



Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Palembang

The Service Quality Of Electronic National Identity Card in Palembang City

Rani Melisa¹, Riniasa Putra², NurmaSemil³, Dian Sri Andriani⁴

¹ Staff Keuangan Sekretaris Daerah Ogan Komering Ilir

^{2,3} Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

⁴ Dosen Penempatan di Kependudukan
Universitas Sriwijaya

Email : anisha_manyar@yahoo.co.id

ABSTRAK. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan perangkat daerah yang bertugas melayani penerbitan KTP-el sehingga diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dinilai berdasarkan delapan layanan pendukung konsep *Flower of Services*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dengan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan penerbitan KTP-el di Disdukcapil Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan model *sequential explanatory* terhadap 100 responden melalui perhitungan metode *purposive sampling*. Secara keseluruhan, kualitas layanan Disdukcapil Kota Palembang sudah baik. Hal ini dilihat dari rata-rata jawaban responden sebesar 372 yang berada pada tingkat memuaskan untuk enam faktor layanan pendukung kepuasan masyarakat, yaitu informasi, konsultasi, penerimaan permohonan, keamanan, penagihan, dan pembayaran. Sedangkan sarana pelayanan dan layanan prioritas termasuk dalam faktor layanan yang tidak terpenuhi sehingga dikategorikan menjadi faktor penghambat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, direkomendasikan agar Disdukcapil Kota Palembang melengkapi fasilitas layanan ruang tunggu, menerapkan sistem nomor antrian, mempercepat proses pencetakan dan distribusi KTP-el, serta meningkatkan kenyamanan toilet, ruang bermain anak, dan ruang laktasi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, KTP-el

ABSTRACT. *Department of Population and Civil Registration is a government agency assigned to serve the publication of electronic identity card and expected to provide the best services to society. The service quality is assessed based on eight supporting services "Flower of Services" concept. This research is aimed to describe the service quality by analyzing supporting and obstacle factors of the degree of social satisfaction from the electronic identity card publication service in the Department of Population and Civil Registration of Palembang City. This research utilizes a sequential explanatory model to 100 respondents through purposive sampling counting method. Overall, the service quality of the Department of Population and Civil Registration in Palembang City is adequate. It is considered from the average answer of the 372 respondents who are in the satisfied level for 6 social satisfaction supporting factors which are information, consultation, application receipt, safety, bill notification, and payment. Meanwhile, service means and priority is included in the unfulfilled factor, therefore it is categorized as the obstacle factor of social satisfaction. Hence, the Department of Population and Civil Registration is recommended to equip the facility of the waiting room, to apply queue number system, to accelerate the electronic identity card printing and distribution process, and to improve the toilet comfort, child playroom, and lactation room.*

Keywords: service quality, social satisfaction, electronic identity card

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el adalah kartu tanda penduduk dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Instansi pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan tingkat kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten/kota. Adapun tata cara penerbitan KTP-el diatur dalam Bab III pasal 3 yang berbunyi bahwa kecamatan merupakan tempat pelayanan sekaligus pendistribusian KTP-el. Sedangkan wewenang pencetakan KTP-el diserahkan kepada masing-masing wilayah (Disdukcapil daerah) sejak awal tahun 2015 hingga sekarang.

Disdukcapil selaku instansi pelaksana berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sinambela (2017) bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dewasa ini, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat. Tuntutan tersebut kian berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan merupakan peran dari pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin. Oleh karena itu upaya untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara guna mendukung agenda perkembangan otonomi daerah harus segera direalisasikan dengan penuh kesungguhan.

Beragamnya keluhan masyarakat terkait pelayanan penerbitan KTP-el oleh Disdukcapil, seperti pelayanan yang tidak maksimal, KTP-el tidak kunjung terbit, waktu penyelesaian berkas yang lama, petugas tidak profesional dalam melayani masyarakat (petugas dinilai kurang ramah saat pelayanan dan masyarakat seringkali harus menunggu lama saat pergantian *shift*), dan adanya

pungutan liar yang memberatkan masyarakat dalam mengurus penerbitan KTP-el yang bertolak belakang dengan pernyataan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk bahwa seluruh kegiatan pelayanan gratis, tidak dipungut biaya. Laporan ketidakpuasan masyarakat tersebut pun sudah ditanggapi oleh Ombudsman pada tahun 2017, tetapi hingga saat ini masih dalam proses penyelidikan karena adanya ketidak-samaan antara jumlah data kependudukan dan blangko KTP-el antara kabupaten/kota dan provinsi dengan Dirjen Kependudukan Kemendagri (Humas Ombudzman, 2018). Selanjutnya, terkait pungutan liar pengurusan KTP-el tidak terpusat, tetapi menyebar sehingga perlu tindakan lebih lanjut.

Disdukcapil Kota Palembang pun telah membuka loket pengaduan keluhan masyarakat. Pengaduan tersebut diadministrasikan terlebih dahulu dan selanjutnya diproses sehingga pengaduan yang masuk bertumpuk, terkesan mengendap, dan tidak efektif. Bersandar pada persoalan krusial dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang selalu menjadi topik perbincangan di kalangan masyarakat, diharapkan mampu untuk memberikan solusi terbaik bagi layanan kependudukan. Adanya tata kelola pemerintahan yang sehat, adil, dan bersih mampu memberikan nilai tambah bagi pemerintah dan masyarakat. Sumarwan (2015) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan di lapangan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan secara efektif. Mencermati permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan penerbitan KTP-el di Disdukcapil Kota Palembang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah *mix method* yang mengaplikasikan model *sequential explanatory*. Teknik penelitian berbasis *sequential explanatory* dilakukan dengan dua tahap, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Prosedurnya adalah mengumpulkan dan menganalisis data kemudian dilanjutkan dengan tahap wawancara kualitatif untuk menerangkan respon survei. Hal ini dilakukan untuk

memperkuat hasil penelitian kuantitatif di tahap sebelumnya (Creswell, 2016).

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Unit analisis merupakan individu yang menerima pelayanan penerbitan KTP-el di Disdukcapil Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga sampel penelitian ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = (0,25) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{\epsilon} \right)^2 \quad (1)$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- Z_{α/2} = nilai yang di dapat dari tabel normal atau tingkat keyakinan
- ε = kesalahan penarikan sampel (Riduwan, 2004).

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus di atas, diperoleh sampel sebanyak 97 dan dikenakan menjadi 100 sampel. Selain itu, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu teknik *accidental sampling*. Responden yang dijadikan sebagai sampel adalah masyarakat pengguna layanan penerbitan KTP-el yang berada di kantor Disdukcapil Kota Palembang.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari narasumber yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara terstruktur kepada 100 responden. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari arsip dan dokumentasi saat observasi.

Teknik Analisis Data

Secara kuantitatif data yang diperoleh dari kuesioner, dianalisis secara statistik deskriptif dan tabulasi silang. namun, sebelum dijadikan sebagai alat pengumpul data, kuesioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan uji Korelasi Pearson menggunakan *software* SPSS 23.0. Hasil pengujian menunjukkan nilai r tabel

untuk penelitian pada tingkat kepercayaan sebesar 5% adalah 0,194, dimana nilai r hitung > r tabel. Langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas menggunakan metode *alpha cronbach* pada *software* SPSS 23.0. Jika nilai alpa > 0,60, maka instrumen dikatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas pada kuesioner menunjukkan nilai alpa sebesar 0,950 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner reliabel atau tepercaya sebagai alat pengumpul data penelitian. Teknik analisis data selanjutnya adalah kualitatif melalui wawancara terstruktur yang digunakan untuk menerangkan respon survei. Langkah terakhir adalah menyusun hasil penyebaran kuesioner dalam bentuk interval sehingga dapat diketahui nilai terendah sampai tertinggi, yaitu dengan cara mengurangi nilai tertinggi dengan nilai terendah, kemudian dibagi dengan jumlah kelas. Hasil perkalian tersebut diklasifikasikan berdasarkan interval penilaian pada tabel 3.

Tabel 3 Interval Penilaian Persepsi Responden

Rentang	Kategori
420,1 – 500	Sangat Memuaskan
340,1 – 420	Memuaskan
260,1 – 340	Cukup Memuaskan
180,1 – 260	Tidak Memuaskan
100,1 – 180	Sangat Tidak Memuaskan

Sumber: Kadir (2015)

Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan Disdukcapil Kota Palembang mengacu pada pengklasifikasian berdasarkan Tabel 3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian data berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara kepada responden. Berikut jabaran hasil penelitian.

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari delapan dimensi layanan berdasarkan konsep *Flower of Services*, yaitu informasi, konsultasi, penerimaan permohonan, keramahan, keamanan, pengecualian, penagihan dan pembayaran. Berikut persepsi responden

terhadap kualitas pelayanan atas setiap dimensi layanan:

1. Dimensi layanan informasi (*Information Services*)

Layanan informasi diukur berdasarkan informasi terkait lokasi, rumusan biaya, tahapan pelayanan, persyaratan, dan jadwal pelayanan. Lima indikator tersebut dijabarkan dalam lima pernyataan. Responden memberi tanggapan dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 391. Hal ini menunjukkan persepsi responden atas dimensi layanan informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berada pada tingkat memuaskan.

2. Dimensi layanan konsultasi (*consultation services*)

Layanan konsultasi diukur dengan sosialisasi, konsultasi, dan loket pengaduan. Tiga indikator tersebut dijabarkan dalam tiga pernyataan. Responden memberi tanggapan dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 374,3. Hal ini menunjukkan persepsi responden atas dimensi layanan konsultasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berada pada tingkat memuaskan.

3. Dimensi layanan penerimaan permohonan (*ordertaking services*)

Pada dimensi layanan penerimaan permohonan diukur dengan kemudahan, administrasi yang tidak berbelit-belit, dan kesederhanaan persyaratan. Tiga indikator tersebut dijabarkan dalam tiga pernyataan. Responden memberi tanggapan dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 380,7. Hal ini menunjukkan persepsi responden atas dimensi layanan penerimaan permohonan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berada pada tingkat memuaskan.

4. Dimensi layanan keramahan (*hospitality services*)

Dimensi layanan ini diukur berdasarkan kenyamanan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, dan fasilitas pendukung. Empat indikator tersebut dijabarkan dalam empat pernyataan. Responden memberi tanggapan dengan nilai

rata-rata persepsi sebesar 323,7. Hal ini menunjukkan persepsi responden atas dimensi layanan keramahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berada pada tingkat cukup memuaskan.

5. Dimensi layanan keamanan (*safekeeping services*)

Pada dimensi layanan keamanan diukur dengan jaminan hasil produk, keamanan pelayanan, praktek percaloan, dan fasilitas parkir. Empat indikator tersebut dijabarkan dalam empat pernyataan. Responden memberi tanggapan dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 395,7. Hal ini menunjukkan persepsi responden atas dimensi layanan keamanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berada pada tingkat memuaskan.

6. Dimensi layanan pengecualian (*exceptions services*)

Pada dimensi layanan pengecualian diukur dengan restitusi, keadilan pelayanan, dan tanggapan permintaan khusus. Tiga indikator tersebut dijabarkan dalam tiga pernyataan. Responden memberi tanggapan dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 332,6. Hal ini menunjukkan persepsi responden atas dimensi layanan pengecualian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berada pada tingkat memuaskan.

7. Dimensi layanan penagihan (*billing services*)

Pada dimensi ini hanya ada satu indikator, yaitu tanpa tagihan biaya, yang memperoleh nilai persepsi sebesar 423. Hal ini menunjukkan persepsi responden atas dimensi layanan penagihan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berada pada tingkat sangat memuaskan.

8. Dimensi layanan pembayaran (*payment services*)

Dimensi ini juga hanya terdapat satu indikator, yaitu tanpa biaya, dengan tanggapan masyarakat sebesar 417. Hal ini menunjukkan persepsi responden atas dimensi layanan pembayaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Palembang berada pada tingkat memuaskan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Penerbitan KTP-el Disdukcapil Kota Palembang.

Faktor Pendukung

Setelah melihat hasil wawancara dan analisis jawaban responden yang didukung dengan pengamatan langsung mengenai kualitas pelayanan penerbitan KTP-el berdasarkan delapan layanan pendukung dari konsep *Flower of Service*, maka diperoleh kesimpulan faktor pendukung kepuasan masyarakat atas pelayanan Disdukcapil Kota Palembang antara lain:

1. Layanan Informasi (*Information Services*)

Nilai persepsi positif dari pengguna layanan (masyarakat) dapat diperoleh apabila penyedia layanan memberikan informasi yang relevan. Penyediaan saluran informasi langsung yang memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah penting. Informasi yang akurat membantu masyarakat mengetahui dan memahami semua hal yang menyangkut pelayanan KTP-el. Jenis informasi mengenai layanan bisa disediakan dengan cara, seperti peran pegawai garis depan, papan informasi, brosur, dan buku petunjuk sebagai media pemberi layanan informasi. Selain informasi juga dapat diberikan melalui video, iklan di televisi atau melalui situs/website instansi. Semua bentuk dan sarana informasi tersebut sudah dipenuhi oleh Disdukcapil Kota Palembang sebagai upaya memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Korelasinya adalah ketika masyarakat terbantu dengan adanya layanan informasi, maka persepsi atas kualitas pelayanan pun positif.

2. Layanan Konsultasi (*Consultation Services*)

Indikator dari layanan ini adalah sosialisasi mengenai KTP-el, konsultasi dengan pihak terkait (RT, Kelurahan, dan Kecamatan) serta loket pengaduan di Disdukcapil Kota Palembang. Hasil penelitian menunjukkan keluhan masyarakat pengguna jasa sebagian besar merupakan cerminan adanya kelemahan tata laksana penyelenggaraan

pelayanan, hanya saja sebagian kecil merupakan kebiasaan buruk masyarakat pengguna jasa yang mencoba mengintervensi birokrasi pelayanan. Sehubungan dengan upaya untuk mengatasi permasalahan ini, Disdukcapil Kota Palembang merasa perlu menyusun daftar inventori masalah pelayanan terkait administrasi kependudukan secara umum yang terjadi berulang-ulang (seperti yang peneliti sebutkan pada bab pendahuluan). Selanjutnya, melakukan tindakan pemecahan masalah secara cepat dan tepat agar dapat bertransformasi membentuk tata layanan yang efektif dan berorientasi *friendly customer*. Adanya loket pengaduan yang mengakomodir pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi pihak penyelenggara pelayanan secara konsisten berupaya menjaga pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, bentuk paling sederhana dari konsultasi adalah mencakup saran langsung, baik dari petugas langsung maupun dari pihak pengguna layanan sehingga ada *feedback* positif guna meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

3. Layanan Penerimaan Permohonan (*Ordertaking Services*)

Penilaian masyarakat untuk poin ini ditekankan pada kemudahan administrasi (tidak berbelit-belit), fleksibel, syarat-syarat ringan, dan kesiapan petugas dalam melayani masyarakat. Pemerintah sudah melaksanakan penyederhanaan prosedur sebagai upaya pembenahan pada regulasi penerbitan KTP-el sehingga kepercayaan masyarakat untuk memperoleh kepuasan pada layanan ini akan memengaruhi persepsi positif bagi kualitas pelayanan.

4. Layanan Keamanan (*Safekeeping Services*)

Pengukuran tingkat kepuasan layanan keimanan menyangkut terjaminnya personal keamanan selama proses pengurusan KTP-el. Layanan ini memiliki tiga indikator, yakni (a) rasa aman dari bahaya kekerasan dari pihak lain, penipuan atau pemerasan, (b) jaminan rasa aman atas barang-barang kepemilikan pengguna layanan dari pencurian, pengrusakan, dan (c) terjaminnya produk yang dihasilkan (KTP-el), dengan kata lain KTP-el yang terbit dapat digunakan sesuai dengan fungsinya. Hasil observasi untuk layanan keamanan di

Disdukcapil Kota Palembang sudah memenuhi unsur keamanan dengan mengerahkan Satpol PP sebagai petugas yang tidak hanya berfungsi menjaga keamanan, tetapi juga dapat berperan sebagai pemberi informasi saat masyarakat menyampaikan sejumlah pertanyaan bahkan bisa diandalkan untuk membantu melayani saat salah satu petugas pelayanan yang berhalangan hadir. Selain itu, rasa aman di sarana parkir pun telah diwujudkan dengan tersedianya beberapa petugas parkir, meskipun untuk layanan ini pengguna jasa dikenakan retribusi atau sejumlah uang parkir.

5. Layanan penagihan (*Billing Services*)

Penagihan merupakan hal umum dalam setiap penggunaan jasa, kecuali jika terdapat pelayanan gratis, seperti halnya penerbitan KTP-el. Semua pengurusan KTP-el tidak dipungut biaya atau gratis merupakan hal positif bagi kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini. Ini merupakan hasil temuan yang bertolak-belakang dengan observasi awal bahwa banyak masyarakat yang mengeluhkan adanya pungutan liar.

6. Layanan pembayaran (*Payment Services*)

Seperti halnya layanan penagihan, meskipun ada kemungkinan celah pengambilan pungutan biaya karena proses distribusi KTP-el dilakukan oleh pihak kecamatan, kelurahan, dan RT. Namun, jawaban sebagian besar responden menunjukkan semua pengurusan KTP-el tidak dipungut biaya atau gratis sehingga persepsi masyarakat untuk layanan ini adalah positif.

Faktor Penghambat

Tahapan selanjutnya adalah mengadakan analisis terhadap dua dimensi layanan yang memperoleh nilai cukup memuaskan. Analisis ini dilakukan melalui metode observasi dan dokumentasi. Dua dimensi layanan tersebut adalah keramahan dan pengecualian yang diklasifikasikan sebagai faktor penghambat bagi kualitas pelayanan penerbitan KTP-el di Disdukcapil Kota Palembang. Secara rinci, berikut ulasan hasil penelitian terhadap dua dimensi tersebut:

1. Layanan Sarana (*Hospitality Service*)

Dalam konsep *New Public Services* pemerintah selaku pemberi dan pengelola

layanan publik mengutamakan pengguna layanan (masyarakat). Pemerintah berusaha memahami dan mengenali kebutuhan masyarakat daripada mengatur atau mengarahkan masyarakat sesuai keinginan pemerintah. Berkaca pada sektor privat yang memperlakukan pengguna layanan sebagai tamu sehingga dalam hal-hal kecil, seperti keramahan dan perhatian menjadi sorotan utama yang tidak luput dari manajemen pelayanan. Contoh elemen keramahan ini adalah salam, senyum, dan sapa dari petugas, kenyamanan fasilitas ruang tunggu, kebersihan toilet, dan sebagainya. Layanan ini memperoleh bobot nilai cukup memuaskan dan dikategorikan rendah berdasarkan penilaian responden. Oleh karena itu, aspek-aspek dalam layanan ini memerlukan perhatian khusus agar dapat ditindaklanjuti. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sutriadi, dkk. (2018: 34) bahwa faktor utama sarana dan prasarana dikatakan baik apabila timbulnya rasa nyaman masyarakat. Penyebab rendahnya nilai persepsi responden antara lain:

a) Kurangnya kenyamanan ruang tunggu pelayanan yang disebabkan oleh tidak tersedianya beberapa fasilitas di ruang tunggu, seperti ketersediaan kursi yang minim sehingga masyarakat harus mengantri sambil berdiri, ketersediaan meja yang dilengkapi dengan alat tulis berupa pena untuk mengisi formulir yang tidak seimbang dengan jumlah pengguna layanan. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat selama proses pengurusan KTP-el. Tersedianya fasilitas pendukung akan memengaruhi keefektifan dan efisiensi nilai suatu jasa yang dimanfaatkan oleh masyarakat.

b) Faktor waktu, meliputi kecepatan waktu pelayanan dan kepastian terbitnya KTP-el yang tidak bisa dijawab oleh petugas layanan. Lamanya waktu penyelesaian atau penerbitan KTP-el ini menjadi persoalan utama serta merupakan salah satu hal yang melatarbelakangi penelitian ini. Data yang diperoleh dari lamanya proses penerbitan KTP-el tersebut disebabkan oleh:

1) Keterbatasan personil atau pegawai di lingkungan Disdukcapil Kota Palembang. Jumlah pegawai yang bertugas di bagian administrasi kependudukan adalah

25 orang. Jumlah pegawai tersebut tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kota Palembang sebesar $\pm 1.168.667.000$ yang sudah wajib KTP-el. Kondisi tersebut tentu membuat petugas kewalahan dan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat karena merasa tidak dilayani dengan semestinya. Hal ini selaras dengan temuan Purwadi (2018: 9) bahwa tersedainya SDM merupakan salah satu faktor penghambat pelaksanaan layanan KTP-el.

- 2) Masalah jaringan dan ketersediaan blangko. Semua proses penerbitan KTP-el mulai dari perekaman data sampai pencetakan kartu sangat bergantung pada jaringan. Jika jaringan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berada dalam kondisi yang buruk, maka jumlah permohonan yang bisa diproses juga sedikit. Dampaknya adalah semakin banyaknya berkas yang tertunda lalu menumpuk sehingga proses pencetakan kartu juga menjadi lebih lambat. Ketersediaan blangko sangat memengaruhi kelancaran pencetakan KTP-el.
 - 3) Masalah teknis lainnya, seperti pemadaman listrik. Penduduk harus sabar menunggu hingga listrik kembali menyala atau berjalan normal setelah menggunakan genset sebagai alternatif penyalaaan listrik.
 - 4) Penduduk melakukan perekaman data lebih dari satu kali menyebabkan terjadinya data ganda dan KTP-el orang bersangkutan tidak dapat dicetak sebelum salah satu data dihapus.
- c) Faktor petugas, meliputi:
- 1) sistem penerimaan dari petugas yang tidak menerapkan sistem nomor antri. Faktor nomor antri ini membuat masyarakat merasa menunggu terlalu lama saat mengantri. Setiap warga yang akan bertanya atau mengajukan permohonan berdiri di depan petugas dan menumpuk untuk beberapa waktu. Sering juga terjadi warga yang lebih dulu datang

didahului oleh warga lain yang datang belakangan. Ketidakteraturan ini membuat suasana loket pelayanan gaduh hingga petugas harus berkali-kali meminta warga untuk duduk dan sabar dalam mengantri.

- 2) Kurangnya sikap ramah dan sopan dari petugas pelayanan.

Hasil pengamatan peneliti di loket pendaftaran penerbitan KTP-el memperlihatkan bahwa sikap petugas sebenarnya sudah cukup sopan dan ramah, tetapi ketika antrian sedang ramai dan masyarakat tidak sabar mengantri, membuat petugas mengeluarkan intruksi berulang kali agar tertib dan sabar menunggu antrian. Tindakan petugas tersebut, tampaknya dimaknai konotasi oleh masyarakat sehingga faktor ketidakramahan petugas berkontribusi sebagai layanan penghambat dalam mewujudkan kepuasan masyarakat.

- d) Kurangnya kenyamanan fasilitas pendukung, seperti ruang bermain anak dan ruang laktasi yang sangat minim.
- e) Kurangnya kebersihan dan kenyamanan toilet. Ketidaknyaman ini ditunjukkan dari ruang wudhu laki-laki dan perempuan yang tidak dipisah. Akses menuju toilet pun harus melalui ruang wudhu tersebut.

2. Layanan Pengecualian

Setiap pelayanan mempunyai prosedur yang apabila didefinisikan dengan baik dapat memudahkan petugas layanan untuk memberikan respon yang cepat dan efektif, terlebih lagi untuk kondisi di luar dugaan. Permintaan tak terduga inilah yang disebut layanan pengecualian. Ada beberapa pengecualian, misalnya permintaan khusus, pemecahan masalah, penanganan keluhan/saran/pujian, dan restitusi. Contoh elemen pengecualian sebagai berikut:

- 1) Permintaan khusus di awal proses pelayanan karena beberapa kebutuhan, seperti kebutuhan anak, medis atau difabilitas, dan keagamaan.
- 2) Penanganan komunikasi khusus diperlukan bagi masyarakat dengan karakter tertentu dalam menanggapi keluhan, memberikan pujian, dan memberikan saran.
- 3) Pemecahan masalah melalui adanya jaminan atas KTP-el yang diterbitkan, mengatasi kesulitan akibat rendahnya

kualitas KTP-el, dan mengatasi kesulitan akibat kegagalan layanan.

- 4) Restitusi dapat berupa perbaikan, kemudahan administrasi, dan perbaikan layanan.

Beberapa masyarakat menginginkan pengecualian kualitas pelayanan, misalnya penyelesaian dari pihak Disdukcapil Kota Palembang dalam melayani klaim masyarakat karena KTP-el tidak kunjung terbit, tidak berfungsi chip KTP-el, restitusi akibat KTP-el tidak bisa dipakai, data ganda, pelayanan untuk lansia, disabilitas, dan lain sebagainya. Namun tidak hanya itu, pemerintah juga harus siap dengan semua fasilitas pengecualian, termasuk solusi yang akan diberikan pada masyarakat jika terjadi kesalahan pencetakan KTP-el. Layanan ini memperoleh bobot nilai terendah, yakni 332,6 dengan kategori cukup memuaskan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum kualitas pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sudah baik (berkualitas). Kualitas pelayanan tersebut dikaji berdasarkan delapan layanan pendukung konsep *Flower of Services* dengan rata-rata persepsi masyarakat sebesar 372 untuk enam dimensi layanan yang diklasifikasikan memuaskan. Enam layanan tersebut adalah informasi, konsultasi, penerimaan permohonan, keamanan, penagihan, dan pembayaran. Dua dimensi layanan lainnya, yaitu keramahan dan pengecualian berada pada tingkat cukup memuaskan sehingga perlu berbagai upaya untuk perbaikan layanan, antara lain:

- a. Memperluas area pelayanan loket pendaftaran KTP-el dan menambah fasilitas, seperti kursi tunggu, meja penulisan formulir (dilengkapi pena), pengharum ruangan, dan televisi sehingga menambah kenyamanan masyarakat saat menunggu antrian pelayanan.
- b. Menerapkan sistem nomor antrian pada loket pendaftaran KTP-el untuk menciptakan suasana kondusif dan tertib antri selama proses pengajuan permohonan.
- c. Mempercepat proses pencetakan dan pendistribusian KTP-el yang telah terbit.

- d. Meningkatkan kenyamanan fasilitas pendukung, seperti ruang laktasi, ruang bermain anak, tempat wudhu, dan ruang shalat.
- e. Tanggap, cepat, dan tepat dalam merespon klaim yang diajukan masyarakat berkaitan dengan pengurusan KTP-el.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Humas Ombudsman. (2018). *Ombudsman Sumsel: Pungli e-KTP Tidak terpusat*. (internet)<<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-sumsel-pungli-e-ktptidak-terpusat>> (diakses pada 24 April 2018).
- Indonesia, PR. (2013). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Kadir. (2015). *Statistika Terapan: Konsep, Contoh, dan Analisis Data dengan Program SPSS*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Purwadi. (2018). *Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung*. Ensains Journal. Vol 1 (1).
- Riduwan. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutriadi, E., Dahlan, dan Hasim, D. (2018). *Keefektivan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik. Vol 8 (1).