

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN NANGA TAYAP KABUPATEN KETAPANG

Oleh:  
**Agustinus Prasti Adhi Kusuma**  
NIM. E42011045

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerja Sama Universitas Tanjungpura  
Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : [adhi\\_ktp@yahoo.co.id](mailto:adhi_ktp@yahoo.co.id)

## Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan identifikasi masalah yang ada berkaitan dengan pelayanan administrasi pembuatan e-KTP yang masih mengalami kendala dalam proses pembuatannya sehingga pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi standar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Camat Kecamatan Nanga Tayap, Staf bagian perekaman E-KTP, Ketua RT 05 Desa Betenung, Ketua RT 01 Desa Tajok Kayong, dan 4 orang masyarakat yang pernah mendapat pelayanan e-KTP di RT 05 Desa Betenung dan di RT 01 Desa Tajok kayong. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP Kecamatan Nanga Tayap belum memenuhi standar. Kantor Camat Nanga Tayap harus memperbaiki berbagai dimensi antara lain *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memenuhi standar. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini antara lain menambah sarana dan prasarana yang belum ada, meningkatkan kehandalan para petugas dengan cara berkoordinasi dengan aparat Desa mengenai kejelasan pelayanan pembuatan e-KTP, mengelola pengaduan atau saran dari masyarakat dengan baik, dan berkoordinasi dengan dinas atau instansi terkait lainnya mengenai kepastian penyelesaian proses jadi sebuah e-KTP.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, e-KTP, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*.

## QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES ELECTRONIC IDENTITY CARD (E-ID) IN THE DISTRICT OF NANGA TAYAP KETAPANG.

## Abstract

Thesis is intended to describe and analyze the quality of administrative services manufacture Electronic Identity Card (e-ID) in the district of Nanga Tayap Ketapang. The title of this thesis was appointed by the identification of the existing problems related to administrative services creation of e-ID card is still experiencing problems in the manufacturing process so that the service provided is still not meet the standards. This research uses descriptive research with qualitative methods. Subjects in this study is the Head of the District of Nanga Tayap, staff of recording E-KTP, Chairman RT 05 Village Betenung, Chairman RT 01 Village Tajok Kayong and 4 people who never got the service of e-ID card at RT 05 Village Betenung and at RT 01 Kayong Tajok village. The conclusion from this study indicate that the e-ID card-making services District of Nanga Tayap not meet the standards. Head office Nanga Tayap should fix the various dimensions include *tangible*, *reliability*, *responsiveness* and *assurance* for services provided to the community can be memenuhi standar. The recommendations given in this study, among others, additional facilities and infrastructure that does not exist, increasing the reliability of the officers in a manner in coordination with the apparatus of the village on the clarity of service creation of e-ID card, to manage complaints or suggestions from the public well, and coordinate with departments or agencies remedy more certainty about the process so an e-ID card.

Keywords: *Quality of Service*, *e-ID*, *Tangible*, *Reliability*, *responsiveness*, *Assurance*

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan menjadi kebutuhan bagi masyarakat dan menjadi tugas utama bagi pemerintah. Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah baik di pusat maupun daerah, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu penerapan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah di daerah adalah pelayanan pembuatan e-KTP. Pengertian dari e-KTP atau KTP Elektronik adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya

(Pasal 13 UU No. 24 Tahun 2013 tentang Adminduk).

Fungsi dan kegunaan e-KTP adalah sebagai identitas jati diri yang berlaku Nasional, sehingga masyarakat tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk keperluan seperti pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya serta mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP. Menurut Undang - undang Nomor 24 Tahun 2013, Penduduk WNI dan WNA yang memiliki ijin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin/belum kawin wajib memiliki e-KTP. Oleh karena itu pengaturan teknis pelaksanaan pendaftaran penduduk tersebut telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 18 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Ketapang dan dengan didukung oleh Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kecamatan Nanga Tayap merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang menjadi pelaksana proyek e-KTP, yang dalam proses pelaksanaannya berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Nanga Tayap. Dari data tentang kependudukan yang diperoleh dari Kecamatan Nanga Tayap menunjukkan bahwa ada 11.262 warga yang sudah wajib membuat e-KTP tetapi yang sudah

mengurus pembuatan e-KTP sebanyak 6.718 orang dan sebanyak 4.544 orang yang belum mengurus pembuatan e-KTP. Data ini menunjukkan masih kurangnya para warga Kecamatan Nanga Tayap yang sudah wajib memiliki e-KTP untuk melakukan perekaman. Selain itu, masyarakat sekitar mengeluhkan lamanya proses pembuatan e-KTP dimana dalam proses pembuatan e-KTP tidak memiliki batasan waktu yang jelas dalam penyelesaiannya. Pembuatan e-KTP bisa memakan waktu 1 sampai 2 minggu bahkan sampai lebih dari 2 minggu. Masyarakat dibiarkan untuk menunggu kepastian waktu penyelesaian yang belum jelas. Sedangkan untuk lama waktu pencetakan menurut Pasal 69 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, paling lambat adalah 14 (empat belas) hari setelah pembuatan.

Dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Nanga Tayap, berdasarkan pengalaman peneliti pada saat melaksanakan praktek pengalaman kerja program studi ilmu pemerintahan (PPK), peneliti juga menemukan beberapa permasalahan di lapangan, salah satunya adalah mengenai kurangnya pengetahuan aparatur atau pegawai yang dapat menggunakan teknologi alat pembuatan e-KTP. Jumlah pegawai yang dapat menggunakan alat e-KTP hanya berjumlah 2 orang, sehingga petugas harus

bekerja ekstra dan disiplin pada saat pelayanan pembuatan e-KTP di kantor camat sedang meningkat. Hal ini membuat waktu dalam melakukan proses pelayanan di kantor camat menjadi lama. Selain itu, alat perekam pembuatan e-KTP seringkali mengalami masalah yang mengakibatkan proses pelaksanaan pembuatan e-KTP mengalami penundaan waktu yang belum jelas kepastiannya. Masalah ini juga atas dasar hasil pengamatan peneliti pada saat praktek pengalaman kerja dimana terdapat fasilitas pembuatan e-KTP seperti *finger print Scanner*, *Iris Scanner* dan kamera perekam yang hanya berjumlah 1 unit dan juga sering mengalami masalah gangguan server pengolahan data penduduk.

Masalah ini membuat ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan dan menjadi suatu faktor yang harus diperhatikan. Dalam hal ini proses pembuatan e-KTP yang dalam pelaksanaannya mengalami kendala seperti kelengkapan sarana dan prasarana dan kepastian waktu, tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan publik yang tepat dan sesuai dengan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip - prinsip pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan deskripsi di atas, maka peneliti mengangkat judul "Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di

Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang” sebagai judul penelitian.

## 2. Fokus penelitian:

Dalam melakukan penelitian perlu memfokuskan penelitian agar penelitian ini dapat dilakukan dengan baik dan terarah sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan administrasi pembuatan e-KTP Kecamatan Nanga Tayap melalui 4 indikator untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Resvonsiveness* dan *Assurance*. Peneliti hanya memfokuskan kepada 4 indikator ini karena disesuaikan dengan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan.

## 3. Rumusan Permasalahan :

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan masalah yang ada, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pembuatan e-KTP di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang?

## 4. Tujuan Penelitian :

Tujuan penelitian ini adalah :

- a) Untuk mendeskripsikan perwujudan (*Tangibel*) dalam pelaksanaan proses pelayanan di kantor camat Kecamatan Nanga Tayap.

- b) Untuk mendeskripsikan kehandalan (*Reliability*) petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di kantor camat Kecamatan Nanga Tayap.
- c) Untuk mendeskripsikan ketanggapan (*Responsiveness*) petugas dalam melakukan proses pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap.
- d) Untuk mendeskripsikan jaminan (*Assurance*) pelayanan kepada pelanggan/masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap.

## 5. Manfaat Penelitian :

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a) Manfaat Teoritis

- 1) Dapat menambah temuan dan memberikan sumbangan pemikiran di bidang akademik mengenai kualitas pelayanan publik dalam melaksanakan tugas pemerintahan di kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap sehingga dapat dijadikan suatu ilmu pengetahuan agar dapat menambah wawasan dan intelektual sehingga digunakan dan diterapkan di masa yang akan datang.

- 2) Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti berikutnya.
  - 3) Hasil dari penelitian ini dapat menjadibahan bacaan dan referensi bagi peneliti maupun pihak yang mengkaji Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b) Manfaat Praktis
- Dapat memberikan masukan dan sumbangan saran kepada instansi pemerintahan khususnya di kantor camat kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang untuk dijadikan bahan pertimbangan oleh pimpinan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kerja kepada pegawai kecamatan sehingga terciptanya kualitas kerja yang lebih efektif dari sebelumnya dan dapat menambah bahan bacaan di bidang ilmu pengetahuan.

## **B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI**

### **1. Kerangka Teori**

Menurut Sedarmayanti (2009:243) pelayanan berarti suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Lebih lanjut ia menambahkan bahwa kegiatan pelayanan kepada

masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Sedangkan menurut Lukman (dalam Sinambela, 2008:5) pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pengertian ini merujuk pada adanya hubungan yang terjadi antara satu pihak sebagai penyedia layanan dan pihak lain sebagai pelanggan.

Berdasarkan kedua konsep pelayanan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang menghasilkan hubungan serta interaksi antara satu pihak atau lebih dengan pihak lainnya. Hubungan dan interaksi tersebut bertujuan agar terciptanya kepuasan kepada salah satu pihak yaitu masyarakat yang berperan sebagai pelanggan. Dalam hal ini, pihak yang memberikan pelayanan adalah pemerintah dan pihak pengguna layanan atau pelanggan sebagai masyarakat.

Administrasi diartikan oleh Trecker (dalam Keban 2008:2) merupakan suatu yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Lebih lanjut ia menambahkan bahwa kegiatan perencanaan, pengorganisasian dan kepemimpinan



secara implisit termasuk kedalam definisi tersebut.

Menurut Atmosudirjo (dalam Syafiie 2003:4) administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barangsiapa yang hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi.

Selanjutnya menurut Siagian (dalam Syafiie 2009:5) menyatakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil, dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh 2 orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam Syafiee 2009:4) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Anwar, dkk (2010:1) pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Pelayanan ini berhasil manakala pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Sementara menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Depurtemen Dalam Negeri (dalam Hardiansyah 2011:12) bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:244) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metodetertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Surjadi (2009:11) penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Subarsono seperti yang dikutip oleh Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang

membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka pelayanan publik 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 rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Sumaryadi, 2010:70-71).

Menurut Widiado (dalam M. Khoirol Anwar, dkk, 2010:6) tentang prinsip yang

diperhatikan bagi pelayanan publik agar kualitas layanan dapat dicapai, antara lain

1. *Tangibel* (terjajah): seperti kemampuan fisik, peralatan personil, dan komunikasi material.
2. *Reliable* (handal) yakni kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* (pertanggunganjawaban) yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan) yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati) yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

menurut Zaithaml (Hardiansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangibel*, (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing – masing memiliki indikator sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibel* (berwujud) memiliki indikator yaitu: Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan) terdiri atas indikator: Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terdiri atas indikator yakni: Merspon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan direspon.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (empati) terdiri atas indikator: Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas

melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan) , Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

## 2. Metode Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengertian Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono 2012:9).

Berdasarkan perlunya pengamatan yang mendalam terhadap permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, maka peneliti memilih metode penelitian deskriptif. Menurut Rianse dan Abdi (2009:26) penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala atau hal-hal yang khusus dalam masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Ketiga teknik tersebut digunakan agar peneliti mendapatkan data primer dan data



sekunder, menjangkau data dan informasi dari informan tentang hal-hal yang erat hubungannya dengan masalah penelitian, memperoleh data atau informasi yang diperlukan dengan cara mengumpulkan dokumen atau rekaman yang dapat berupa dokumen pribadi atau dokumen resmi, foto-foto atau gambar.

Peneliti menggunakan teknik analisa data dalam Sugiyono (2014:92). Yang terdiri atas tiga alur kegiatan yaitu Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan. Selanjutnya teknik keabsahan data yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Penelitian**

Secara umum proses pelayanan administrasi pembuatan e-KTP di Kantor Camat Nanga Tayap masih belum memenuhi standar pelayanan yang baik. Masalah pelayanan ini berdasarkan hasil uraian dari latar belakang penelitian dan kondisi yang terjadi mengenai pelayanan di Kantor Camat Nanga Tayap. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan mampu memenuhi standar pelayanan yang baik. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau baik jika pelayanan tersebut bisa memenuhi

kebutuhan dan harapan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

## **2. Pembahasan**

### **a. *Tangible* (perwujudan)**

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan e-KTP yang dilakukan di Kecamatan Nanga Tayap, pada dimensi ini fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana dalam pelayanan merupakan hal yang penting. Pelayanan akan menjadi lebih baik apabila didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, alat perekaman e-KTP sudah tersedia di kantor namun pernah mengalami kerusakan server pengiriman data rekaman, sehingga mengakibatkan penundaan sementara pelayanan pembuatan e-KTP.

Selain itu berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, dalam berpenampilan, petugas/ aparatur yang melayani pembuatan e-KTP di kantor Camat Nanga Tayap belum memenuhi standar pelayanan. Ini disebabkan oleh penampilan petugas/ aparatur yang memakai baju kaos bebas akibat kepanasan sehingga tidak menggunakan ataupun melepas baju seragam pegawai dikarenakan gerah atau seragam mereka basah akibat keringat.

Peneliti juga melihat bahwa kenyamanan ruangan tempat melaksanakan kegiatan belum cukup baik. Ini dikarenakan ruangan yang kurang rapi dan bersih serta

fasilitas yang kurang memadai seperti ruangan yang berdebu dan kursi di ruang tunggu masih minim. Hal ini tentu sangat mengganggu kenyamanan bagi masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman, karena kekurangan tempat penyimpanan beras ini mengganggu kenyamanan selama proses pelayanan e-KTP.

#### **b. *Reliability* (kehandalan)**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, masih terdapat beberapa kekurangan dalam memberikan pelayanan pada dimensi *reliability*, ini dikarenakan tidak jelasnya ketentuan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan antrian pembuatan e-KTP kepada masyarakat, ini dikarenakan kurangnya koordinasi antara pegawai dengan aparatur desa sehingga pihak kantor Kecamatan Nanga Tayap dalam melakukan pelayanan dengan standar yang jelas kepada masyarakat masih mengalami masalah.

Selain itu, sumber daya manusia atau pegawai yang kurang juga dapat menghambat proses pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Namun hal ini masih dapat diatasi, dengan diambil alih oleh pegawai lainnya yang sedikit paham dengan alat perekaman e-KTP. Walaupun demikian, hal ini tetap menyebabkan masalah dalam melakukan pelayanan e-KTP dengan waktu yang tepat.

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti, dapat dijelaskan bahwa untuk kecermatan petugas melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP sudah cukup bagus. Ini dapat dilihat bahwa petugas yang sangat teliti dalam memeriksa nama, tempat tinggal, tempat dan tanggal lahir agar tidak salah serta berbeda dengan yang tertera di Kartu Keluarga atau dokumen lainnya.

#### **c. *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Berdasarkan hasil penelitian peneliti di lapangan, dapat dilihat bahwa ketika masyarakat datang ke kantor Camat Nanga Tayap untuk mendapatkan pelayanan dalam pembuatan e-KTP, petugas dengan baik merespon dan langsung melayani masyarakat. Salah satu contoh juga terlihat ketika peneliti datang ke kantor Camat Nanga Tayap untuk melakukan penelitian, disana petugas langsung menyapa dan menanyakan ada keperluan apa.

Selanjutnya adalah petugas melakukan pelayanan dengan cepat, berdasarkan pengamatan di lapangan, peneliti melihat bahwa pelayanan yang diberikan petugas sebenarnya tidak terlalu cepat, namun sudah memenuhi standar pelayanan yang cukup baik. Petugas disana sudah melayani masyarakat dengan maksimal untuk memperoleh pelayanan yang cepat, namun ada beberapa masalah yang terkadang menghambat seperti sidik jari seseorang yang basah maka alat

perekaman sidik jari itu tidak mampu membacanya.

Selanjutnya adalah petugas melayani masyarakat dengan cermat, berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, tingkat kecermatan petugas dalam melayani e-KTP sudah cukup baik. Ini bisa dilihat dari tidak adanya nama, tempat tanggal lahir yang salah dalam proses pembuatan e-KTP.

Berdasarkan penelitian di lapangan, peneliti melihat bahwa belum adanya sarana atau fasilitas untuk menyampaikan keluhan seperti kotak saran di kantor camat Nanga Tayap meunjukkan bahwa belum memenuhinya standar pelayanan yang diharapkan masyarakat. Karena saran dan keluhan masyarakat akan membangun kualitas pelayanan di kantor camat Nanga Tayap menjadi lebih baik.

#### **d. Assurance (jaminan)**

Dari pengamatan peneliti di lapangan, dimensi *assurance* dalam pelayanan adalah kesopanan. Kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan pembuatan e-KTP sudah cukup baik dimana pegawai dalam melayanai terlihat sudah sopan, ramah dan menghormati masyarakat yang mengurus pembuatan e-KTP. Pegawai dengan sopan menghadapi masyarakat yang datang untuk membuat e-KTP, kesopanan pegawai sangatlah penting

dan pegawai harus membiasakan untuk beriskap sopan dan ramah.

Selain kesopanan, dimensi *Assurance* terkait kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat dipercaya legalitasnya. Dalam pembuatan e-KTP, harus ada jaminan dan dasar hukum yang jelas mengenai penerapan e-KTP. e-KTP sesungguhnya memiliki kekuatan hukum yang jelas, dan ini artinya dapat dipercaya oleh masyarakat secara umum. Hal ini juga dapat dilihat bahwa e-KTP ini dikeluarkan untuk identitas tunggal Warga Negara Indonesia yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Ini artinya tidak ada hal yang diragukan lagi mengenai kepemilikan e-KTP karena sudah berlaku dan wajib bagi Warga Negara Indonesia.

Selain jaminan legalitasnya, e-KTP yang didapat oleh masyarakat memiliki dasar hukum yang jelas dan jaminan lain e-KTP ini adalah keabsahan yang tidak keliru. Keabsahan yang dimaksud adalah proses pembuatan e-KTP yang nanti akan dikeluarkan tidak keliru dan akurat.

Selain legalitas dan jaminan kepercayaan, dimensi *Assurance* terkait kualitas pelayanan memiliki jaminan kepastian waktu pelayanan yang jelas. Jaminan waktu pelayanan, kecamatan Nanga Tayap masih belum memiliki kejelasan mengenai jaminan selesainya e-KTP karena tidak adanya kejelasan waktu dari pusat mengenai selesainya e-KTP

masyarakat yang merekam, dan pihak kecamatan yang terkesan sepihak hanya melaksanakan proses perekaman e-KTP saja dan tidak ada inisiatif untuk berkoordinasi dengan pihak pusat mengenai jadinya sebuah e-KTP. Masalah kejelasan waktu ini tentu sudah bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dimana paling lambat proses pembuatan e-KTP itu selesai adalah 14 (empat belas) hari setelah pembuatan.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **a) Kesimpulan**

Berdasarkan pada pembahasan bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi pembuatan e-KTP di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang untuk dimensi *Tangible* (berwujud) secara keseluruhan masih belum memenuhi standar. Ini disebabkan oleh penampilan petugas dalam melayani pelanggan yang masih belum rapi, rusaknya fasilitas alat perekaman e-KTP, kenyamanan tempat dalam melaksanakan pelayanan yang belum memenuhi standar seperti ruangan yang panas dan kurang bersih serta tempat perekaman e-KTP yang belum rapi.
2. Pada dimensi *Reliability* (kehandalan) di Kantor Camat Nanga Tayap dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP sudah cukup baik, namun masih ada beberapa kekurangan yang harus dibenahi oleh pihak kecamatan. Beberapa kekurangan tersebut meliputi: pelayanan pembuatan e-KTP yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga pelayanan menjadi tidak jelas dan masih belum memuaskan.
3. Pelayanan administrasi pembuatan e-KTP di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang untuk dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) sudah cukup baik dimana ketanggapan petugas dalam melakukan pelayanan dilapangan sudah berjalan dengan semestinya. Tetapi masih ada beberapa masalah diluar proses pelayanan di kantor camat Nanga Tayap seperti sarana untuk menyampaikan saran atau aspirasi dari masyarakat belum tersedia di Kantor Camat Nanga Tayap, sehingga semua keluhan dari masyarakat tidak dapat direspon dengan baik.
4. Pelayanan administrasi pembuatan e-KTP di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang untuk dimensi *Assurance* (jaminan) secara keseluruhan sudah berjalan dengan cukup baik. Pelaksanaan pelayanan sudah memenuhi standar pelayanan yang baik

dimana petugas dalam melayani pelanggan sudah sopan dan dapat dipercaya, e-KTP yang dibuat oleh pihak Kecamatan Nanga Tayap mempunyai dasar hukum yang jelas dan sudah banyak masyarakat percaya. Namun masih ada kekurangan mengenai jaminan ketepatan waktu pelayanan selesainya pembuatan e-KTP yang masih belum memiliki kejelasan.

## **b) Saran**

Berdasarkan pembahasan yang peneliti lakukan pada bagian bab sebelumnya, peneliti akan memberikan masukan kepada pihak Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang agar dapat memberikan perubahan ke arah yang lebih baik dalam melaksanakan pelayanan administrasi pembuatan e-KTP:

### **1. *Tangible* (berwujud)**

Pemimpin tertinggi pada kantor Kecamatan Nanga Tayap dalam hal ini adalah Camat untuk dapat menambah sarana dan prasarana yang belum ada seperti genset, membeli kipas angin pada bagian ruang perekaman e-KTP, menambah lemari penyimpanan berkas-berkas dokumen dan mengelola kebersihan disekitar ruangan.

### **2. *Reliability* (kehandalan)**

Meningkatkan kehandalan petugas dalam melaksanakan dan memberikan kejelasan pelayanan mengenai

ketentuan waktu perekaman e-KTP dengan cara meningkatkan koordinasi antara pegawai dengan aparat desa, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang jelas.

### **3. *Responsiveness* (ketanggapan)**

Untuk meningkatkan respon atau ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Nanga Tayap sebaiknya mengelola pengaduan atau saran dari masyarakat dengan baik, yakni dengan menyediakan wadah penampung aspirasi/ keluhan masyarakat seperti pengadaan kotak saran. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan akan dapat menjawab kebutuhan, saran dan kritik dari masyarakat, yang nanti akan menjadi bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan di Kecamatan Nanga Tayap menjadi lebih baik.

### **4. *Assurance* (jaminan)**

Untuk jaminan pelayanan e-KTP di Kecamatan Nanga Tayap, diharapkan pihak Kecamatan bisa berkomunikasi langsung atau berkoordinasi dengan dinas atau instansi terkait lainnya, mengenai kepastian penyelesaian proses jadi sebuah e-KTP agar ada kesepahaman kepastian waktu

penyelesaian poses jadinya sebuah e-KTP.

## E. REFERENSI

### 1. Buku-Buku:

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Khoirul Anwar, M, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi bekerja sama dengan Averroes Press.

Lexy j., Moeloeng. 2010. *Metode Penelitian Kulitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rusli, H Budiman. 2013. *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi GoodGovernance*. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Adminstrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subarsono, A.G. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

\_\_\_\_\_. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Inplementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

\_\_\_\_\_. 2009. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Surjadi. 2010. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT Refika Aditama.

Syafiee, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Bandung: PT Bumi Aksara.

.....2009. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.

Tohardi, Ahmad. 2012. *Diklat Kuliah Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pontianak: Universitas Tanjungpura.



## 2. Sumber dari Jurnal, Laporan dan Peraturan Perundang-undangan

Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan

Profil Kecamatan Nanga Tayap 2014

Kecamatan Nanga Tayap Dalam Angka 2014

Badan Pusat Statistik Kabupaten Ketapang 2014

## 3. Sumber Skripsi :

Marius Ramon Vikson (2013) **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Surat Keterangan Kelahiran Di Kantor Desa Sebar Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau”**. Untan Pontianak.

Andi Ni'mah Sulfiani (2012) **“Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo”**. UNHAS Makassar.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Agustinus Prasti Adhi Kusuma  
NIM / Periode lulus : E42011045/ 2015  
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address /HP : [adhi\\_ktp@yahoo.co.id](mailto:adhi_ktp@yahoo.co.id) / 082351906633

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK (e-KTP) DI KECAMATAN NANGA TAYAP KABUPATEN KETAPANG**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

☐ fulltext

☒ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

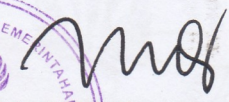
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

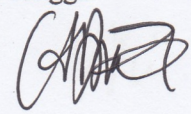
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal Prodi IP

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : November 2015



  
Dr. H. Wijaya Kusuma, MA  
NIP. 19620214 198603 1 001

  
(Agustinus Prasti Adhi Kusuma)