitas layanan dapat dibandingkan untuk menentukan kualitas layanan. 2017 (Rukayat)

Salah satu contoh layanan publik yang ditawarkan oleh perwakilan pemerintah adalah layanan e-KTP. Memberikan layanan berkualitas pada saat pembuatan e-KTP sebagai salah satu bentuk pelayanan masyarakat sangatlah penting untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai warga negara. Perlu dipahami bagaimana organisasi pelayanan publik harus memberikan pelayanan prima agar mampu mengevaluasi tingkat pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, terdapat sejumlah tantangan yang harus diatasi dalam rangka mewujudkan layanan e-KTP. Tantangan-tantangan tersebut antara lain adalah waktu respons petugas terhadap permintaan pelanggan, seberapa nyaman masyarakat dalam menggunakan layanan, dan bagaimana sesuatu yang seharusnya sederhana menjadi menantang. Hal ini disebabkan karena petugas e-KTP tidak memenuhi syarat dalam memberikan pelayanan ketika ada permasalahan dan tidak mampu bertindak cepat dalam memenuhi tuntutan masyarakat, seperti kurang cepat. 2016 (Marthina dan Nurhanis)

Jika diukur dengan indikator pelayanan tertentu, kualitas pelayanan publik e-KTP masih jauh dari apa yang diharapkan saat ini, khususnya dalam hal akses terhadap pelayanan yang belum menjangkau masyarakat terpencil. Selain itu, terdapat permasalahan lain yang perlu diatasi, antara lain kesulitan petugas pelayanan, protokol pelayanan, waktu penyelesaian, bangunan dan infrastruktur,

serta kompetensi dan transparansi petugas. Pelayanan publik, khususnya e-KTP, memiliki kualitas yang memadai dan dapat diakses oleh banyak orang. Kemajuan yang telah dicapai selama ini selalu menjadi landasan bagi peningkatan layanan e-KTP. Meskipun ada upaya-upaya baru dan evaluasi komprehensif mengenai permasalahan dalam penyediaan layanan e-KTP, hal ini terlihat dari banyaknya jumlah catatan publik. 2019 (Saleman dan Kahar)

Dari segi administrasi, ada warga yang masih belum menyelesaikan prosedur pencatatannya, ada pula yang sudah selesai namun belum mencetaknya. Masih adanya warga yang belum memiliki identitas diri atau e-KTP, terutama karena belum selesainya proses pencatatan dan belum selesainya berkas-berkas pemohon. Menurut petugas kualitas pelayanan, kekurangan layanan e-KTP adalah memberikan pelayanan yang sempurna atau dengan kata lain memenuhi kebutuhan pengguna layanan publik, dan jarang ada keluhan dari masyarakat (Hadiyanor dan Widayanti, 2021). Permasalahan kependudukan perlu adanya peningkatan kelengkapan fasilitas, baik fasilitas utama pembuatan e-KTP maupun fasilitas pelayanan pendukung seperti ruang tunggu, agar masyarakat merasa nyaman dalam menangani aspek administrasi pembuatan e-KTP (Rahmawaty, 2016). Hal ini berlaku untuk layanan e-KTP yang dilakukan secara langsung. Surat e-KTP yang disarankan diperlukan untuk melengkapi permohonan layanan e-KTP langsung.

Surat rekomendasi adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang mempunyai hak hukum untuk menjamin orang atau bisnis lain. Surat rekomendasi ini dibuat dengan nada resmi dan bahasa formal. Rekomendasi pemberian surat e-KTP untuk pelayanan di Kabupaten Batu tentunya memberikan keuntungan tertentu bagi

penerimaannya, begitu pula bagi pemberi rekomendasi surat tersebut. Bagi yang menerima surat rekomendasi, akan sangat membantu dalam memberikan dukungan moral, dan bagi yang menuliskannya, akan sangat membantu dalam menjalin hubungan positif dengan yang menerimanya. Setiap kita ingin mengurus dokumen kependudukan, salah satu syarat utamanya adalah surat pengantar RT/RW. Surat pengantar adalah surat yang ditulis dengan maksud untuk meyakinkan penerima bahwa pengirimnya dikenal dan dipercaya oleh pihak yang bertanggung jawab atas isi surat tersebut. Surat lamaran adalah surat resmi yang dikirimkan atas nama perusahaan, organisasi, atau entitas lain untuk memberikan informasi penting kepada penerima. Oleh karena itu, surat pengantar dari Lembaga RT dan RW merupakan surat resmi yang dikirimkan kepada warga untuk digunakan sesuai kebutuhan. RT/RW setempat harus menyediakan surat pengantar jika ingin membuat e-KTP. Dispendukcapil kembali menggunakan pendekatan manual untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan e-KTP; Namun bahan e-KTP yang digunakan adalah bahan yang tipis seperti bahan e-KTP lama atau bahan e-KTP elektronik yang tidak tebal. Namun karena masih sah digunakan untuk menangani berbagai administrasi kependudukan, pengenalan e-KTP baru (manual) ini tidak merugikan masyarakat umum. Sama seperti e-KTP manual, e-KTP elektronik juga berlaku seumur hidup. Anda tidak perlu mengenal RT/RW atau kelurahan jika sudah memiliki e-KTP. Sementara itu, Anda harus meminta pengenalan terlebih dahulu kepada RT/RW atau kelurahan jika belum memiliki e-KTP.

Untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kerja pegawai Kabupaten Batu, pelayanan rekomendasi surat e-KTP kepada Pemerintah Kota Batu harus terlaksana dengan baik. Kepercayaan harus responsif dan akuntabel setiap saat. Sumber daya manusia mungkin menjadi akar dari buruknya pelayanan. Oleh karena itu, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat diperlukan produk-produk yang berkualitas. Jika pelayanan publik dibandingkan dengan tiga indikator kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas, penekanannya adalah pada pemenuhan kebutuhan masyarakat serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan masyarakat. Sebab, tiga faktor yaitu daya tanggap, responsibilitas, dan akuntabilitas di Kabupaten Batu belum menjadi indikator kualitas pelayanan rekomendasi surat e-KTP. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Rekomendasi Surat E-KTP Pada Kantor Kecamatan Batu Kota Batu”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang peneliti berikan adalah sebagai berikut, berdasarkan uraian di atas:

1. Seberapa baik pelayanan surat referensi E-KTP Kantor Kecamatan Batu?
2. Faktor apa saja yang membantu dan menghambat pelayanan rekomendasi surat E-KTP yang berkualitas di Kantor Kecamatan Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berikut ini sejalan dengan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya:

1. Menilai tingkat pelayanan rekomendasi surat E-KTP Kantor Kecamatan Batu.
2. Untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mendorong dan menghambat kualitas pelayanan surat rekomendasi E-KTP yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Para peneliti sangat berharap bahwa manfaat berikut akan dihasilkan dari pekerjaan mereka.

1. Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman tentang kualitas pelayanan publik yang bernilai akademis.
2. Dengan memperhatikan temuan-temuan penelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka Kantor Kecamatan Batu dapat memanfaatkan temuan-temuan tersebut secara efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan rekomendasi surat E-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Hariyanor, E. Widayanti, F., 2021, 'Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pada Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah)', *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, vol.3. no.2, hh. 125-128.
<https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp> diakses pada 6 Desember 2022.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi)*, Yogyakarta, Gava Media.
- Husaini Usman, 2014. *Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- BISNIS.COM, 20 Sep 2014. Kartu Tanda Penduduk
<https://dindukcapil.rembangkab.go.id/produk/4-kartu-tanda-penduduk-KTP> diakses pada 26 Januari 2023.
- Lestari,A.W., Novian, F., & Fithriana, N., 2022. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP): Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu'. Hh. 21-23.
<https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik> diakses pada 9 Desember 2022.
- Marthina, T, & Nurhanis, D., 2016, 'Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu', vol. 4, no. 3, hh. 146.

<https://www.neliti.com/media/publications/155359/analisis-pelayanan-kartu-tandapenduduk-elektronik-dikantor-kecamatan-bura> diakses pada 23 November 2022

Rukayat, Y., 2017, 'Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu', *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, VOL. XI. NO.2, hh. 56-58.

<https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/download/32/12>. diakses pada 23 November 2022.

Rahmawati, 2016, 'Kualitas Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu', *Jurnal Katalogis*, vol. 4, no. 3, hh. 141-146.

<https://media.neliti.com/media/publications/15617-ID-kualitas-kartu-tanda-penduduk-pdf>. diakses pada 6 Desember 2022.

Ratminto, & Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
<https://opac.perpusnasnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=268741> diakses pada 20 Desember 2022.

Sedarmayati, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Refika Aditama Eresco.

Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung Alfabeta.

Santoso, J., & Anggraini, Z., 2019, 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Meranggin', *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 25, no. 2, hh. 106-108. <https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/journal->

administrasi-negara/article/download/699/ diakses pada 23 November 2022.

Saleman, S., & Kahar., 2019, 'Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan', *Kawasa*, vol. IX, no. 1, hh,13-15.

<https://journal.unismuch.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/1915/1627>

DOI: <https://doi.org/10.26618/kjap.v5i1.1915> diakses pada 6 Desember 2022.

Pemerintah Kota Batu/Kecamatan Bumiaji-SIPPN Menpan.

<https://sippn.menpan.go.id/intansi/184780/pemerintah-kota-batu/kecamatan-bumiaji>

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

<https://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-pelayananpublik.pdf>. diakses pada 20 Desember 2022.

Dokumen

Data Pemerintahan Kecamatan Batu 2022