

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
MASYARAKAT  
(Studi kasus pembuatan e-KTP di Kecamatan Sumberrejo Kabupaten  
Bojonegoro)**

**Dian Aulatul Istiqomah<sup>1</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

***Abstract***

*Public services essentially serve the community with a predetermined service standard for the recipient to be satisfied. In reality, however, problems are often encountered causing delay in the process of making e-ID cards. In this research problem formulation is as follows first what is relation between service quality with level of society satisfaction? And the second what are the factors that inhibit e-ID card service at Sumberrejo District Office of Bojonegoro Regency. The research focus on this research consists of 6 dimensions, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, and complaints handling service. The type of this research is descriptive qualitative with data collection technique interview, observation, and documentation. Data analysis technique used is qualitative analysis. The results of this study can be concluded that from 6 dimensions above the highest level of quality is the handling of complaints suggestions and inputs while the lowest is the empathy dimension. For the satisfaction of the society from the highest dimension is on handling complaints suggestions and inputs while the lowest is on the dimensions of reliability.*

*Keywords: Service Quality, Public Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan pada tatanan organisasi pemerintah.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain, kepuasan masyarakat adalah tolok ukur 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 kuantitas.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara ( Men-PAN ) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan ( Boediono, 2003 : 61 ).

Pelayanan publik pada intinya melayani masyarakat dengan standar pelayanan yang telah ditentukan agar penerima layanan merasa puas. Sebab jika pelayanan tidak dilakukan dengan standar yang ada maka akan berdampak buruk bagi organisasi tersebut. Salah satu

---

<sup>1</sup> penulis pertama

bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) pada Kantor Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.

Namun pada kenyataannya seringkali ditemui masalah-masalah yang menyebabkan terlambatnya proses pengurusan dan pembuatan e-KTP. Ini bisa saja disebabkan karena terjadinya kerusakan secara tiba-tiba pada fasilitas pengadaan atau fasilitas kerja pemerintah pada saat pengurusan dan pembuatan e-KTP serta kemungkinan masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin meningkat. Akibat hal-hal tersebut, harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah.

Seperti yang telah penulis amati pada Kantor Kecamatan Sumberejo Kabupaten Bojonegoro masyarakat merasa kesusahan dalam pengurusan e-KTP ditemukan adanya masalah-masalah dalam pengurusan e-KTP mulai dari:

1. Tidak adanya ketepatan waktu pelaksanaan
2. Tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan
3. Waktu pelayanan yang relatif lama
4. Proses yang berbelit-belit
5. Pegawai yang kurang cekatan dan tidak ramah
6. Sumber daya manusia (SDM) yang kurang sehingga membuat pelayanan lebih lama
7. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Seperti, ruangan yang sempit, ruang tunggu yang tidak ber AC, tempat tunggu yang sempit. Hal ini tentunya mengurangi tingkat kenyamanan masyarakat. Hal ini tentu jauh dari pelayanan publik yang baik. Menurut Boediono, 2003. pelayanan publik yang baik yaitu mengandung sendi-sendi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, ketebukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu.

## LANDASAN TEORI

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17).

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiviness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Emphaty* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Menurut Day dalam Tjiptono dan Diana (2003) bahwa: “Kepuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang disarankan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.”

Teori ketidaksesuaian antara lain dikemukakan oleh Locke dalam Sule (2000), bahwa kepuasan atau ketidakpuasan bergantung kepada ketidaksesuaian antara apa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan. Individu akan merasa puas bila terjadi kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Ketidakpuasan makin besar jika ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan makin besar pula.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang cocok dengan tujuan penelitian itu adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Pada penelitian ini, fokus penelitian pada pelayanan publik Kecamatan Sumberrejo yaitu dalam bidang pembuatan e-KTP. Dalam penelitian ini, dipergunakan dua sumber pengumpulan data, yaitu: data primer dan data sekunder:

- a. Data primer dilakukan melalui studi lapangan, yaitu suatu pengumpulan data yang diteliti dengan melihat secara langsung terhadap objek yang diteliti, dengan teknik wawancara.
- b. Data sekunder dilakukan melalui studi kepustakaan yaitu dengan membaca literatur atau dokumen yang memiliki hubungan atau keterkaitan dengan penelitian ini.

## **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan dalam aspek kehandalan, petugas dalam melayani masih kurang baik. Hal ini didasarkan pada proses pelayanan e-KTP yang lama. Hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang mana masyarakat merasa bahwa pelayanan dalam pembuatan e-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat. Dilihat dari aspek ketanggapan, masyarakat juga merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Karena masyarakat merasa bahwa daya tanggap petugas yang melayani e-KTP kurang. Hal ini terlihat dengan tidak adanya kesiapan petugas dalam melayani. Dan juga pada proses pelayanan, petugas kurang tanggap dan terkesan lambat dalam bekerja.

1. Dari hasil penelitian dalam aspek jaminan, masyarakat belum merasa puas. Karena tidak ada jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan.
2. Empati (*empathy*) merupakan sikap petugas kepada masyarakat. Yang mana sikap yang baik akan memberikan penilaian yang baik pula terhadap instansi terkait. Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, pada aspek empati masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan e-KTP hal ini dikarenakan masyarakat menganggap bahwa petugas kurang ramah dalam melayani masyarakat.
3. Bukti Fisik (*Tangibles*), berdasarkan hasil wawancara diatas, pada aspek bukti fisik masyarakat sudah cukup merasa puas. Peralatan yang digunakan sudah memadai, lingkungan yang nyaman dan bersih. Namun fasilitas pada kantor kecamatan Sumberrejo perlu ditingkatkan lagi yaitu untuk menambah kursi tunggu dan ruangan pelayanan e-KTP menjadi lebih luas.
4. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan  
Dari hasil wawancara dan observasi, kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Sumberrejo sudah cukup memuaskan masyarakat. Kecamatan Sumberrejo mampu merespon pengaduan, saran dan masukan secara baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, Kualitas pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Yang dalam konteks ini adalah kualitas pelayanan e-KTP pada kantor kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Dimana pelayanan yang diterima pada saat mengurus e-KTP

berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Apabila kualitas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat baik, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang telah didapatkannya, namun apabila kualitas pelayanan yang didapatkannya buruk maka akan membuat masyarakat merasa tidak puas dan kecewa.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sumberrejo dapat disimpulkan sebagai berikut: Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat yaitu sangat berpengaruh. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah mereka lakukan. 6 dimensi dalam pelayanan publik (Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati Bukti Fisik dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan) menjadi tolok ukur puas atau tidaknya masyarakat terhadap suatu pelayanan. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Sumberejo Kabupaten Bojonegoro yaitu :

1. Gangguan jaringan dari pusat, yang otomatis mempengaruhi proses pelayanan dalam pembuatan e-KTP.
2. Lamanya proses e-KTP dikarenakan keterbatasan blanko mempengaruhi kualitas pelayanan pada aspek ketepatan waktu.
3. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) untuk melayani pembuatan e-KTP.
4. Ruang pelayanan yang sempit.
5. Kurangnya komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dengan penerima pelayanan.

### **Daftar Pustaka**

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Locke (dalam Sule, 2002), "Manajemen industry", Graha Media.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Sinambela, L.P.(2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.