

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DI LIHAT DARI ASPEK *ASSURANCE* (JAMINAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG**

**Risma Wijayanti\*, Wahyu Subadi**

[rismawijayanti410@gmail.com](mailto:rismawijayanti410@gmail.com) , [wahyusubadi5@gmail.com](mailto:wahyusubadi5@gmail.com)

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong

Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong

Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012

Email: [info@stiatabalong.ac.id](mailto:info@stiatabalong.ac.id)

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) dilihat dari Aspek *Assurance* (Jaminan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. Metode penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan ada 2, yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dilapangan sedangkan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 orang. Teknik analisa yang digunakan dinyatakan oleh Miles Huberman adalah analisa data model interaktif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) Dilihat dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dikategorikan Sangat Berkualitas.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), *Assurance* (Jaminan)**

---

---

***PUBLIC SERVICE QUALITY IN THE MAKING OF ELECTRONIC IDENTITY CARDS (KTP-EL) VIEWED FROM THE ASSURANCE ASPECT AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF TABALONG REGENCY***

**ABSTRACT**

*Public service quality always prioritizes the interests of the community as customers; however, the community has often connoted that the services provided by government officials to the public tend to be poor and of low quality. The service for obtaining an Electronic Identity Card (KTP-EL) is one example of a public service provided by government authorities. This research aims to determine the quality of the Electronic Identity Card (KTP-EL) service viewed from the Assurance aspect at the Department of Population and Civil Registration of Tabalong Regency. The research method used is a descriptive study with a qualitative approach. There are two sources of data used: primary and secondary data. Primary data is data obtained directly from the field, while secondary data is data obtained through intermediary media or indirectly. The data collection techniques used in this research are Interviews, Observation, and Documentation. The number of informants in this study is 5 people. The analysis technique used, as stated by Miles and Huberman, is the interactive model of data analysis, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this research indicate that the Public Service Quality in*

*the Making of Electronic Identity Cards (KTP-EL) Viewed from the Assurance Aspect at the Department of Population and Civil Registration of Tabalong Regency is categorized as Very High Quality.*

**Keywords:** Service Quality, Electronic Identity Card (KTP-EL), Assurance

## PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) merupakan salah satu contoh bentuk

pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah.

Menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP el untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP el untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional KTP el merupakan cara tepat yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya.

Kemudian menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 8 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Permendagri No 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) berbasis NIK secara Nasional dalam pasal 1 ayat (10) menjelaskan bahwa Penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) adalah pengeluaran Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) baru atau penggantian Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) karena pindah datang, rusak atau hilang.

Berdasarkan hasil observasi sementara dari masyarakat, pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak desa

atau kelurahan dan kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el). Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat kendala yang di hadapi oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong khususnya dalam memberikan layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) dari Aspek Assurance (Jaminan). Dari Latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) Di Lihat Pada Aspek Assurance Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan di jabarkan tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat di rumuskan yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) di lihat pada aspek assurance (jaminan) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong Kabupaten Tabalong?

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) di lihat pada aspek Assurance (jaminan) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong Kabupaten Tabalong.

Manfaat praktis penelitian ini, yaitu penelitian ini dapat berguna sebagai bahan pemikiran pemecahan masalah mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el) dan juga hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan pemahaman mengenai Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) Di Lihat Dari Aspek Assurance (Jaminan) Di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dijadikan suatu bahan perbandingan oleh penulis, berikut ini adalah penelitian terdahulu yang menunjang penulis untuk melakukan penelitian terkait dengan Kualitas Dalam Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-EL, antara lain :

1. (Fakhsiannor, 2020) melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”. Menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data di kumpulkan dengan wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Danalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah berkualitas menurut indikator Tangibel (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati).
2. (Yayat, 2017) melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu”. Metode penelitian yang di pakai menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis data yang di gunakan adalah model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan

- Kecamatan Pasirjambu dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.
3. (Andriansyah, 2021) melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah cukup baik terlihat dari petugas pelayanan selalu responsif dalam menanggapi berbagai keluhan masyarakat dan petugas selalu membimbing masyarakat yang tidak mengerti cara mengurus dokumen kependudukan, ketepatan waktu penyelesaian dokumen kependudukan sudah sesuai dengan SOP yang ada dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ramah.
  4. (Aditya Rachman, 2019) melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP di TPDK DISPENDUKAPIL Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang”. Menggunakan penelitian dengan metode kualitatif. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di ukur dengan 5 dimensi yaitu dimensi tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan, assurance (jaminan) emphatic (empati). Indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu mengenai kenyamanan

tempat, kedisiplinan, keahlian, kemampuan pegawai dan ketepatan waktu pelayanan.

5. (Sarah, 2021) melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Administrasi Kependudukan di Bidang Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)”. Menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu dari kualitas dari pelayanan tidak bagus hal ini didapatkan dari 7 (tujuh) indikator yang masih banyak keluhan masyarakat seperti waktu pembuatan yang tidak konsisten dan informasi yang belum bisa diterima masyarakat secara keseluruhan. Dilihat di lapangan Kualitas pelayanan publik pada administrasi kependudukan di bidang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) belum maksimal, hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan pihak kecamatan dan masyarakat sekitar bahwa banyak kekurangan yang harus diselesaikan oleh pihak kecamatan terkait proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

## Kerangka Teori

### 1. Pengertian Kualitas

Menurut Goetsch dan Davis dalam (Anastasia Diana, 1996) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Secara teoritis dapat mendukung teori Groetsh (Tjiptono) dalam (Hardiansyah, 2018) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun dalam definisi strategis menurut (Sinambela, 2006) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memengaruhi

keinginan atau kebutuhan pelanggan dalam (Hardiansyah, 2018).

Menurut (Zeithaml, A., A., & L., 1990) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. Tangible (Berwujud)
- b. Reliability (Kehandalan)
- c. Responsiviness (Ketanggapan)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Empathy (Empati).

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan agar dapat disempurnakan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas untuk mencapai hasil penilaian yang baik bagi pelanggan atau masyarakat.

## 2. Pengertian Pelayanan

(Pasolong, 2020) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

(Moenir, 2016) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, dalam (Pasolong, 2020).

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam (Sinambela, 2006) setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu

produk atau fisik. Sementara menurut Lukman dalam (Sinambela, 2006) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut (Ratminto, 2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.

## 3. Pengertian Pelayanan Publik

Kata pelayanan dalam Bahasa Inggris adalah *service* atau *to serve*, yang artinya bukan minta dilayani atau *to be served*. Pelayanan menurut Kotler dalam (Lukman, 2000)) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna,

- a. perihal atau cara melayani
- b. usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang
- c. kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala 13 bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan



pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut (Hardiansyah, 2018) pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

(Moenir, 2016) mengemukakan bahwa “Pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat”.

Pelayanan publik terdiri dari dua kategori, yakni pelayanan dasar (substansif) dan pelayanan administrasi. Pelayanan dasar menyangkut kebutuhan dasar manusia, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pemukiman, dll. Sedangkan pelayanan administrasi menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi dari status sebagai warga negara, seperti pelayanan KTP, kartu keluarga, perizinan usaha, dll.

Dalam konteks pelayanan yang dilakukan pemerintah sering disebut dengan pelayanan publik. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut (Robert, 1996) adalah :

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau

daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban- ketertiban.”

Definisi Pelayanan Publik yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dalam (Pasolong, 2020) menyatakan bahwa:

“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

#### 4. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian (Sinambela, 2006) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

##### a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan

- disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
  - c. Kondisional  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
  - d. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
  - e. Kesamaan hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
  - f. Keseimbangan hak dan kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipatif
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Asas-

asas tersebut dapat di pakai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik.

#### 5. Pengertian Standar Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25 tahun 2009, standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut (Sudrajat, 2009) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

#### 6. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Pedoman umum penyelenggara pelayanan publik dilingkungan organisasi publik diatur oleh keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003

harus mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, mudah, tidak berbelit - belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Hak dan kewajiban baik dari pemberi dan penerima pelayanan umum, berdasarkan bukti - bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan proses pelayanan umum :
  - a) Kejelasan Kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
    - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum.
    - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
    - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
    - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum.
  - b) Pejabat dan menerima keluhan masyarakat.
  - c) Keterbukaan, dalam arti prosedur / tata cara, persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui, dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
  - c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
  - d. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan.
  - e. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan publik

harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan publik dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajiban, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

#### 7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Zeithaml, A., A., & L., 1990) dalam Kualitas Pelayanan Publik mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang didalamnya terdapat indikator-indikator sebagai berikut yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Emphaty* (Empati), *Responsiveness* (Cepat tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Kepastian).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

##### 1. *Tangible* (Berwujud)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

##### 2. *Emphaty* (Empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :



- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.
3. *Responsiveness* (Cepat tanggap)
- Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah: Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- a. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Reliability* (Kehandalan)
- Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
- a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
5. *Assurance* (Kepastian)
- Jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen. Indikatornya adalah :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

- d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
- Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).
8. Proses Pelayanan KTP el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

KTP el berasal dari kata electronic KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat KTP el. Lebih rincinya, menurut situs resmi KTP el, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Penulis menyimpulkan bahwa Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP el ) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional, KTP el dilengkapi dengan rekaman elektronik yang dilengkapi data, pas photo, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut. Program KTP el diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011.

Menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP el untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional KTP el merupakan cara tepat yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya.

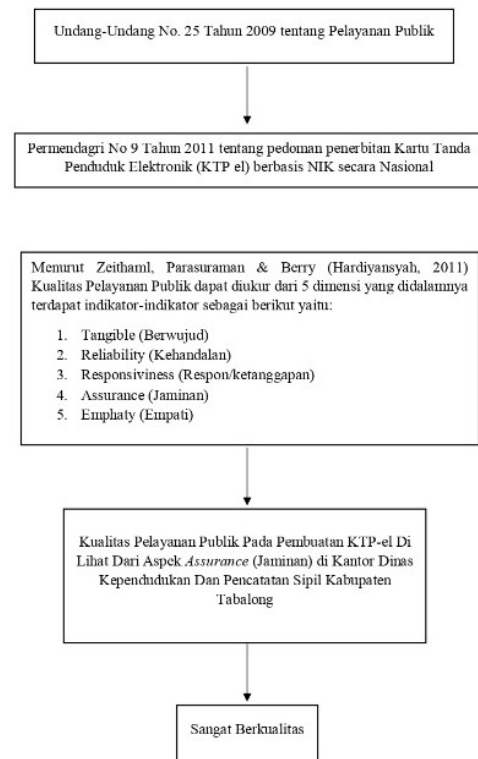
Kemudian menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 8 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Permendagri No 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) berbasis NIK secara Nasional dalam pasal 1 ayat (10) menjelaskan bahwa Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah pengeluaran Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) baru atau pergantian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) karena pindah datang, rusak atau hilang.

Pelayanan pembuatan KTP el pemula mempunyai syarat dan proses pembuatan yaitu:

- 1) Syarat pengurusan KTP el pemula :
  - a. Berusia 17 tahun atau lebih
  - b. Melampirkan fotocopy kartu keluarga
  - c. Melampirkan fotocopy akta kelahiran
  - d. Melampirkan fotocopy ijazah terakhir
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - a. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas SIAK
  - b. Operator SIAK melakukan verifikasi data.
  - c. Operator SIAK melakukan perekaman data Biometric KTP el dan menyerahkan bukti perekaman kepada pemohon.

#### Kerangka Konseptual

Gambar 1 : Kerangka Konseptual



Sumber : Data diolah peneliti, 2023

## METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan secara kualitatif adalah penelitian yang di gunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Menurut Moleong (2005) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain lain. Dan juga dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan

pentingnya kedalaman dan juga detail suatu data yang di teliti.

## 2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian yang berlokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong yang sekarang sudah pindah lokasi di MAL Pelayanan Publik. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa instansi ini merupakan penyedia berbagai layanan administrasi yang sangat mendasar, sehingga dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat. Dimana salah satu jenis layanannya adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el).

## 3. Sumber Data

- a. Data primer data yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau data yang bersumber dari responden, yang diperoleh melalui hasil wawancara dari informan penelitian.
- b. Data sekunder dilakukan melalui pengumpulan data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung berupa buku-buku, profil Kantor Kecamatan Murung Pudak, struktur organisasi, visi dan misi, laporan-laporan serta data jumlah masyarakat yang menggunakan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

## 4. Informan

Informan dalam penelitian adalah 5 orang yang terdiri dari :

Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	:	1 orang
Petugas Perekaman KTP el	:	1 orang
Masyarakat	:	3 orang

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif peneliti mengumpulkan data dan informasi yang di butuhkan melalui :

- a. Observasi

Salah satu keuntungan dari pengamatan observasi ini adalah bahwa sistem analisis dapat lebih mengenal lingkungan fisik seperti tata letak ruangan serta peralatan, perilaku dari petugas yang sangat membantu dalam mendeskripsikan masalah dalam penelitian. Selain itu, perlu di ketahui bahwa teknik observasi ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari masalah yang terjadi.

## b. Teknik wawancara

Data yang di peroleh dari wawancara umumnya berbentuk pernyataan yang menggambarkan pengalaman, pengetahuan, opini dan perasaan pribadi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang di angkat dalam penelitian. Atau merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah di dapatkan dari teknik sebelumnya. Dalam proses wawancara, ada baiknya harus di rekam agar dapat memberikan nilai tambah. Karna pembicaraan yang di rekam akan menjadi bukti otentik bila terjadi salah penafsiran dan setelah itu data yang di rekam selanjutnya di tulis kembali secara ringkas dan mendalam.

## c. Dokumentasi

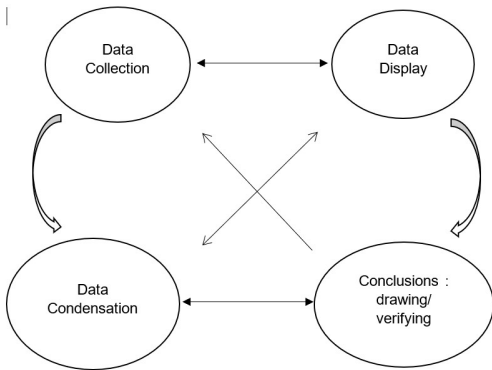
Selain observasi dan wawancara, dokumentasi juga merupakan teknik dalam pengumpulan data. Informasi dapat di peroleh lewat fakta yang akan tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa di pakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.

## 6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman (1984), mereka mengemukakan

bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Gambar 2 : Teknis Analisis Data



Sumber : (Miles dan Huberman dan Saldana, 2014)

Adapun penjelasan dari analisis data model interaktif ini adalah sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data di gunakan untuk mengumpulkan data-data atau fakta-fakta yang di gunakan sebagai bahan penelitian. Pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian dari data yang di kumpulkan dan di analisis sebelumnya , mengingat bahwa peneliti kualitatif banyak menyusun teks naratif. Dalam proses pengumpulan data dapat juga sekaligus di lakukan analisis data. Datanya adalah segala sesuatu yang di lihat, di dengar dan di amati. Data yang diperoleh bukan merupakan data akhir yang akan dapat langsung di analisis untuk menarik suatu kesimpulan akhir.

b. Reduksi Data

Dalam tahap ini proses pengambilan data berlangsung secara terus menerus selama pelaksanaan penelitian berlangsung. Reduksi data dilakukan setelah data-data penelitian tersebut telah terkumpul. Pada tahap reduksi data tidak semua data di gunakan untuk bahan penelitian, sehingga pada proses tahap reduksi ini bertujuan

untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlakukan dan mengoperasikannya. Jadi data yang masuk semua akan di pilih dan di seleksi terlebih dahulu sebelum di analisis. Tidak semua data dapat di gunakan, karena data-data yang digunakan untuk penelitian adalah data-data yang sesuai dan di fokuskan pada suatu permasalahan penelitian.

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa, sehingga dapat di tarik kesimpulan akhir. Reduksi data sendiri meliputi 4 (empat) hal, yaitu :

- Meringkas data
- Mengkode
- Menelusuri tema
- Dan membuat gugus-gugus
- Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan dalam penyusunan seluruh informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data, peneliti lebih mudah memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Bentuk data yang di sajikan dapat berupa bagan, uraian singkat, table dan grafik. Tahap penyajian data ini mengharuskan data-data untuk di seleksi atau dispesifikasi pada fokus permasalahan penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah di reduksi dan di sajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah di ungkapkan oleh peneliti sejak awal. Ketika data telah di sajikan dengan fokus pada permasalahan, maka akhirnya peneliti dapat menarik kesimpulan, karna kesimpulan tidak serta merta di jelaskan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan wawancara kepada para informan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, peneliti melakukan penelitian dengan cara memberikan wawancara kepada 5 (lima) orang informan, menurut peneliti dari lima informan tersebut melalui wawancara yang dilakukan sudah mampu memberikan keterangan dan informasi tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada indikator jaminan tepat waktu yaitu pemohon menyerahkan berkas kepada petugas SIAK dapat dikategorikan berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada indikator jaminan tepat waktu yaitu operator SIAK melakukan verifikasi data dapat dikategorikan sangat berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada indikator jaminan tepat waktu terkait operator SIAK melakukan perekaman biometric KT-EL dan dan menyerahkan bukti perekaman kepada pemohon dapat dikategorikan berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong indikator jaminan biaya yaitu pemohon

menyerahkan berkas kepada petugas SIAK dapat dikategorikan sangat berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada indikator jaminan biaya yaitu operator SIAK melakukan verifikasi data dapat dikategorikan sangat berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada indikator jaminan biaya yaitu operator SIAK melakukan perekaman biometric KT-EL dan dan menyerahkan bukti perekaman kepada pemohon dikategorikan sangat berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong indikator jaminan legalitas yaitu pemohon menyerahkan berkas kepada petugas SIAK dapat dikategorikan sangat berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada indikator jaminan legalitas yaitu operator SIAK melakukan verifikasi data dapat dikategorikan sangat berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada indikator jaminan legalitas yaitu operator SIAK melakukan perekaman biometric KT-EL dan dan menyerahkan bukti perekaman kepada pemohon dikategorikan sangat berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong indikator jaminan kepastian biaya yaitu pemohon menyerahkan berkas kepada petugas SIAK dapat dikategorikan sangat berkualitas.



Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada indikator jaminan kepastian biaya yaitu operator SIAK melakukan verifikasi data dapat dikategorikan sangat berkualitas.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Di Lihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada indikator jaminan kepastian biaya yaitu operator SIAK melakukan perekaman biometric KT-EL dan dan menyerahkan bukti perekaman kepada pemohon dikategorikan sangat berkualitas.

Table 1 : Rekapitulasi Keseluruhan

Variabel	Dimensi	Kategori	
Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL) Dilihat Dari Aspek Assurance (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong	Jaminan Tepat Waktu	Berkualitas	Sangat Berkualitas
	Jaminan Biaya	Sangat Berkualitas	
	Jaminan	Sangat Berkualitas	
	Legalitas	Berkualitas	
	Jaminan Kepastian Biaya	Sangat Berkualitas	

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

### Pembahasan penelitian

Dari hasil rekapitulasi jawaban wawancara tersebut serta dari pengamatan peneliti, maka peneliti menyimpulkan dengan mendukung teori dari (Zeithaml, A., A., & L., 1990) dilihat dari aspek *Assurance* (Jaminan) yaitu Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL) Dilihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sebagai berikut :

Indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Zeithaml, A., A., & L., 1990) dilihat dari aspek *Assurance* (Jaminan) dari indikator *Assurance* (Jaminan) yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas dan jaminan kepastian biaya yang menjadi tolak ukur

kesanggupan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) Dilihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sebagai berikut

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) Dilihat Dari Aspek Assurance (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dari aspek Assurance (Jaminan) dilihat dari indikator Jaminan Tepat Waktu yang di kemukakan oleh (Zeithaml, A., A., & L., 1990). Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang informan tentang indikator Jaminan Tepat Waktu dan kelima informan mengetahui tentang informasi tersebut.

Jaminan Tepat Waktu merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa dengan tepat waktu atau sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa dari indikator Jaminan Tepat Waktu dikategorikan cukup berkualitas. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yayat, 2017), (Fakhsiannor, 2020), dan (Andriansyah, 2021).

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) Dilihat Dari Aspek Assurance (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dari aspek Assurance (Jaminan) dilihat dari indikator Jaminan Tepat Waktu yang di kemukakan oleh (Zeithaml, A., A., & L., 1990). Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang informan tentang indikator Jaminan Biaya dan kelima informan mengetahui tentang informasi tersebut.

Jaminan Biaya merupakan jaminan yang diserahkan oleh pengguna jasa kepada pemberi jasa dalam rangka pemberian pembiayaan untuk keperluan tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa dari indikator Jaminan Biaya dikategorikan sangat berkualitas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yayat, 2017), (Fakhsiannor, 2020), dan (Andriansyah, 2021).



Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) Dilihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dari aspek *Assurance* (Jaminan) dilihat dari indikator Jaminan Tepat Waktu yang di kemukakan oleh (Zeithaml, A., A., & L., 1990). Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang informan tentang indikator Jaminan Legalitas dan kelima informan mengetahui tentang informasi tersebut.

Jaminan Legalitas merupakan jaminan dasar bagi kebebasan individu dengan memberi batas aktivitas apa yang dilarang secara tepat dan jelas. Serta melindungi dari penyalahgunaan wewenang, menjamin keamanan individu dengan informasi yang boleh dan tidak boleh.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa dari indikator Jaminan Legalitas dikategorikan sangat berkualitas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yayat, 2017), (Fakhsiannor, 2020), dan (Andriansyah, 2021).

Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) Dilihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dari aspek *Assurance* (Jaminan) dilihat dari indikator Jaminan Tepat Waktu yang di kemukakan oleh (Zeithaml, A., A., & L., 1990) Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang informan tentang indikator Jaminan Kepastian Biaya dan kelima informan mengetahui tentang informasi tersebut.

Jaminan Kepastian Biaya merupakan jaminan yang diserahkan oleh pengguna jasa kepada pemberi jasa dalam rangka pemberian pembiayaan untuk keperluan tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa dari indikator Jaminan Kepastian Biaya dikategorikan sangat berkualitas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yayat, 2017), (Fakhsiannor, 2020), dan (Andriansyah, 2021).

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut diatas, menunjukkan bahwa mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (KTP el) Dilihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) pada indikator Jaminan Tepat Waktu dikategorikan cukup berkualitas, pada indikator Jaminan Biaya dikategorikan sangat berkualitas, pada indikator Jaminan Legalitas dikategorikan sangat berkualitas, dan pada indikator Jaminan Kepastian Biaya dikategorikan sangat berkualitas.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yayat, 2017), (Fakhsiannor, 2020), dan (Andriansyah, 2021) yang menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) Dilihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) sudah berkualitas dan tidak mendukung penelitian terdahulu oleh (Aditya Rachman, 2019) dan (Sarah, 2021) yang menyatakan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) Dilihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) masih belum berjalan dengan lancar, banyak kekurangan yang harus diselesaikan, dan belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa : Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL) Dilihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dikategorikan Sangat berkualitas.

## SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang dapat penulis kemukakan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL) Dilihat Dari Aspek *Assurance* (Jaminan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah sebagai berikut :

1. Petugas diharapkan agar dapat mempertahankan kualitas dalam pelayanan terutama pada pembuatan dokumen kependudukan berupa Kartu Tanda Penduduk

- Elektronik (KTP-EL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.
2. Petugas diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.
  3. Petugas diharapkan agar dapat memberikan informasi mengenai pelayanan dengan jelas terutama pada persyaratan administrasi yang harus disiapkan dan dilengkapi kepada masyarakat.
  4. Bagi peneliti lain, semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan penelitian pada ruang lingkup yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal:

- Andriansyah, A. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Jurnal Syntax Transformation*, 422-432.
- Anggraini, I. N., Normajaton, & Fakhriannor. (2020). kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik*, 1-8.
- DISDUKCAPIL. (2022, Mei 10). *SP dan SOP*. Dipetik Juli 21, 2023, dari WEB DISDUKCAPIL: [disdukcapil.tabalongkab.go.id](https://disdukcapil.tabalongkab.go.id)
- Djumiarti, A. R. (2019). Kualitas Pelayanan dalam Proses Pembuatan E-KTP di TPDK Disdukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Jurnal Artikel*, 1-12.
- Dosen, T. (2022). *Pedoman Penulisan Skripsi STIA (Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi) Tabalong*. Tabalong: STIA Tabalong .

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Gava Media.

Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV. ALFABETA.

Sarah, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik pada Administrasi Kependudukan di Bidang Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) (Studi pada Kantor Kecamatan Banama Tingang Kabupaten Pulau Pisang). *Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Pemerintahan*, 25-35.

Tabalong, D. K. (2021). *Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Tabalong* . Tanjung: DISDUKCAPIL.

Yayat, R. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi.*, 11.

### Buku:

- Dosen, T. (2022). *Pedoman Penulisan Skripsi STIA (Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi) Tabalong*. Tabalong: STIA Tabalong .
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Gava Media.
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Tabalong, D. K. (2021). *Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Tabalong* . Tanjung: DISDUKCAPIL.

### Undang-undang:

- Republik Indonesia, 2006. *Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta
- Republik Indonesia, 2009. *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta
- Republik Indonesia, 2013. *Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-*

*Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.* Jakarta  
Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.* Jakarta  
Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.* Jakarta  
Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 96 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.* Jakarta

**Website:**

DISDUKCAPIL. (2022, Mei 10). *SP dan SOP*. Retrieved Juli 21, 2023, from WEB  
DISDUKCAPIL:  
[disdukcabil.tabalongkab.go.id](https://disdukcabil.tabalongkab.go.id)