

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MELAWI**



Oleh :

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Silvia Pasaribu

NIM. E1012191103

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MELAWI**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

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

Oleh:

Silvia Pasaribu

NIM. E1012191103

PONTIANAK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

HALAMAN PENGESAHAN

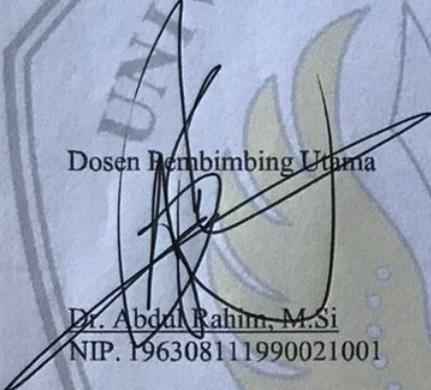
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MELAWI**

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Silvia Pasaribu
NIM. E1012191103

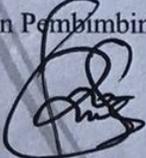
Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama


Dr. Abdul Rahim, M.Si
NIP. 196308111990021001

Tanggal 10/05/2023

Dosen Pembimbing Pendamping


Rasidar, SE, M.Si
NIP. 196808252007012001

Tanggal 08-5-2023

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MELAWI

Oleh:

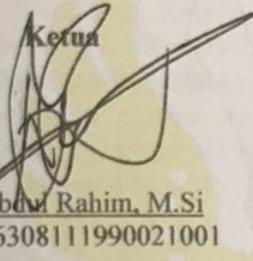
Silvia Pasaribu

NIM. E1012191023

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal : Senin, 05 Juni 2023
Waktu : 15.00-17.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang 4

Tim Penguji

Ketua



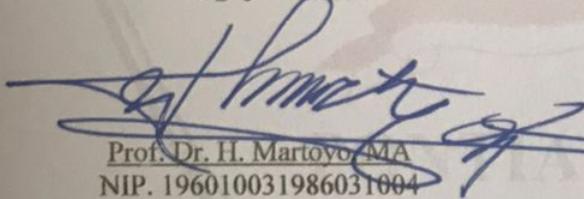
Dr. Abdul Rahim, M.Si
NIP. 196308111990021001

Sekretaris



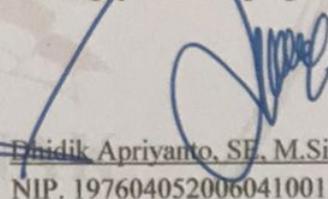
Rasidar, SE, M.Si
NIP. 196808232007012001

Penguji Utama



Prof. Dr. H. Martoyo, MA
NIP. 196010031986031004

Penguji Pendamping



Ehidik Apriyanto, SE, M.Si
NIP. 197604052006041001

Disahkan Oleh
Dekan FISIP UNTAN



Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi ditinjau dari aspek dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini dilandasi oleh beberapa permasalahan mengenai pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi yang belum memuaskan dan memenuhi standar. Permasalahan ini cukup menarik untuk diteliti mengingat masih banyak masyarakat yang belum memiliki kartu identitas atau Kartu Tanda Penduduk. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi belum berkualitas dan pelayanan yang diberikan belum optimal karena tidak terpenuhinya 5 dimensi kualitas pelayanan meliputi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Rekomendasi yang dapat diberikan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi perlu meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan KTP-el agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat yang membuat KTP-el serta dapat meningkatnya target perekaman KTP-el di Kabupaten Melawi.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, KTP-el.

ABSTRACT

The writing of this undergraduate thesis aims to describe and analyze the quality of public service at the Melawi regency Population and Civil Registration Office in terms of the dimensions aspect of service quality. This research was based on several problems concerning the service for making electronic identity cards [eKTP] at the Melawi regency Population and Civil Registration Office which has not been satisfactory and met the standards. These problems are quite interesting to examine considering that there are still many people who do not have identity cards. This study used data analysis techniques consisting of data reduction, data display and conclusion drawing. The results showed that the quality of public service at the Melawi regency Population and Civil Registration Office was not good and the services provided were not optimal because the 5 dimensions of service quality were not fulfilled including Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The recommendations that can be given are among others that the Melawi regency Population and Civil Registration Office should improve the quality of service for making electronic identity cards [e-KTP] so that there are no more complaints from the public who apply for e-KTP, and the target of recording e-KTP in Melawi Regency can be increased.

Keywords: Quality, Public Service, Electronic Identity Card [e-KTP]



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul ‘Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi’. Judul ini dipilih karena masih banyak masyarakat yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk dan masih banyak masyarakat di Kabupaten Melawi yang mengeluh mengenai waktu penerbitan KTP-el. Selain itu, kurang memadainya fasilitas atau alat bantu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. Pembatasan masalah penelitian adalah pada kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lengkap tentang alasan menggunakan metode kualitatif karena permasalahan masih sangat beragam sehingga untuk mengidentifikasi masalah yang penting diperlukan pendalaman lebih lanjut. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini terdiri dari 5 (lima) aspek : Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Melawi belum dapat dikatakan berkualitas dan pelayanan yang diberikan juga belum optimal karena masih ada permasalahan pada kelima aspek tersebut yaitu fasilitas atau alat pendukung yang belum memadai, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan SOP yang ada, kurangnya ketanggapan dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai keterlambatan waktu penyelesaian dalam pembuatan KTP-el dan pegawai yang belum mengedepankan kepentingan umum.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka ada beberapa saran dari peneliti, sebagai berikut:

1. Diharapkan Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Melawi harus lebih meningkatkan pelayanannya agar kualitas pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan masyarakat.
2. Pemerintah pusat atau pemerintah daerah harus lebih memperhatikan kebutuhan dinas-dinas SKPD yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik berupa sarana dan prasarana maupun yang lainnya.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan pelayanan dan menyelesaikan KTP-el sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.
4. Diharapkan Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Melawi memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian KTP-el dikarenakan hal ini membuat masyarakat yang ada di pedalaman kesulitan.

5. Diharapkan para pegawai Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Melawi selalu ada di kantor pada saat jam kerja.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Silvia Pasaribu

Nomor Mahasiswa : E1012191103

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri 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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 22 April 2023
Yang membuat pernyataan

SILVIA PASARIBU
E1012191103

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“The impossible becomes possible by believing.”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kesehatan, selalu menolong dan menyertai serta memberikan hikmat kepada penulis sehingga boleh menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis yaitu Mama dan Papa tercinta, dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta dukungan kepada penulis baik secara materi maupun doa.
3. Kepada Krisna Fajar Januardi dan Margareta Selvia yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama penulisan skripsi ini.
4. Sahabat penulis, Indah Nurhayati, Ester Marko, Reza Nia, Meri Lestari, Devi Anggelika, Devi Hoar dan Tesa yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
5. Kepada teman serumah, Erna dan Rara yang selalu membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi.
6. Kepada grup Miane Oppa yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
7. Kepada Pastor Philip Mantofa yang selalu memberikan semangat dan selalu menginspirasi penulis melalui saat teduh yang dibagikan.

8. Kepada BlackPink idola saya, terima kasih atas lagu-lagu kalian yang memberikan saya semangat dan selalu menemani saat saya mengerjakan skripsi.
9. Kepada NDC Worship yang selalu memberikan kekuatan melalui lagu-lagu kalian.

KATA PENGANTAR

Dengan segala Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat kebaikan dan kemurahan-Nya yang dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi penulis pada Program Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Tanjungpura.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Drs. Abdul Rahim, M.Si selaku Pembimbing Utama dan Rasidar, SE, M.Si selaku pembimbing kedua, yang telah memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, baik secara metodologi penelitian serta literatur- literatur lain yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.
3. Prof. Dr. H. Martoyo, MA selaku pembahas pertama dan Dhidik Apriyanto, SE, M.Si selaku pembahas kedua yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.
4. Dr. Erdi M.SI selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.
5. Dr. Sri Maryuni, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama

penulis menjalankan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

6. Drs. Syafarudin, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi yang telah memberi izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.
7. Serta seluruh pihak yang telah memberi dukungan dan membantu sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi materi yang disajikan maupun dari segi analisisnya, dengan kerendahan hati penulis memohon maaf atas kekurangan tersebut. Oleh karena itu, penulis terbuka menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk hasil penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah informasi, wawasan serta ilmu bagi para pembaca dan akademisi.

Pontianak, 12 Mei 2023

Silvia Pasaribu
NIM. E10121911

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ASTRAK.....	i
RINGKASAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian	13
1.3. Fokus Penelitian	14
1.4. Rumusan Masalah	14
1.5. Tujuan Penelitian.....	14
1.6. Manfaat Penelitian	14
1.6.1. Manfaat Teoritis	14
1.6.2. Manfaat Praktis.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Pelayanan Publik	16
2.1.1 Standar Pelayanan Publik	18
2.2. Kualitas Pelayanan.....	20
2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	24
2.4. Kerangka Pikir Penelitian.....	26
2.5. Pertanyaan Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Langkah-Langkah Penelitian.....	34
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3.1. Lokasi Penelitian	32
3.3.2. Waktu Penelitian	32
3.4. Subjek dan Objek Penelitian	33
3.4.1. Subjek Penelitian	33
3.4.2. Objek Penelitian.....	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	34
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	37
3.7. Analisis Data	38
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	43
4.1. Gambaran Umum Wilayah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.....	43
4.1.1. Luas dan Batas Wilayah Administrasi	43
4.2. Keadaan Geografis.....	45
4.3. Keadaan Demografis.....	45
4.3.1. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	44
4.3.2. Jumlah Penduduk yang telah perekaman KTP-el.....	47
4.4. Pendidikan	48
4.5. Ketenagakerjaan	49
4.6. Keagamaan	50
4.7. Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi.....	50
4.7.1 Struktur Organisasi.....	51
4.7.2 Tugas dan Fungsi	52
4.7.3 Visi dan Misi	56
4.8. Sarana dan Prasarana Kerja.....	58

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
5.1. Pembahasan Kualitas Pelayanan Publik.....	59
5.1.1. Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	60
5.1.2. Keandaan (<i>reliability</i>).....	65
5.1.3. Ketanggapan (<i>resposiviness</i>).....	70
5.1.4. Jaminan (<i>anssurance</i>).....	74
5.1.5. Empati (<i>empathy</i>).....	76
BAB VI. PENUTUP.....	79
6.1. Kesimpulan.....	79
6.2. Saran.....	81
6.3. Keterbatasan Penelitian.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
<i>Tabel</i>	
1.1. Standar Operasional Prosedur.....	5
3.1. Waktu Penelitian.....	33
4.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2022	46
4.2. Penduduk yang wajib KTP-el dan yang Telah melakukan Perekaman.....	47
4.3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
4.4. Jumlah penduduk Berdasarkan Keagamaan.....	50
4.5. Daftar Sarana dan Prasana.....	51
5.1 Standar Operasional Prosedur.....	68

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kartu Tanda Penduduk Elektronik	3
2.1. Kerangka Pikir.....	28
4.1. Peta Kabupaten Melawi.....	44
5.1. Ruang Perekaman KTP-el	62
5.2 Ruang Tunggu	64
5.3. Kondisi Antrian KTP-el	64
5.4 Wawancara Bersama Masyarakat.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara	88
2. Pedoman Observasi	92
3. Dokumentasi.....	93
4. Daftar Nama Informan	104
5. Daftar Riwayat Hidup.....	105

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan atau masyarakat dapat terpenuhi melalui kualitas pelayanan jasa yang diterima. Menurut UU No 25 Tahun 2009, 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan.

Kualitas pelayanan publik merujuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika pelayanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap buruk dan tidak memuaskan. Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi merupakan bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Identitas itu bisa berupa KTP, KK, Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk disuatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi – instansi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri, seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut.

Dalam peraturan pemerintah pada Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan yaitu “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan

sektor lain”. Administrasi kependudukan sangat penting, karena sejak lahir hingga meninggal, manusia terikat dengan urusan-urusan administratif mulai dari akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), hingga akta kematian.

Kartu Tanda Penduduk, yang disingkat dengan KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara Elektronik. Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional.

Gambar 1.1
Kartu Tanda Penduduk Elektronik



Jenis layanan kependudukan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Melawi adalah sebagai berikut:

1. Penerbitan dan pembetulan Kartu Keluarga (KK)
2. Penerbitan dan pembetulan Kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) & Kartu Identitas Anak (KIA)
3. Penerbitan surat keterangan pindah bagi warga Kabupaten Melawi
4. Penerbitan surat keterangan tempat tinggal
5. Penerbitan surat keterangan kelahiran
6. Penerbitan surat keterangan lahir mati
7. Penerbitan surat keterangan kematian
8. Penerbitan surat keterangan pelepasan kewarganegaraan
9. Penerbitan surat keterangan pengganti identitas
10. Penerbitan surat keterangan pencatatan sipil
11. Akta kelahiran
12. Akta kematian
13. Akta perkawinan
14. Akta pengakuan anak
15. Akta pengesahan anak
16. Data kependudukan

Penilaian kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi, apakah sudah memenuhi kebutuhan masyarakat atau apakah pelayanan yang diberikan

sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Pelayanan pembuatan KTP-el merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah yang ada di Disdukcapil. Tentunya pembuatan KTP-el ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kabupaten Melawi. Berikut ini adalah Standar Pelayanan Penerbitan KTP-el:

Tabel 1.1
Standar Pelayanan Penerbitan KTP-el

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)
2.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013. • Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik • Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan • Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan PP Nomor : 37 tahun 2007 Tentang aturan pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 • Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil • Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
3.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan KTP-el Baru

		<ul style="list-style-type: none"> • Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah menikah atau pernah menikah • Mengisi formulir F1.21 Permohonan pembuatan KTP-el • Foto Copy Akta Kelahiran/Ijazah/STTB • Foto Copy KK, Surat Nikah/Perkawinan/Perceraian dan dokumen pendukung lainnya. • Cetak Ulang KTP-el Karena Rusak/Perubahan Data • KTP-el yang asli • Foto Copy KK • Cetak Ulang KTP-el Karena Hilang • Foto Copy KTP-el • Foto Copy KK • Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Penduduk membawa KK untuk perekaman KTP-el. • Petugas melakukan verifikasi bio data yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung (akte kelahiran/ akta nikah/akta cerai/ ijazah). • Apabila perubahan bio data menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di data center server di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan. • Pemohon melakukan perekaman data KTP-el, sidik jari iris mata di Kecamatan/Disdukcapil. • Petugas di Dinas melakukan pencetakan KTP-el

		<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon bisa mengambil KTP-el di Disdukcapil dengan membawa resi tanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.
5.	Jangka waktu	<ul style="list-style-type: none"> • Hari Senin – Jum’at Pukul 07:00 – 15:30 • 1 - 3 Hari Kerja
6.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> • GRATIS • Merusak atau menghilangkan KTP-el Rp 50.000,-
7.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung Pelayanan yang Representatif • Ruang Ber AC • Formulir Permohonan • Ballpoint • Komputer aplikasi SIAK versi 6.0 • Printer Fargo HD 5000 • Alat Perekam • Meja Tulis Pelayanan • Rak Dokumen Kependudukan
8.	Kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb : • Pendidikan formal SMA/ D3 • Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti, sabar. • Kompetensi Bidang : • Berorientasi Pada Pelayanan • Empatik • Komunikatif • Perbaikan Terus – Menerus • Semangat Untuk Berprestasi • Kompetensi Skill

		<ul style="list-style-type: none"> • SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK.
9.	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisi Atasan Langsung. • Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat.
10.	Pengaduan dan saran	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan dan saran lewat Kotak Saran. • Saran dan Pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. • Saran dan Pengaduan • Website : http://melawikab.go.id • Facebook : @disdukcapilmelawi
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Penerima berkas memverifikasi persyaratan 1 orang. • Petugas entry dan cetak KTP-el 6 orang. • Petugas yang menyerahkan KTP-el 1 orang dimasing-masing Kecamatan.
12.	Jaminan pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang diterbitkan diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan. • Evaluasi melalui Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II.

		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 169 Desa dan 11 Kecamatan.
--	--	--

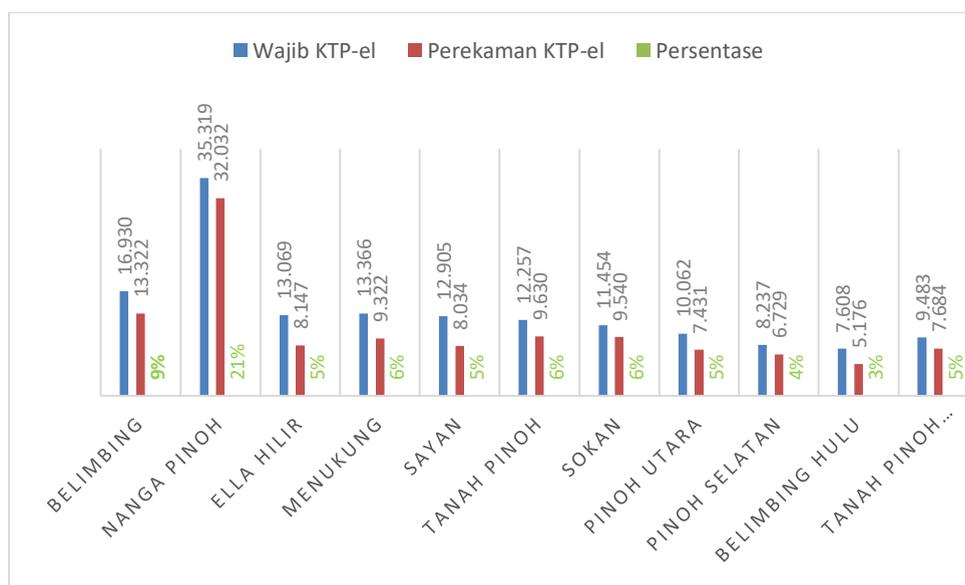
Sumber: Disdukcapil Kabupaten Melawi

Penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Melawi. Adanya kendala dari pelaksanaan pelayanan ini, dapat dilihat dari sarana dan prasarana, pelaksanaan pelayanan yang belum sesuai dengan Standar operasional prosedur yang seharusnya, dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan Oktober 2022 ada beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan KTP-el. Adanya perbedaan persepsi antara pemberi layanan dan pengguna layanan yaitu ketidakpuasan masyarakat diungkapkan dengan alasan keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan KPT-el, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui, tidak adanya kepastian waktu mengenai penyelesaian pembuatan KTP-el. Menurut portal informasi Redaksi Indonesia (2018) mengenai cara pembuatan KTP-el, waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan KTP -el hanya 30 menit - 1 jam tergantung panjangnya antrian, sedangkan untuk lama waktu pencetakan atau pengambilan, menurut Pasal 69 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi

Kependudukan, paling lambat 14 hari setelah pembuatan. Namun pada kenyataannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi banyak masyarakat yang belum menerima KTP-el sedangkan proses pembuatannya sudah dilakukan satu bulan sebelumnya.

Grafik 1.1
Jumlah Penduduk Wajib KTP-el dan yang Telah Melakukan Perekaman KTP-el di Kabupaten Melawi



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Melawi 2022

Berdasarkan data jumlah perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi, dapat diketahui bahwa jumlah penduduk wajib KTP-el sebanyak 150.690 jiwa sedangkan yang sudah melakukan perekaman KTP-el hanya 117.047, jika dipersentasekan baru 78% penduduk yang sudah melakukan perekaman KTP-el. Hasil ini diperoleh dari jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el per jumlah penduduk wajib KTP-el sedangkan berdasarkan Permendagri nomor 69 tahun 2012 target pelaksanaan SPM (Standar Pelayanan Minimal)

penerbitan KTP Elektronik yang harus dicapai oleh daerah Kabupaten/kota sebesar 99%. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan dari target nasional. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman e-KTP. Henri Simamora, SH., MH selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi mengatakan bahwa Kecamatan Nanga Pinoh menjadi yang tertinggi untuk penduduk yang belum melakukan perekaman KTP-el dengan total 12.458 jiwa, kemudian Kecamatan Sayan dengan 8.871 jiwa, disusul Kecamatan Soka dengan 7.425 jiwa dan Kecamatan Menukung dengan 7.366 jiwa.

Belum terselesaikannya target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini di Kabupaten Melawi. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana sehingga terhambatnya proses pelayanan KTP-el. Banyaknya penduduk yang mengantri, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan KTP-el di Kabupaten Melawi. Alat pendukung yang dimaksud adalah alat yang digunakan dalam perekaman. Alat perekam KTP-el terbilang sedikit dan menyebabkan masyarakat harus menunggu berjam-jam. Dari 2 unit alat perekam yang ada hanya 1 unit yang dapat digunakan. Setiap satu alat perekam dapat mengoperasikan maksimal seratus orang dalam sehari. Sementara dalam setiap harinya jumlah penduduk yang datang untuk melakukan perekaman KTP-el adalah 200-300 orang perhari. Idealnya setiap Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil membutuhkan tiga unit alat perekam dikarenakan, alat perekam yang digunakan secara bergantian tanpa adanya jeda, mengakibatkan pelaksanaan data dalam proses pembuatan

KTP-el sering kali mengalami kendala seperti error dan tidak bisa digunakan. Selain itu sering terjadinya gangguan server/jaringan dan pemadaman listrik listrik ketika proses pembuatan KTP-el.

Kendala lainnya, sering kali kehabisan persediaan blangko, yang membuat tersendatnya pencetakan KTP Elektronik (KTP-el). Berdasarkan berita Suara Pemred, tersendatnya pencetakan KTP Elektronik (KTP-el) di Melawi, disebabkan kehabisan blangko yang dijatah Pemerintah Pusat (Pempus). Hingga, terdapat ribuan KTP-el belum tercetak. Hal ini menyebabkan keterlambatan kelancaran proses percetakan dan perekaman KTP-el. Selain itu, waktu penyelesaian KTP-el tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur ataupun Standar pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Melawi.

Masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi untuk mengajukan pembuatan KTP-el disebabkan kurangnya informasi di papan mading dan daya tangkap pegawai yang kurang baik dalam menanggapi masyarakat, hal ini membuat masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau dari pedalaman mengalami kesulitan karna harus bolak balik untuk melengkapi persyaratan pembuatan KTP-el. Dalam hal ini pegawai kurang memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada masyarakat.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kondisi tersebut terjadi disebabkan oleh keterbatasan

sarana dan prasarana dalam melakukan pelaksanaan pelayanan KTP-el, ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pembuatan KTP-el yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, pegawai kurang memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan maksimal, sehingga menyebabkan tingginya jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP-el dan memiliki Kartu Identitas. Masalah lainnya adalah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Hal tersebut secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

Dari permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai **“Kualitas Pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi”**.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan masih perlu ditambahkan seperti alat perekam dan ketersediaan blangko.
2. Pegawai kurang memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada masyarakat.
3. Minimnya Informasi di papan mading tentang syarat-syarat pembuatan KTP-el .

4. Jaminan penyelesaian pembuatan KTP-el yang tidak sesuai dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian dalam hal penelitian ini, peneliti memberikan batasan masalah agar tujuan peneliti dapat dicapai dengan lebih terarah, fokus dan tidak menyimpang dari sasaran utama penelitian, oleh karena itu penelitian ini mengarah kepada “Kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi”.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Melawi.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi di bidang ilmu sosial , secara khusus pada program studi Ilmu Administrasi Publik dalam kajian Manajemen Publik terkait Kualitas Pelayanan Publik Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi yang baik dan efisien.

1.6.2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir atau skripsi untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
2. Bagi Instansi Pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi, dengan adanya penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran dalam memecahkan masalah yang timbul pada saat pelaksanaan pelayanan publik, dapat digunakan sebagai referensi saran dan masukan untuk penyelenggaraan pelayanan KTP-el. Bagi mahasiswa, memberikan kontribusi positif khususnya mahasiswa yang memilih jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang melakukan penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi.