

# REPUTASI KELEMBAGAAN DAN KUALITAS PELAYANAN e-KTP UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT Studi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang

Eko Prasetyo<sup>1</sup>, Afifuddin<sup>2</sup>, Agus Zainal Abidin<sup>3</sup>

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang,*

*Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

*LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

*Email: ekoprasetyo435@gmail.com*

## ABSTRAK

*Melayani masyarakat merupakan tugas utama pemerintah, salah satu pelayanan pemerintah yaitu pembuatan e-KTP dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Dalam hal ini peneliti memilih untuk meneliti Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya beberapa masalah dalam proses pembuatan E-KTP seperti waktu pengurusan yang lama, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai, serta sarana dan prasarana kurang memadai. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Hasil penelitian mengenai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang berdasarkan hasil wawancara terhadap masyarakat dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan pegawai berupa Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Semua faktor tersebut diberikan yang terbaik seluruhnya untuk masyarakat dengan harapan masyarakat dapat menyelesaikan semua keperluan identitas ataupun yang lainnya secara terarah dan terselesaikan secara cepat dan akurat.*

**Kata kunci:** Pelayanan, Kualitas Pelayanan, e-KTP

## ABSTRACT

*Serving the community is the main task of the government, one of the government services, namely the making of e-KTP in order to realize orderly population administration and the continuity of providing population data nationally, the government is responsible for providing accurate and up-to-date population data. In this case the researcher chose to examine the Quality of Service for Making E-KTP in the Population and Civil Registry Service of Malang Regency. This research is motivated by the fact that there are still some problems in the process of making E-KTP such as long processing time, low employee discipline, and inadequate facilities and infrastructure. The aim to be achieved in this research is to find out how the service quality of making E-KTP in the Population and Civil Registry Service of Malang Regency. The results of research on the Malang Regency Population and Civil Registry Service based on the results of interviews with the community can be seen from the services provided by employees in the form of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. All of these factors are given the best entirely to the community in the hope that the community can complete all the needs of identity or others in a directed and resolved quickly and accurately.*

**Keywords:** Service, Service Quality, e-KTP

## 1. PENDAHULUAN

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai

bidang kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Penyelenggara pelayanan publik belum mencapai keberhasilan sepenuhnya. Tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat belum memberi kepuasan kepada masyarakat. Tentunya hal ini bergantung pula kepada

faktor pelaksana pelayanan publik dan faktor penunjang lainnya.

Pola pelayanan personil organisasi terhadap pelanggan akan menjadi ukuran tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan. Gaya kerja personil sangat erat dengan kualitas layanan atau produksi yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan. Gaya kerja yang profesional merupakan dambaan setiap orang atau masyarakat serta komunitas yang datang dan bergabung yang jelas ingin mendapatkan layanan profesional.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25M.PAN/2/2004).

Adapun salah satu yang menjadi fokus kebijakan adalah pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Asumsi kebijakan adalah semakin sedikit target group akan mempermudah pelayanan publik oleh aparatur birokrasi (Tachjan, 2000). Namun penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tersebut masih dihadapkan pada berbagai kendala dan belum mencapai sasaran bagi anggota masyarakat wajib e-KTP.

Kabupaten Malang menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kabupaten Malang. Pada pelayanan pembuatan e-KTP di Kabupaten Malang terjadi permasalahan yang disebabkan banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk Kabupaten Malang yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan e-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan e-KTP di Kabupaten Malang.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini bertujuan menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran permasalahan tentang Kualitas Pelayanan e-KTP dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada masyarakat di Kabupaten Malang. Untuk dapat mencapai tujuan yang

diinginkan, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu melalui *pertama*, pemusatan diri pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang atau masalah aktual; *kedua*, data yang dikumpulkan disusun dan kemudian dianalisis (Surachmad, 2002). Menurut Strauss dan Corbin (2003), *qualitative research* adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain yang menggunakan kuantifikasi (pengukuran).

Adapun pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini didasari dalam penekanan tingkah laku manusia. Inti dari penelitian ini adalah menemukan seberapa tinggi peran pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam mendapatkan kepuasan masyarakat.

### **2.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Peneliti akan menemukan seberapa besar kualitas layanan yang diberikan pegawai Dispenduk untuk mendapatkan kepuasan Masyarakat.

Periode penelitian dilakukan selama dua bulan. Dimana kemudahan dalam pengamatan dikarenakan peneliti juga sebagai sumber atau informan dari obyek yang diteliti. Periode penelitian dilakukan selama bulan Maret - Mei 2018.

### **2.3 Instrumen Penelitian**

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Peneliti sendiri sebagai telah banyak dianalisis oleh para ahli seperti Miles dan Muberman (2004). Dalam istilah lain, sebagaimana yang juga diungkapkan oleh Riyanto (2003), bahwa dalam penelitian kualitatif. Peneliti selain berperan sebagai pengelola penelitian juga tidak dapat digantikan oleh instrumen lainnya. Pelibatan peneliti sebagai instrumen bukan berarti menghilangkan esensi manusianya, tetapi kapasitas jiwa dan raganya dalam mengamati, bertanya, melacak, memahami, dan mengabstraksikan merupakan alat penting dalam proses penelitian.

Disamping menggunakan Peneliti sebagai instrumen, juga memanfaatkan instrumen penunjang lainnya seperti observasi, pedoman wawancara, dan pedoman studi dokumentasi yang dapat melengkapi kekurangan instrumen berdasarkan peneliti.

Penentuan informan ditetapkan dengan menggunakan *key informan* atau informan kunci sekaligus sebagai subject penelitian ini adalah orang yang mempunyai dan memiliki peran sentral pada fenomena yang diteliti. Subyek penelitian yang dipilih sebagai informan kunci yaitu pimpinan perusahaan dan beberapa karyawan yang memiliki fungsi penting terkait kinerja.

## 2.4 Sumber Data

Berdasarkan pada fokus penelitian maka sumber data dalam penelitian ini adalah informan. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini dipertimbangkan latar belakang, pelaku, peristiwa dan proses sesuai dengan kerangka dan perumusan masalah (Moleong, 2000). Karena informasi sejak awal telah ditentukan dengan asumsi memiliki informasi yang dibutuhkan.

Penelitian ini menggunakan sumber data dan informasi primer yang diperoleh melalui wawancara yang diajukan kepada informan dan sumber data dan informasi sekunder. Data primer diperoleh dan hasil pengamatan di lapangan dan informasi primer diperoleh melalui wawancara pada aktor secara langsung. Informasi primer juga berupa konfirmasi atas hasil pengamatan (data) yang tercatat peneliti yang dimintakan kejelasan maknanya pada aktor.

## 3. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara beberapa temuan nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat besar pengaruhnya untuk mendapatkan kepuasan dari masyarakat dan mendapatkan reputasi kelembagaan yang lebih baik. Peran petugas ternyata memberikan suatu gambaran baik dari tingkah laku, kebijaksanaan pasti akan memberikan tauladan dan secara otomatis akan memberi kepuasan masyarakat yang baik sehingga otomatis memberikan reputasi kelembagaan yang lebih baik.

Hal ini menyatakan bahwa lembaga Dispenduk Kabupaten Malang ternyata sangat memperhatikan peran penting kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sebagai ujung tombak untuk mendapatkan kepuasan dan mendapatkan kepribadian, identitas dan citra sebagai nilai reputasi kelembagaan yang lebih baik.

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi, maka kesimpulan penelitian sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat

yang meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty untuk mendapatkan reputasi yang baik dan kepuasan dari masyarakat dibutuhkan kerja sama antara pegawai dan strategi serta penataan cara kerja yang maksimal untuk melayani masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat besar pengaruhnya untuk mendapatkan kepuasan dari masyarakat dan mendapatkan reputasi kelembagaan yang lebih baik. Peran petugas ternyata memberikan suatu gambaran baik dari tingkah laku, kebijaksanaan pasti akan memberikan tauladan dan secara otomatis akan memberi kepuasan masyarakat yang baik sehingga otomatis memberikan reputasi kelembagaan yang lebih baik.

Reputasi kelembagaan yang semula kurang dapat diatasi dengan kualitas pelayanan yang semakin meningkat dari pegawai Dispenduk Kabupaten Malang dengan melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab, cepat dan tanggap serta teliti dengan memperhatikan aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty sebagai langkah dasar terbentuk reputasi yang baik dan positif di mata masyarakat dengan wujud nyata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Amir. Taufik. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Rajawali Pers. Jakarta
- Andreassen. F.W. 2004. *"Satisfaction Loyalty and Reputation Indicators of Customer Orientation in the Public Sector"*. *International Journal of Public Sector Management*. Vol 7.
- Arikunto. Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Bandung
- Band, Oliver. 2005. *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Brown, G. dan Logsdon. 2000. *Discource Analysis*. University Press. Cambridge
- Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa.CV*. Alfabeta. Bandung
- Engcl. James F. Blackwell. Roger D. & Miniard. Paul W. 2004. *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa F. X. Budiyanio. Jilid 11 . Binarupa Aksara. Jakarta
- Fandi Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa Pengukuran. Keterbatasan dan Implikasi Manajerial. nuijalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Andi. Yogyakarta
- Fombrun. J. Charles. 1996. *Reputation : Realizing Value From The Corporate Image*. Harvard Business School Press. Boston
- Fombrun. J. Charles dan Cees B.M. Van Riel. 2009. *Essentials of Corporate Commnication*

- Implementing Practices for Effective Reputation Management*. Rutledge. 2 Park Square. Milton Park. Abingdon. Oxon
- Fornell. C. 2007. *A National Customer Satisfaction Barometer the Swedish Experience*. *Journal of Marketing* 56: 6-21
- Garvin. Jill. 2004. *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Manajemen Bisnis Total-Total Qualify Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gaya Media. Yogyakarta
- J, Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Kertajaya, Hermawan. 2009. *New Wave Marketing*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kotler and Heskett. 2006. *Budaya Korporat dan Kinerja*. SAGA. Jakarta
- Miftah, Thoha. 2007. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Edisi 12. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Mitnick, B. M. & Mahon, J.F. 2007. *The Concept of Reputational Bliss*, *Journal of Business Ethics*. 72(2), 323-333
- Moleong, Lexy. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mondry. 2008. *Pemahaman Teori dan Praktik manajemen publik*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Oliver. 2006. *Great Answer to Tough the Marketing Question*. PT Prenhalindo. Jakarta
- Rakhmat, Djalaludin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Riyanto. 2003. *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Edisi keempat. Yayasan Penerbit FE UGM. Yogyakarta
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta
- Seines, Fred. 2003. "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty," *European Journal of Marketing* 27 (9). 19-35
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Pertja. Jakarta
- Strauss, A dan Corbin, J. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian kualitatif*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Surachmad, Winarno. 2002. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik Edisi Kedelapan*. Tarsito. Bandung
- Utomo, Warsito. 2007. *Administrasi Publik Baru di Indonesia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Wilkie, William L. 2004. *Customer Behavior Third Edition*. Jhon Wiley & Sons. Inc. New York
- Tachjan, Dr. H. M.Si. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI. Bandung
- Triguno, 2007. *Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. PT Golden Terayon Press. Jakarta
- Trilestari. Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan sistem Thinkinks and sistem Dinamics*. FISIP UI. Jakarta
- William N, Dunn. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Gadjah Mada University Press. 2003. Yogyakarta
- Widyaningrum, Henry S.2009. *Paradigma Baru Humas Dalam Era Keterbukaan Publik Eksternal, Konsep Dan Aplikasinya*. Bahan Ajar. Malang
- Yin, Robert K. 2004. *Case Study Research Design and Methodes*, 3rd ed. Sage Publication. London