

## **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya**

**Arlita Rakhmah**

S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA ([arlitrahma44@gmail.com](mailto:arlitrahma44@gmail.com))

**Dra. Meirinawati, M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA

### **Abstrak**

Pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya. Hal ini terdapat pada Undang-undang Pasal 1 Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun pada kenyataan yang terjadi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada beberapa masalah mengenai pelayanan publik. Untuk menyelesaikan masalah pelayanan publik tersebut maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada suatu instansi pemerintah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya atau yang biasa disebut Dispenduk Capil yang menjadi salah satu dari pelaksana pelayanan publik. Dispenduk Capil Surabaya juga merupakan salah satu dari 14 SKPD yang mendapatkan predikat kepatuhan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil oleh Ombudsman pada tahun 2014. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan public dalam pembuataK KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya. Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpuln data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu *Tangible* atau bukti fisik , *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau tanggapan, *Assurance* atau jaminan dan kepastian, *Empathy* atau memberikan perhatian. Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya sudah cukup baik, namun ada beberapa yang perlu diperbaiki masalah prasarana. Selain itu mengenai ketepatan waktu yang kurang tepat dan mengenai masalah komunikasi. Seharusnya pihak Dispnduk Capil harus memberikan perhatian lebih mengenai hal ini. Sehingga pengguna jasa tidak perlu bolak-balik untuk mengambil KTP-el mereka. Selain itu pihak Dispenduk Capil Surabaya harus lebih teliti lagi agar tidak ada berkas pemohon yang terselip, karena dengan begitu maka KTP-el akan jadi tepat waktu.

**Kata kunci:** *KTP-el, Kualitas pelayanan, Dispenduk Capil*

### **Abstract**

Government plays an important role in providing good public services for all citizens. This is contained in Article 1 of Law Number 25 of 2009 on Public Service. But the reality of the matter of public service performed by the government is still faced with several issues regarding the public service. To solve the problem of the public services it is necessary to increase the quality of service at a government agency. Office of Population and Civil Registration Surabaya or commonly known as Capil Dispenduk which became one of the services of the public. Dispenduk Capil Surabaya is also one of 14 SKPD awarded compliance in carrying out administrative services and civil population by the Ombudsman in 2014. The aim of this study is to determine the quality of public services in pembuataK KTP-el in Dispenduk Capil Surabaya. This research method is using descriptive research with a qualitative approach. Engineering the collection of data used in this study were interviews, observation and documentation. To determine the quality of service, this study uses the theory proposed by Parasuraman there are some criteria on the basis of service that consumers' assessment of *Tangible* or physical evidence, *Reliability* or reliability, *responsiveness* or response, *assurance* or guarantees and assurances, *Empathy* or give attention. The results of this research that the quality of public services in the ID card-el in Dispenduk Capil Surabaya has been good, but there are some issues that need to be improved facilities and infrastructure. Besides the lack of proper timing and on the issue of communication. Should the Dispnduk Capil should pay more attention on this matter. So that service users do not have to commute to take their ID card-el. In addition, the Surabaya Dispenduk Capil must be more carefully so that no applicant files tucked away, because then the KTP-el would be timely.

**Keywords:** *KTP-el, Quality of services, Dispenduk Capil*

## PENDAHULUAN

Pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya. Hal ini terdapat pada Undang-undang Pasal 1 Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “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”. Jadi dapat diartikan bahwa Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh suatu instansi atau seorang birokrat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

Namun pada kenyataan yang terjadi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada beberapa masalah mengenai pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu seperti pelayanan publik yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai (Wahyuni, 2008). Hal ini juga terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat atau keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan public. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan isu yang sangat penting karena tuntutan masyarakat terus- menerus 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, tidak jelas atau kurang transparansi dan lambat (Dwiyanto, 2008).

Untuk menyelesaikan masalah pelayanan publik tersebut maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada suatu instansi pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik terbagi dalam 3 kelompok yaitu pelayanan barang, pelayanan

jasa, dan pelayanan administratif. Salah satu pelaksanaan dari pelayanan publik yaitu melayani administrasi kependudukan yang ada di instansi pemerintah. 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. Selain itu, dari administrasi kependudukan tersebut akan menghasilkan data kependudukan yang berguna untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya atau yang biasa disebut Dispenduk Capil yang menjadi salah satu dari pelaksana pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Kota Surabaya yang melayani pelayanan administratif, khususnya administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya juga merupakan salah satu dari 14 SKPD yang mendapatkan predikat kepatuhan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil oleh Ombudsman pada tahun 2014.

Ketika peneliti melakukan observasi awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya. Masalah yang ditemui yaitu ketidak tepatan waktu penyelesaian pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya. Menurut peraturan daerah kota Surabaya nomor 14 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan daerah kota surabaya nomor 5 tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam Pasal 74 Waktu penyelesaian pelayanan masing-masing jenis akta catatan sipil dan pendaftaran penduduk yaitu KK atau KTP paling lambat 7 (tujuh) hari kerja. Selain itu petugas juga mengatakan bahwa KTP-el dapat diambil setelah 7 hari kerja di Kecamatan masing-masing. Namun setelah 7 hari kerja KTP-el belum sampai di Kecamatan. Hal ini diperkuat dengan wawancara oleh Fadilah (Mei 2016) yang merupakan salah satu masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya, Fadilah berkata :

“pembuatan KTP-el oleh Dispenduk Capil tidak tepat waktu, ketika itu saya sedang mengurus pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya, kemudian ketika sudah sampai pada tahap akhir petugas mengatakan bahwa saya dapat mengambil KTP-el saya setelah 7 hari kerja. Setelah 7 hari kerja saya segera menuju ke Kecamatan, namun dari pihak Kecamatan katanya KTP-el saya belum ada disana, alias belum jadi” Hal ini tentu saja berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dispenduk Capil Surabaya kepada masyarakat. Dispenduk Capil memberikan perhatian khusus pada pelayanan pembuatan KTP-el. Hal ini disebabkan karena dari 2.956.594 jiwa masyarakat Surabaya yang harus ber-KTP-el tetapi masih ada 400.000 jiwa masyarakat Surabaya yang belum melakukan pembuatan KTP-el. (<http://dispendukcapil.surabaya.go.id/>). Masalah lain yang ada pada pelayanan publik di Dispenduk Capil Surabaya yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurangnya fasilitas fisik seperti lift yang mati satu yang menyebabkan masyarakat jadi harus mengantri apabila mau naik ke lantai berikutnya. Serta kurangnya lahan parkir khusus pengguna sepeda motor yang mengakibatkan masih banyaknya masyarakat yang harus parkir diluar sana. Hal ini juga akan berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Dengan adanya beberapa masalah yang ada dalam pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya”.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya yang terletak di Jalan Tunjungan No. 1-3 Surabaya. Lokasi ini dipilih karena Dispenduk Capil merupakan salah satu dari 14 SKPD yang memperoleh predikat kepatuhan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil oleh Ombudsman pada tahun 2014, namun masih saja ditemukan beberapa masalah terkait dengan pelayanan pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil. Selain itu dari 2.956.594 jiwa masih ada 400.000 jiwa yang belum melakukan pembuatan KTP-el. Hal tentu saja

berpengaruh dalam kualitas pelayanan public. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. Fokus ini diambil karena untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. Tingkat kesempurnaan dari suatu pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Fokus dalam penelitian ini menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu: *Tangible*, atau bukti fisik, *Reliability*, atau kehandalan, *Responsiveness*, atau tanggapan, *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, *Empathy*, atau memberikan perhatian. Sumber data adalah tempat penulis dapat menemukan data dan informasi yang diperlukan. Berkaitan dengan penelitian ini, maka data-data yang diperoleh melalui : Data diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya. Dalam penelitian ini informan yang akan diwawancarai yaitu:

a. Kepala Dispenduk Capil Surabaya Seksi Fasilitas Kependudukan yaitu Bapak Benhaver Simbolon, S.sos.

b. Petugas / pegawai Dispenduk Capil Surabaya Seksi pelayanan pembuatan KTP-el yaitu Bapak Maryun dan Ibu Anis beserta 2 orang pegawai lainnya.

c. Masyarakat yaitu masyarakat yang sedang melakukan pembuatan KTP-el di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. Data sekunder Merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber lain selain sumber data primer. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari data yang telah ada di Dispenduk Capil Surabaya. Untuk memperoleh data dan keterangan dalam penelitian maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut : Wawancara , Observasi, Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif (Miles dan Huberman: 1992) seperti langkah-langkah berikut: pengumpulan data, reduksi data,

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya**

Sesuai dengan pemaparan sebelumnya bahwa Dispenduk Capil Surabaya pada dasarnya memberikan janji pelayanan bahwasanya KTP-el akan jadi dan sampai dikecamatan masing-masing dalam waktu 7 hari kerja atau sekitar satu minggu. Namun pada kenyataannya masih

ada beberapa masalah terkait hal tersebut. Masih banyak pengguna jasa atau pemohon yang belum jadi KTP-el nya ketika 7 hari kerja. Hal ini menyebabkan para pengguna jasa atau pemohon jadi berbolak-balik pergi dari Dispenduk Capil Surabaya ke kecamatan masing-masing. Untuk melihat kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya ini, maka peneliti menggunakan teori Parasurahman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000) ada 5 dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan, yaitu :

**a. *Tangible (Bukti Langsung)***

Yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa pelayanan. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, dan lainnya, serta teknologi yang berupa peralatan yang digunakan selama proses pelayanan berjalan.

Terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di Dispenduk Capil Surabaya secara umum terdiri dari gedung yang luas, ruang tunggu yang luas, kursi tunggu yang banyak, ketersediaan tempat parkir dan lain-lain. Secara umum sarana dan prasarana yang ada di Dispenduk Capil Surabaya sudah baik karena pada dasarnya gedung yang disediakan sangat besar tidak seperti gedung sebelumnya yang ada di jalan manyar tersebut. Selain itu fasilitas seperti AC disana juga disediakan, sehingga para pengguna jasa yang mengantri tidak perlu merasa panas ketika sedang berada didalam ruangan pelayanan.

Adapun fasilitas sarana dan prasarana lainnya yang menjadi nilai lebih bagi Dispenduk Capil Surabaya yaitu ruang tunggu yang luas serta tempat duduk yang banyak. Hal ini membuat para antrian menunggu dengan lebih baik lagi, karena mereka tidak perlu berdiri ketika sedang mengantri. Namun ada beberapa masalah yang berkaitan dengan sarana dan prasarana di Dispenduk Capil Surabaya ini yaitu seperti lift yang berfungsi hanya satu saja, hal ini menyebabkan pengguna jasa harus antri apabila ingin berpindah dari lantai satu ke lantai berikutnya. Selain itu dengan adanya hal ini membuat kualitas pelayanan menjadi kurang sempurna. Ada satu hal lagi yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang ada di Dispenduk Capil Surabaya ini yaitu kurangnya lahan parkir sepeda motor yang disediakan, ini mengakibatkan banyak pengguna jasa yang parkir ditempat yang tidak resmi.

Selain itu terkait dengan penampilan pegawai juga termasuk dalam dimensi ini, penampilan pegawai ini merupakan salah satu factor penentu kualitas pelayanan.

Pegawai yang berpenampilan baik dan sopan akan mendapatkan nilai positif sendiri bagi pengguna jasa, begitu pula sebaliknya apabila penampilan kurang baik maka akan mendapatkan nilai yang negative bagi pengguna jasa. Oleh karena itu petugas loket di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya sudah menggunakan pakaian yang sudah ditentukan oleh pihak kantor.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait penampilan petugas loket di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya dalam melayani para pengguna jasa sudah baik. Hal ini diungkapkan oleh salah satu pengguna jasa di Dispenduk Capil Surabaya khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP-el. Oleh karena itu berdasarkan hasil wawancara yang terkait sarana dan prasarana sudah baik, hanya saja ada sedikit yang perlu diperbaiki agar pelayanan lebih maksimal.

**b. *Reliability (Keandalan)***

Yaitu merupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan tepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, tepat waktu, sedikit kesalahan, sikap yang empatik dan akurasi yang tinggi. Dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya, dimensi reliability berarti sejauh mana kemampuan dan keakuratan petugas loket dalam memberikan pelayanan terkait pembuatan KTP-el terhadap pengguna jasa di Dispenduk Capil Surabaya.

Terkait kecepatan dan keakuratan layanan para petugas loket dalam melayani pengguna jasa merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani para pengguna jasa dengan cepat dan tepat maka akan menguntungkan bagi kemajuan pada instansi nantinya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai kecepatan dan keakuratan layanan yang diberikan oleh pihak Dispenduk Capil Surabaya sudah cukup baik karena proses pelayanan cepat, namun masalah ketepatan keakuratan waktu pelayanan kurang tepat. Hal ini terlihat dari hasil wawancara oleh beberapa pengguna jasa yang sedang mengurus permohonan KTP-el baru.

Para petugas loket menjanjikan bahawasanya KTP-el akan jadi selama 7 hari kerja atau satu minggu waktu yang dibutuhkan, namun pada kenyataannya masih banyak yang belum jadi dalam waktu 7 hari kerja. Hal ini menyebabkan para pengguna jasa harus bolak-balik untuk mengambil KTP nya. Tentu saja dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan bernilai negative untuk para pengguna jasa yang merasakan. KTP-el yang belum jadi itu karena berkas yang terselip atau KTP-el belum didistribusikan kepada kecamatan yang terkait.

**c. Responsive (Daya tanggap)**

Adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada sikap dari petugas loket dalam menerima keluhan dari pelanggan atau pengguna jasa, serta keinginan atau upaya yang kuat oleh petugas loket dalam membantu pengguna jasa secara cepat dan tepat.

Terkait keinginan atau upaya kuat oleh para petugas loket dalam membantu pengguna jasa secara tepat dan cepat, hal ini juga merupakan suatu factor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan membantu menghadapi permintaan, keluhan, pertanyaan, dan masalah dari pengguna jasa maka akan berdampak pada kepuasan para pengguna jasa di Dispenduk Capil Surabaya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan keinginan atau upaya kuat oleh para petugas loket dalam membantu pengguna jasa pada pelaksanaannya di Dispenduk Capil Surabaya sudah melakukan beberapa usaha yaitu dengan sigap membantu ketika para pengguna jasa atau pemohon KTP-el sedang mengalami kesulitan. Selain itu apabila para pengguna jasa mengalami kebingungan maka setiap pertanyaan yang diajukan kepada petugas akan dijawab dengan baik oleh para petugas, tidak hanya dijawab dengan baik saja, namun sikap para petugas Dispenduk Capil Surabaya juga sopan santun dalam berkata, meskipun yang dihadapi ialah pelanggan yang cerewet.

Hal itu juga terbukti dari hasil beberapa wawancara yang telah dilakukan oleh pengguna jasa. Pengguna jasa atau pemohon merasa bahwasanya para petugas loket selalu siap menjawab segala pertanyaan yang ditanyakan oleh para pengguna jasa, selain itu untuk menghadapi keluhan para pengguna jasa maka petugaspun dengan sabar mendengarkan serta memperbaiki kesalahan. Sehingga tidak perlu waktu banyak apabila permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna merupakan keluhan atau permasalahan yang dapat diselesaikan saat itu juga.

**d. Assurance (Jaminan)**

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdiri atas komponen kredibilitas, keamanan, sopan antun pegawai. Dimensi assurance meliputi jamnan atas layanan pembuatan KTP-el dalam waktu 7 hari kerjaoleh petugas kepada pengguna jasa.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang berkaitan dengan assurance (jaminan) yang diberikan kepada pengguna

jasa ialah KTP-el akan jadi dalam waktu 7 hari kerja, namun masih saja banyak ditemui yang belum jadi ketika 7 hari kerja. Beberapa ada yang belum jadi dan beberapa lagi ada yang masih belum didistribusikan. Petugas Dispenduk Capil Surabaya kurang memegang teguh komitmen atau jaminan yang ia berikan untuk para pengguna jasa. Hal ini sangat berdampak pada kualitas pelayanannya. Yang dirugikan ialah pihak pengguna jasa karena harus berbolak balik untuk mengetahui dimana keberadaan KTP-el nya.

Selain itu pada dimensi ini juga memuat etika para petugas penjaga loket Dispenduk Capil Surabaya dalam melayani pengguna jasa yang juga merupakan hal yang menjadi factor penentu kualitas pelayanan public pada suatu instansi. Terkait etika petugas loket dalam melayani pengguna jasa ini sudah baik, mereka cukup sabar dan sopan melayani pengguna jasa yang kebingungan. Karena pada dasarnya disini juga diterapkan senyum, sapa, salam. Selain itu petugas juga tidak ccanggung untuk berinteraksi dengan pengguna jasa. Dimensi lain yaitu komunikasi merupakan suatu dimensi yang dapat dilihat melalui kemudahan pengguna jasa mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil suarabaya.

Terkait dengan kemudahan mendapatkan informasi di Dispenduk Capil Surabaya yang terdiri dari peraturan kelengkapan persyaratan, kemudahan mendapatkan penjelasan ketika mengalami kebingungan, dan informasi lainya yang berkaitan dengan pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya. Kemudahan mendapatkan penjelasan yang dilakukan pihak Dispenduk Capil Surabaya sudah baik, hal ini terbukti dari wawancara dan observasi yang menyatakan bahwa disana disediakan telpon untuk pengguna jasa yang merasa kebingungan, selain itu pengguna jasa juga dapat mengajukan pertanyaan lewat website resmi Dispenduk Capil Surabaya. Hal ini dilakukan agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar tanpa harus menemui secara langsung. Namun masih ada beberapa kekurangan yaitu tidak ada timbal balik komunikasi antara penjaga loket dan para pengguna jasa. Hal ini terlihat dari tidak adanya pemberitahuan ketika KTP-el belum jadi, sehingga mengakibatkan para pengguna jasa harus bolak-balik ke Dispenduk Capil untuk menanyakan KTP-el nya.

**e. Emphaty (Empati)**

Yaitu memberikan perhatian dan pelayanan yang tulus dan bersifat individual kepada para pengguna jasa sebagai upaya memahami kebutuhan pelanggan, dimana suatu instansi diharapkan memiliki memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhannya, serta memiliki pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Terkait dengan dimensi ini pihak Dispenduk Capil Surabaya telah memberikan suatu pelayanan khusus untuk penyandang cacat dan usia lanjut. Untuk para pengguna jasa yang penyandang cacat dan usia lanjut tidak perlu repot-repot melakukan pengurusan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya. Karena pihak Dispenduk Capil Surabaya telah memberikan suatu pelayanan khusus yang diperuntukan para pengguna jasa yang cacat dan usia lanjut. Pelayanan yang diberikan yaitu berupa penyandang cacat dan usia lanjut tidak perlu datang ke Dispenduk Capil Surabaya karena bisa meminta tolong kepada pihak keluarga terkait dengan syarat harus satu KK dengan penyandang cacat atau usia lanjut tersebut. Apabila ingin menggunakan bantuan biro jasa atau dibantu oleh orang lain yang tidak satu KK dengan pihak terkait maka harus disertai surat kuasa. Dengan begitu maka pelayanan yang sama akan diberikan. Begitu juga sebaliknya apabila tidak ada surat kuasa maka pelayanan tidak data diberikan oleh pihak Dispenduk Capil Surabaya. Hal tersebut merupakan salah satu penerapan dari rasa empati pihak Dispenduk Capil Surabaya kepada penyandang cacat dan usia lanjut. Dengan adanya hal itu pengguna jasa yang cacat dan usia lanjut merasa senang dan tenang karena dalam pengurusan diperbolehkan menggunakan bantuan orang lain atau saudara terdekat yang masih satu KK. Maka dapat dikatakan bahwa rasa empati yang diberikan pihak Dispenduk Capil Surabaya sudah cukup baik.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya khususnya pada pembuatan KTP-el yang sudah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya dapat dikatakan sudah cukup baik yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu : *Tangible* (Bukti fisik) yang menyangkut sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup baik, namun ada prasarana yang perlu diperbaiki sedikit yaitu lift yang mati dan perluasan lahan parkir untuk sepeda motor.

*Reliability* (kemampuan dan keakuratan) menyangkut kemampuan para petugas loket untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat juga sudah baik, namun hanya saja pada keakuratan masih terjadi sedikit masalah. Ketidak sesuaian janji yang diberikan membuat kualitas pelayanan dinilai negative oleh para pengguna jasa. Petugas menjanjikan bahwasanya KTP-el

akan jadi dalam waktu 7 hari namun pada kenyataannya belum jadi.

*Responsive* (Daya Tangkap) para petugas loket di Dispenduk Capil Surabaya sudah baik. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara yang sudah dipaparkan sebelumnya. Petugas loket mau membantu para pengguna jasa apabila sedang kebingungan dengan sesuatu hal yang berkaitan dengan KTP-el.

*Assurance* (Jaminan) yang meliputi kemampuan dan sikap para pegawai pada pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya juga sudah cukup baik. Karena kemampuan petugas loket yang sudah diarahkan dan setiap bulan dievaluasi membuat para petugas memahami dengan cepat dengan pekerjaannya. Hanya saja jaminan yang dijanjikan 7 hari kerja kurang terealisasi sehingga membuat banyak pengguna jasa kurang puas. Untuk masalah kesopan santunan para petugas sangat sopan karena mereka menggunakan system senyum, sapa, salam. Sehingga pengguna jasa merasa nyaman. Dimensi lain yaitu komunikasi sudah berjalan dengan baik namun tidak adanya timbal balik atau memberi pemberitahuan apabila KTP-el belum jadi tidak ada. Hal ini mengakibatkan para pengguna jasa harus berbolak-balik ke Dispenduk Capil untuk menanyakan bagaimana dan dimana keberadaan KTP-elnya.

*Empathy* (Empati) yang ada pada petugas loket Dispenduk Capil Surabaya juga dapat dibilang sudah baik karena pada dasarnya para penjaga loket dan pegawai sudah berusaha memahami dan mengerti kebutuhan pengguna jasa melalui memberikan pelayanan khusus untuk para pengguna jasa penyandang cacat dan usia lanjut. Pihak Dispenduk Capil Surabaya memberi kemudahan bagi penyandang cacat dan usia lanjut dalam proses pengurusan KTP-el. Bisa dengan bantuan orang lain melalui surat kuasa, atau dengan bantuan keluarga yang satu KK dengan pihak yang terkait. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public dalam pembuatan KTP-el sudah cukup baik, namun ada yang sedikit perlu diperbaiki masalah prasarana yang kurang, keakuratan waktu kerja atau jaminan waktu kerja yang ditentukan dan tidak adanya timbale balik dalam komunikasi. .

### **Saran**

Berdasarkan uraian diatas , peneliti memiliki beberapa saran yang dapat digunakan agar berguna bagi pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya, saran tersebut antara lain:

1. Berkaitan dengan sarana prasarana yang masih kurang di Dispenduk Capil Surabaya seperti lahan parkir sepeda motor yang kurang dan lift yang mati seharusnya

pihak Dispenduk Capil Surabaya segera menangani masalah tersebut, dengan cara memperluas lahan parkir khususnya bagi pengguna sepeda motor. Karena kalau tidak segera ditangani maka akan dinilai negatif tentang pelayanan publiknya. Untuk masalah lift yang mati satu, seharusnya pihak Dispenduk Capil harus segera membenahi lift yang rusak tersebut dengan cara memperbaiki atau mengganti dengan lift yang baru, sehingga jika nanti sudah ditangani maka pengguna jasa tidak perlu mengantri lift dan tidak perlu parkir diluar yang tidak resmi.

2. Pada dimensi keakuratan dan jaminan yang kurang tepat seharusnya pihak Dispenduk Capil harus memberikan suatu perhatian yang lebih lagi terhadap hal tersebut. Supaya tidak ada pengguna jasa atau pemohon yang harus bolak-balik untuk mengambil KTP-el tersebut. Selain itu pihak Dispenduk Capil khususnya yang melayani pembuatan KTP-el harus lebih teliti lagi agar tidak terjadi kesalahan atau terselipnya dokumen yang mengakibatkan tertundanya KTP-el yang seharusnya sudah jadi. Dengan begitu maka tidak akan ada lagi kesalahan yang berkaitan dengan keakuratan dan jaminan yang diberikan pihak Dispenduk Capil Surabaya kepada pengguna jasa

3. Dari dimensi komunikasi khususnya pada timbal balik para pegawai kepada para pengguna jasa. Seharusnya harus ada timbal balik para pegawai dengan pengguna jasa. Timbal balik tersebut seharusnya berupa pemberitahuan seperti mengirimkan surat pemberitahuan apabila KTP-el belum jadi kekecamatan masing-masing dalam 7 hari kerja. Sehingga tidak ada para pengguna jasa yang bolak-balik ke Dispenduk Capil untuk menanyakan keberadaan KTP-el nya. Dengan begitu nantinya akan memberikan rasa puas tersendiri kepada para pengguna jasa.

Irnad, Muhammad Yahya . 2011. *Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Perkawinan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya.*, UPN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 pelayanan public

Moleong, Lexy,. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Miles, B.B., dan A.M. Huberman, 1992, *Analisa Data Kualitatif*, UI Press Jakarta

Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta

Rahayu, ayu. 2013.e-Journal Ilmu Pemerintah vol 2 . *Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*. Fisip Unmul

Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar

Sinambela,Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

Tjiptono, Fandy dkk. 2000. *Service, Quality, Satisfaction*, penerbit Andi Yogyakarta

Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Veranda, yoke (2014) dengan judul *Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya*, UNAIR

Wijayanti, Sri Wahyuni. 2008, *Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik: Jurnal Administrasi Publik*, Volume. 4, Nomor. 4, hlmn 39-50

## DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, Gadjah Mada University, Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pres

Erliana Hasan, 2011, *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Eny Kusdarini, 2011, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara*, UNY Press, Yogyakarta

Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.