

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PONTIANAK**



**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik**

Oleh:

Hanifa Audita
NIM. E.1011161159

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2021

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PONTIANAK**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik**

Oleh:

Hanifa Audita
NIM. E.1011161159

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2021**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Hanifa Audita
NIM.E.1011161159

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr.Dedi Kusnadi, M.Si
NIP. 196605251994032001

Tanggal:.....

Dosen Pembimbing Pendamping

Dra.Kartika Ningtias, M.Si
NIP. 196105261987031006

Tanggal:.....

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK**

**Oleh:
Hanifa Audita
NIM.E.1011161159**

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal :
Waktu :
Tempat :

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr . Dedi Kusnadi, M.Si
NIP. 196605251994032001

Dra. Kartika Ningtias, M.Si
NIP. 196105261987031006

Penguji Utama

Penguji Pendamping

Dr. Hj. Hardilina, M.Si
NIP.195906141985032001

Dhidik Apriyanto, S.E, M.Si
NIP.197604052006041001

Disahkan Oleh :
Dekan FISIP Untan

Dr. H. Martoyo, MA
NIP.19601003198603100

ABSTRAK

Tujuan penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, yang difokuskan kepada kualitas pelayanan pembuatan KTP-EL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dapat dilihat dari : (1) dimensi bukti fisik yaitu fasilitas pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak belum cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian, Disdukcapil harus meningkatkan kedisiplinan pegawai serta kerapian pegawai yang bekerja. (2) dimensi kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik walaupun masih adanya keluhan mengenai kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat secara tepat dan akurat , pelayanan sudah dilakukan sesuai SOP (Standart Operasional Prosedur) yang berlaku. (3) dimensi ketanggapan pegawai sudah cukup baik dalam melayani kebutuhan masyarakat, Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. (4) dimensi jaminan, pegawai telah memberikan jaminan ketepatan waktu dan biaya pelayanan kepada masyarakat, serta jaminan kemudahan pelayanan terhadap kerusakan/ produk yang salah cetak, keamanan lingkungan sudah cukup baik, hal ini terbukti tidak adanya laporan kehilangan dari masyarakat, serta sudah adanya aparaturnya keamanan yang berjaga. (5) dimensi empati, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah bersikap harus meningkatkan lagi sikap ramah kepada masyarakat. Rekomendasi yang dapat peneliti sampaikan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah sarana prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kedisiplinan dan kerapian pegawai demi kenyamanan masyarakat sebagai penerima layanan, serta meningkatkan sikap ramah kepada masyarakat.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, KTP-EL

This study aims to analyze the factors influencing the quality of the Electronic Identity Card service provided by the Civil Registration and Population Office of Pontianak City. This study used a descriptive method with a qualitative approach. The theory of Parasuraman (cited in Priansa 2017:72) was used to study based on the variables, namely 1) Physical Evidence, the supporting facilities in the Civil Registration and Population Office of Pontianak City were inadequate to serve the clients. The agency also needed to improve the staff discipline and tidiness while working. 2) Reliability. Staff reliability in serving the clients was good enough, even if there were complaints about their ability to serve quickly and accurately. The service was already carried out following the SOP. 3) Responsiveness. The staff was responsive to serving the clients; they responded to the client's questions and provided explanations related to the questions. 4) Assurance. The staff provided a time and cost guarantee to the services and service convenience related to damage/printing errors, environmental safety was fairly good, shown by no reports of loss from the clients, and there were security guards on duty. 5) Empathy. The Civil Registration and Population Office staff of Pontianak City should improve their hospitality to the clients. The researcher suggests that the Civil Registration and

Population Office of Pontianak City must improve its service quality by adding up facilities, upgrading staff discipline and tidiness for the convenience of service users, and increasing hospitality.

Keywords: Service Quality, KTP-EL

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Permasalahan yang terdapat dalam pelayanan pendaftaran penduduk khususnya pembuatan KTP-EL yaitu Adanya keluhan masyarakat tentang ketidakpastian waktu penyelesaian pembuatan KTP-EL, sarana dan prasarana pelayanan yang dirasakan kurang oleh masyarakat, belum optimalnya informasi mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak hal ini dilihat dari adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang proses pembuatan KTP-EL serta informasi ketersediaan blanko KTP-EL, kondisi kantor yang sempit dan kurang luas menyebabkan masyarakat merasa kurang nyaman dalam proses pelayanan. Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan pembuatan KTP- EL yang ada di Dinas Keppendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak. Sedangkan manfaat penelitian ini adalah manfaat teoritis yaitu diharapkan dapat menambah khasanah Ilmu Administrasi Publik pada kajian manajemen publik khususnya pada manajemen pelayanan publik. Manfaat lain yang dapat diambil dari penelitian ini adalah dapat menjadi acuan bahan referensi untuk penelitian

sejenis atau yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan publik. Manfaat praktis yaitu diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak untuk dapat memperbaiki sumber daya yang ada, baik manusianya maupun sumber daya yang lain guna membantu terlaksananya pelayanan publik yang efektif dan dapat memberikan rasa kepuasan bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini adalah dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty* beserta indikatornya. (1) dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu fasilitas pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah belum cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Serta kedisiplinan dan penampilan pegawai belum cukup baik. (2) dimensi *reliability* kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik walaupun masih ada keluhan mengenai kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat secara tepat dan akurat, pelayanan sudah dilakukan sesuai SOP (Standart Operasional Prosedur) yang berlaku. (3) dimensi *responsiviness* ketanggapan pegawai sudah cukup baik dalam melayani kebutuhan masyarakat, pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. (4) dimensi *assurance* (jaminan), pegawai telah memberikan jaminan ketepatan waktu dan biaya pelayanan kepada masyarakat, serta jaminan kemudahan pelayanan terhadap kerusakan/ produk yang salah cetak, keamanan lingkungan sudah cukup baik, hal ini terbukti tidak adanya laporan kehilangan dari masyarakat,

serta sudah adanya aparaturnya keamanan yang berjaga. (5) dimensi *emphaty*, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak belum bersikap ramah kepada masyarakat. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam menganalisis penelitian ini.

Saran untuk penelitian ini adalah Disdukcapil Kota Pontianak sebaiknya mengoptimalkan anggaran untuk penambahan sarana pelayanan, seperti kursi pengunjung, kipas angin atau AC kemudian memperhatikan penampilan pegawai disaat jam bekerja agar tidak ada lagi pegawai yang mengenakan sandal jepit. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pontianak sebaiknya meningkatkan lagi sikap ramah kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan lebih optimal dan masyarakat sebagai penerima layanan merasa puas, untuk kedisiplinan dan penampilan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebaiknya juga ditingkatkan, agar tidak ada lagi pegawai yang keluar istirahat sebelum jam – nya.

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto

“Jangan menjadi orang yang ambisius, karena orang ambisius bisa merugikan orang sekitar. Hiduplah mengikuti arus dan tetap mendayung, agar sampai ke tempat tujuan”

(Dhino Haryo)

Persembahan

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa bakti, tanggung jawab dan

kasih sayang kupersembahkan karya ini kepada:

1. Ibunda saya Emmi Fatmawati tersayang serta alm. Ayahanda Oddie Gdiarto yang sangat saya cintai, yang senantiasa mendoakan saya.
2. Adik saya Khalila Safira yang selalu mendukung saya, membantu saya ketika ada kesulitan.
3. Diriku sendiri, yang telah terus berusaha dan bertahan menjalani rintangan selama 4 tahun lebih masa perkuliahan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Hanifa Audita
Nomor Induk Mahasiswa : E1011161159
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Studi : Strata Satu (S-1)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri (bukan hasil jiplakan maupun menyuruh orang lain untuk mengerjakannya) dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Pontianak, Maret 2021
Pembuat Pernyataan

Hanifa Audita
NIM. E1011161159

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi saya dengan judul Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak terutama kepada dosen pembimbing saya Bapak Dr. Dedi Kusnadi, M.Si selaku Pembimbing I serta kepada Ibu Dra. Kartika Ningtias, M.Si sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penulisan proposal ini serta memberikan masukan – masukan kepada saya selama bimbingan , dalam kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Martoyo, MA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Dr. Dedi Kusnadi, M.Si selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Dra. Kartika Ningtias, M. Si selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah meluangkan waktu untuk membimbing saya serta memberikan saran – saran kepada saya.
3. Ibu Hj. Hardilina, M.Si selaku penguji utama dan Bapak Dhidik Apriyanto, S.E, M.Si yang telah memberikan masukan – masukan yang baik kepada saya dan mengarahkan saya.
4. Ibu Dr. Hj. Hardilina, M.Si sebagai dosen pembimbing akademik saya yang telah memberikan dorongan dalam penulisan skripsi ini.

5. Dosen Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Tanjungpura kota Pontianak yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
6. Kepada seluruh staff – staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah banyak membantu saya dalam usaha perkuliahan.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak serta staff – staff yang telah mengizinkan dan membantu saya untuk melakukan penelitian disana.
8. Kepada notulen seminar proposal saya Wahyu Rahmawati, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam seminar proposal saya.
9. Seluruh teman – teman angkatan 2016 yang sangat banyak membantu saya, serta memberikan saya banyak informasi.
10. Kepada McD dan Gacok teman – teman saya yang baik hati, selalu sabar mendengar keluh kesah saya dan selalu menghibur saya ketika saya merasa *down*, selalu memberikan dorongan untuk menyelesaikan proposal ini.

Pontianak, 1 Maret 2021

Penulis

DAFTAR ISI

halaman

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
RINGKASAN SKRIPSI	v
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Fokus Penelitian	10
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1. Manfaat Praktis	10
1.6.2. Manfaat Teoritis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Pelayanan Publik.....	12
2.1.1. Definisi Pelayanan Publik.....	12
2.1.2. Asas-Asas dan Pelayanan Publik.....	14
2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik	17
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.3. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL).....	19
2.3.1. Dasar Hukum.....	19

2.3.2 Syarat-Syarat Yang Diperlukan.....	20
2.3.3. Prosedur	20
2.4. Hasil Penelitian Yang Relevan	21
2.5. Alur Pikir Penelitian.....	23
2.6. Pertanyaan Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.4. Instrumen Penelitian.....	30
3.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	31
3.5.1 Observasi.....	32
3.5.2. Wawancara	32
3.5.3. Dokumentasi.....	33
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	34
3.7. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN	37
4.1 . Gambaran Umum Kota Pontianak	37
4.2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak	41
4.2.1. Visi dan Misi	42
4.2.2. Tugas dan Pokok Fungsi	43
4.2.3. Struktur Organisasi	44
4.2.4. Sarana dan Prasarana	46
4.2.5. Sumber Daya Manusia Aparatur	47

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	52
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian	52
5.1.1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	53
5.1.2. Keandalan (<i>Reability</i>).....	63
5.1.3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	71
5.1.4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	75
5.1.5. Empati (<i>Emphaty</i>)	77
 BAB VI PENUTUP.....	 79
6.1. Kesimpulan	79
6.2. Saran.....	81
6.3. Keterbatasan Penelitian	83
 DAFTAR PUSTAKA.....	 84
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
1.1 Target dan Realisasi Indikator Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pontianak Tahun 2019	4
1.2 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2019.....	8
3.1 Jadwal Penelitian	30
4.1 Data Kependudukan Kota Pontianak Tahun 2018.....	40
4.2 Distribusi Penduduk Menurut Kecamatan Se-Kota Pontianak Tahun 2018 ...	42
4.3 Data PNS Berdasarkan Pangkat/Golongan Ruang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	50

DAFTAR GAMBAR

	<i>halaman</i>
1.1 Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	7
2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	26
4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	47
5.1 Kondisi Ruang Tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	56
5.2 Mesin Nomor Antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	58
5.3 Area Lapangan Parkir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	61
5.4 Poster Standar Pelayanan di Ruang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	65
5.5 Lampiran SOP di website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	66
5.6 Poster Alur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	70
5.7 Alur Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	70
5.8 Website dan Sosial Media Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>halaman</i>
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	87
Lampiran 2 Pedoman Observasi	91
Lampiran 3 Dokumentasi	92
Lampiran 4 Biodata Penulis	94
Lampiran 5 Daftar Nama Subjek Penelitian.....	95
Lampiran 6 Surat Tugas	96

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik pada hakekatnya merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari akan semakin berkualitas. Kewajiban Negara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, bermutu dan memuaskan guna terciptanya kesejahteraan masyarakat di daerah yang telah diatur dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang – undang tersebut pada hakikatnya bertujuan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik untuk kesejahteraan masyarakat.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri

jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kota Pontianak merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2016. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan

pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Disdukcapil Kota Pontianak ini juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat merupakan suatu proses yang kompleks, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen dari instansi pemerintah yang bersangkutan secara keseluruhan. Maka konsep dari sebuah instansi pemerintah ini pula yang perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan yang bermutu, terjangkau, efektif dan efisien, merata dan berkesinambungan.

KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku diseluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Tentunya pembuatan KTP-EL ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kota Pontianak. Pelayanan pembuatan KTP-EL merupakan tugas umum pemerintah sebagai kegiatan penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata bagi penduduk atau masyarakat secara luas. KTP-EL adalah program yang diselenggarakan oleh pemerintah sejak tahun 2011. Menurut UU. No. 24 tahun 2013 Pasal 63, Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP Elektronik (KTP-EL). Pembuatan KTP-EL memiliki banyak manfaat dibandingkan dengan KTP biasa karena dapat mencegah identitas ganda penduduk, mencegah daftar pemilih tetap

yang palsu pada pemilu, elacakan teroris, pencegahan perdagangan orang dan sebagainya. Berikut ini adalah tabel capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Indikator Kinerja
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2019

No.	Indikator Kinerja Utama	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
1.	Rasio Kepemilikan Kartu Keluarga (KK)	97,45	98,04	100,60
2.	Rasio Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	99,33	97,67	98,32
3.	Rasio Kepemilikan Kutipan Akta Kelahiran	98,34	90,19	91,71
4.	Cakupan Penerbitan Akta Kematian	72,05	79,08	109,75
5.	Tingkat Keakurasian Data Kependudukan	96,62	99,97	103,46

Sumber: <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/download/lakip-2019>

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa target dalam penerbitan KTP – EL di tahun 2019 adalah 99,33% kemudian penerbitan KTP – EL yang terealisasi adalah 97,67% dan capaian dari penerbitan kepemilikan KTP – EL di tahun 2019 adalah 98,32% dari rasio target yang seharusnya, maka hal ini berarti masih ada masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP-EL.

Pengamatan awal peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, masih banyak ditemukan masalah dan keluhan – keluhan masyarakat terutama pada pelayanan di Disdukcapil Kota Pontianak. Yaitu masyarakat merasakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan karena pegawai Disdukcapil Kota Pontianak yang lamban dan tidak tanggap dalam melayani masyarakat, dimana yang seharusnya pelaksana pelayanan publik haruslah informatif dan tanggap kepada masyarakat. Kemudian masih ditemukannya pegawai yang tidak ramah kepada masyarakat sebagai pengguna layanan di Disdukcapil Kota Pontianak, yang mana seharusnya masyarakat dilayani dengan ramah.

Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkerja melayani masyarakat juga menjadi masalah sehingga banyak sekali pegawai yang merangkap pekerjaan. Sehingga pekerjaan menjadi bertumpuk yang kemudian mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri. Kurangnya SDM sudah pasti menjadi permasalahan jika setiap hari masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman KTP-EL sangat ramai sehingga pekerjaan pun menjadi tidak tertangani dan banyak masyarakat yang tidak terlayani dengan sepenuhnya.

Kepastian waktu atau ketepatan waktu juga menjadi masalah yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketetapan waktu untuk penerbitan KTP-EL adalah 10 hari sejak perekaman, tetapi pada kenyataannya banyak sekali masyarakat yang belum mendapatkan KTP-EL setelah bertahun – tahun melaksanakan perekaman untuk KTP-EL.

Masih banyak masyarakat yang ditemukan tidak mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan KTP-EL, hal ini menunjukkan ketidak optimalannya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk dan syarat apa saja yang harus dibawa ketika ingin membuat KTP-EL. Masyarakat juga mengeluhkan sistem birokrasi yang terlalu berbelit sehingga membuat masyarakat sering kebingungan dalam mengajukan permohonannya ketika ingin membuat KTP-EL ini.

Kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak juga menjadi hal yang dikeluhkan oleh masyarakat, seperti masih kurangnya kursi untuk masyarakat yang menunggu, sehingga banyak masyarakat yang berdiri hingga duduk dilantai untuk menunggu antriannya, serta kurangnya pendingin ruangan seperti kipas dan AC (*Air Conditioner*), sehingga ruangan terasa panas disiang hari dan sering terjadi dimana habisnya belangko untuk pendaftaran, sehingga masyarakat harus menunggu lagi untuk mendapatkan belangko.

Gambar 1.1
Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Pontianak



sumber: www.google.com

Berdasarkan ulasan masyarakat diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak belum sesuai dengan harapan masyarakat, seperti nomor antrian yang belum teratur sehingga banyak masyarakat yang merasa dirugikan oleh hal ini, kemudia ketepatan waktu penerbitan KTP-EL yang sangat terlambat hingga 4 tahun dan serta masyarakat masih kebingungan untuk melaporkan atas ketidak nyamanan yang dialami. Lalu masyarakat juga masih mengeluhkan system yang berbelit – belit sehingga sulit untuk dipahami alurnya.

Adapun untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) seperti yang ditetapkan dalam keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.2

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai SKM Konversi	Mutu Pelayanan
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4 = (3)x0,111</i>	<i>5 = (4)x25</i>	<i>6</i>
U1	Persyaratan	3,27	0,36	9,08	B
U2	Prosedur	3,16	0,35	8,78	B
U3	Waktu Pelayanan	2,94	0,33	8,17	C
U4	Biaya/Tarif	3,85	0,44	10,70	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	0,35	9,07	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	0,36	9,07	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,26	0,36	9,04	B
U8	Maklumat Pelayanan	3,09	0,34	8,57	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	0,38	9,58	B
	Total Nilai	29,50	3,27	81,85	B

Sumber: <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/rekapitulasi-tahun-2019>

Tabel diatas dapat dilihat bahwa masih ada beberapa indikator yang masih berada di interval C (kurang baik) yaitu waktu pelayanan dan maklumat pelayanan. Waktu pelayanan dengan nilai SKM 2,94 yang belum mencapai nilai standar yang seharusnya, begitu pula dengan maklumat pelayanan yang masih berada pada nilai SKM 3,09 yang belum mencapai nilai standar rata – rata.

Dari berbagai permasalahan yang telah sebutkan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang “Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Pegawai yang kurang cepat dan kurang tanggap.
2. Sarana dan prasarana pelayanan masih kurang.
3. Ketidakpastiannya waktu.
4. Sistem birokrasi yang masih berbelit.
5. Tidak optimalnya informasi yang diberikan.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka fokus pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-EL pada bagian kepala bidang pelayanan pendaftara dan kepala seksi identitas penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, dilihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan pembuatan KTP-EL.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimanaa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-EL pada bagian kepala bidang pelayanan pendaftaran kependudukan dan kepala seksi identitas penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-EL pada bagian kepala bidang pelayanan pendaftaran kependudukan dan kepala seksi identitas penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya dan menambah khasanah administrasi publik khususnya pada bidang pelayanan publik.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi Pihak Lain Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan refrensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.