

UJI BEDA KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KOTA SURAKARTA DAN KOTA SEMARANG

Oleh : Susi Sulandari

Abstract : Public services as the focus of the discipline of Public Administration remains interesting to observe because of the services provided by government officials to the public is still considered unsatisfactory. One of the problems of service in Indonesia is about administrative services, services e - KTP (identity cards). Surakarta and Semarang, both have been doing identity card service. Based on the results of the initial survey in two cities, there are still many obstacles faced in the creation of identity card service.

In this study, researchers will try to describe the service quality of e - KTP in Surakarta and Semarang, and will see no different whether or not the service quality of e - KTP in both cities. Type research used in this study is a quantitative study. The population of all citizens Surakarta and Semarang aged over 17 years and over. Because of the breadth of both cities used the sampling area, the city of Surakarta elected Laweyan districts and sub- districts of Semarang Pedurungan elected. Then each district taken 100 respondents by means accidental. Analysis using interpretation of data : use of frequency distribution table predetermined number of respondents in the sample, the average sought to determine the categories of service quality based on the result of the research, supplemented by interviews with respondent and the data to test the hypothesis used different test calculation of services quality in the city of Surakarta and Semarang.

The result of this study concluded that the quality of service both in the district e KTP Pedurungan Semarang and Surakarta in district Laweyan results showed good all categories, but it's good when seen in different positions of the class interval, for the district Laweyan Surakarta both categories at the upper limit of the interval 3,11 where as in the district Pedurungan Semarang, good bit closer to the lower limit of interval is 2,89. Based on the calculation results obtained by different test t value is equal to 3,004 with a sig 0.04. because the $sig < 0,05$ then it can be concluded that H_0 is rejected, meaning that the average quality of service in the district Laweyan e KTP Surakarta identity card service quality in the district of Semarang Pedurungan is not same (different). When viewed from its average of the quality of services in the district Laweyan Surakarta better than the service quality of e KTP in district Pedurungan Semarang. However, the different is very thin.

Key word : quality of service, test different formulas, and electronic identity card

Pendahuluan

Otonomi daerah menuntut pemerintah melakukan suatu terobosan yang berbeda demi tercapainya pemerintahan yang baik. Hal ini dapat dilihat pada implementasi UU No. 22 Tahun 1999 yang direvisi menjadi UU No. 32 Tahun 2004, selama kurang lebih sembilan tahun terakhir dan bisa kita lihat di hampir seluruh kota/kabupaten di Indonesia. Beberapa terobosan itu adalah pemberian pelayanan publik sebaik-baiknya. Pelayanan publik yang di harapkan adalah pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, murah, tepat, dan bebas dari KKN.

Pelayanan Publik menurut UU ini juga mensyaratkan adanya standar pelayanan. Standar pelayanan itu sendiri merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu Administrasi Publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap belum memuaskan. Walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik, tetapi secara umum praktek

penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip *Good Governance*. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan aparaturnya menjadi bagian citra negatif pemerintah di tengah masyarakat. Masyarakat yang pernah berurusan dengan masalah pelayanan selalu mengeluh atau bahkan kecewa terhadap para aparaturnya pelayanan publik. Secara umum disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pemberi layanan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan tidak efisien.

Salah satu permasalahan pelayanan di Indonesia adalah mengenai pelayanan administrasi, yakni pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk). KTP merupakan identitas resmi Penduduk Indonesia sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009). Melalui KTP inilah, terdapat identitas dari setiap penduduk sehingga mampu digunakan dalam berbagai keperluan.

Penerapan KTP di Indonesia saat ini telah menggunakan basis NIK (Nomor Induk Kependudukan) sesuai dengan Pasal 6 Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009.

KTP berbasis NIK ini biasa disebut dengan e-KTP (electronic KTP) atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik. e-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Melalui e-KTP ini, penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK sendiri merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan).

Kota Surakarta dan Kota Semarang, keduanya telah melakukan pelayanan e-KTP. Berdasarkan hasil survey awal di kedua kota tersebut, masih

banyak kendala-kendala yang di hadapi dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Dalam penelitian ini, peneliti akan mencoba untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan e-KTP di kota Surakarta dan Kota Semarang, serta akan melihat apakah ada perbedaan atau tidak kualitas pelayanan e-KTP di kedua kota tersebut.

Pemasalahan penelitian berdasarkan identifikasi yang telah dituliskan pada latar belakang, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah:

bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di kota Surakarta dan Kota Semarang, apakah ada perbedaan kualitas pelayanan e-KTP di kota Surakarta dan Kota Semarang, hambatan apa saja yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di di kota Surakarta dan Kota Semarang, serta bagaimana cara mengatasi Hambatan yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di di kota Surakarta dan Kota Semarang.

Tujuan penelitian yaitu mendeskripsikan kualitas pelayanan e-KTP di kota Surakarta dan Kota Semarang, mengetahui perbedaan apa saja yang dihadapi kota Surakarta dan kota Semarang dalam melayani kebutuhan tentang pelayanan e-KTP, mengetahui hambatan apa saja yang di hadapi kota Surakarta dan kota Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP, serta memberikan solusi cara mengatasi hambatan dalam melayani kebutuhan tentang pelayanan e-KTP di kota Surakarta dan kota Semarang.

KERANGKA TEORI

Kualitas Pelayanan Publik.

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 (dalam Ratminto dan Atik, 2006) menyatakan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik

Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 (dalam Ratminto dan Atik, 2006) membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok. Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut: Kelompok Pelayanan Administratif, Kelompok Pelayanan dan Kelompok Pelayanan Jasa.

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik. Dalam Ratminto dan Atik (2006:21) menyebutkan prinsip-

prinsip pelayanan publik tersebut antara lain: Kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudah akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.

Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 (dalam Pasolong, 2007) tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum menyebutkan bahwa ada dua kriteria pokok yang dipakai untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan yaitu kriteria kualitatif dan kriteria kuantitatif.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono dan G. Candra, 2005) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu reliabilitas, responsivitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan, dan bukti fisik.

Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Fandy Tjiptono dan G. Chandra : 2005) menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangible*).

Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi ini juga sering disebut dengan model analisis SERVQUAL (*Service Quality*). Model analisis SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan pelayanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 mengembangkan 14 unsur yang dianggap relevan, valid, reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan

kenyamanan lingkungan pelayanan.

Dari beberapa pendapat ahli tentang kualitas pelayanan, maka peneliti akan mengkonsepkan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah pelayanan e-KTP yang diberikan oleh pegawai di Kota Surakarta dan kota Semarang.

Adapun indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan

- ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
 14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
 15. Akses, kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi mudah dijangkau dan antrian tidak terlalu lama.
 16. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada penerima layanan dalam bahasa yang mudah dan mendengarkan keluhan pengguna jasa pelayanan.
 17. Kredibilitas, yaitu jujur dan dapat dipercaya
- e. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah (Kota Surakarta dan Kota Semarang) yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - f. Penerima Pelayanan Publik adalah orang atau masyarakat yang menerima pelayanan KTP dari aparat penyelenggara pelayanan publik yaitu masyarakat kota Surakarta dan kota Semarang yang sudah berusia 17 tahun ke atas.
 - g. Hambatan pelayanan e KTP pada kota Surakarta dan Kota Semarang yaitu hambatan atau kelemahan indicator-indikator kualitas pelayanan.
 - h. Cara mengatasi Hambatan pada kota Surakarta dan Kota Semarang dalam melayani kebutuhan tentang pelayanan e KTP yaitu bagaimana cara meningkatkan indikator-indikator yang masih memiliki kategori yang rendah.

METODA PENELITIAN

Hipotesis Penelitian

Hipotesis Alternatif (H_a) : Ada perbedaan kualitas pelayanan e KTP di kota Surakarta dan kota Semarang

Hipotesis Nol (H₀) : Tidak ada perbedaan kualitas pelayanan e KTP di kota surakarta dan kota Semarang

Definisi konseptual dan operasional

Definisi Konseptual:

- a. Kualitas pelayanan adalah adalah kualitas pelayanan e KTP yang diberikan oleh pegawai kota Surakarta dan kota Semarang
- b. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah dalam penelitian ini adalah kota Surakarta dan Kota Semarang
- c. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Kota Surakarta dan Kota Semarang) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah (Kota Surakarta dan Kota Semarang) yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada

Definisi operasional

Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini akan diukur dari:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan
15. Akses
16. Komunikasi
17. Kredibilitas

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga masyarakat kota Surakarta dan kota Semarang yang berusia diatas 17 tahun ke atas. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling yaitu dengan Area (cluster) sampling atau sampling berdasarkan daerah. Dalam penelitian ini kota Surakarta diambil satu kecamatan dan Kota Semarang juga diambil satu Kecamatan. Berdasarkan hasil random diperoleh

kecamatan Laweyan untuk kota Surakarta dan kecamatan Pedurungan untuk kota Semarang. Kemudian masing-masing kecamatan diambil 100 responden dengan cara accidental.

Sumber data yaitu data primer dan sekunder. Teknik analisis data menggunakan rumus Uji beda Paired Samples Statistics. Teknik Pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka dari indikator kualitas pelayanan. Analisis dan Interpretasi data : menggunakan tabel distribusi frekuensi dari sejumlah responden yang telah ditentukan sebagai sampel, dicari rata-ratanya untuk mengetahui kategori kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian, dilengkapi dengan data wawancara dengan responden serta untuk menguji hipotesis digunakan perhitungan uji beda kualitas pelayanan di kota Surakarta dan Kota Semarang.

HASIL PENELITIAN

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dari 17 indikator dapat disimpulkan dalam tabel rekapitulasi sebagai berikut:

No.	Keterangan	Kec. Pedurungan Semarang		Kec. Laweyan Surakarta	
		Frek	Persen	Frek	Persen
1	Tidak Baik	0	0,0	0	0,0
2	Kurang Baik	3	3,0	0	0,0
3	Baik	94	94,0	75	75,0
4	Sangat Baik	3	3,0	25	25,0
	Total	100	100,0	100,0	100,0
	Rata-rata	2,89		3,11	

Sumber :

variabel Kec. Pedurungan Semarang dan Kec. Laweyan Surakarta

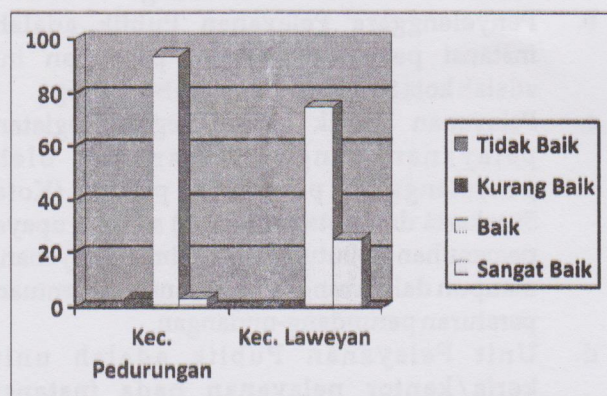
Berdasarkan hasil rekapitulasi kualitas pelayanan di kedua lokasi penelitian, dapat dilihat bahwa di Kecamatan Pedurungan Semarang persentase terbesar responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari 17 indikator baik yaitu sebesar 94 (94,0%) ada sebesar 3 (3,0%) yang mengatakan sangat baik. Apabila dilihat dari rata-ratanya diperoleh angka sebesar 2,89 yaitu bahwa kualitas pelayanan e KTP di kecamatan Pedurungan Semarang masuk kategori baik meskipun terletak pada batas agak bawah pada interval kelas.

Sedangkan hasil rekapitulasi kualitas dapat dilihat bahwa di Kecamatan Laweyan Surakarta persentase terbesar responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari 17 indikator baik yaitu sebesar 75 (75,0%) ada sebesar 25 (25,0%) yang mengatakan sangat baik. Apabila dilihat dari rata-ratanya diperoleh angka sebesar 3,11 yaitu bahwa kualitas pelayanan e KTP di kecamatan Laweyan Surakarta masuk kategori baik dan terletak pada batas atas pada interval kelas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan e KTP baik di kecamatan Pedurungan Semarang maupun di Kecamatan Laweyan Surakarta hasil penelitian menunjukkan kategori baik semua, akan tetapi baiknya berbeda dalam posisi apabila dilihat dari interval kelasnya, untuk Kecamatan Laweyan Surakarta kategori baik pada batas atas interval yaitu 3,11 sedangkan di Kecamatan Pedurungan Semarang, baiknya agak mendekati batas bawah interval yaitu 2,89. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut :

Grafik 1

Rekapitulasi Kualitas Pelayanan e KTP Di Kec. Pedurungan Semarang dan Kec. Laweyan Surakarta



Sumber : variabel kualitas pelayanan di Di Kec. Pedurungan Semarang dan Kec. Laweyan Surakarta

Dalam penelitian ini tujuan penelitian yang diajukan adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan kualitas pelayanan e KTP yang dilaksanakan di Kecamatan Laweyan Surakarta dan Kecamatan Pedurungan Semarang akan diuji

mempunyai karakteristik yang sama. Berdasarkan hasil olahan data lapangan tentang kualitas pelayanan e KTP yang terdiri dari 17 indikator di kecamatan Laweyan Surakarta dan di Kecamatan Pedurungan Semarang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2
Perbedaan Rata-rata Kualitas Pelayanan e KTP
Di Kec. Laweyan Surakarta dan Kec. Pedurungan Semarang Tahun 2013

No	Indikator (1)	Rata-rata		Beda (2) - (3)
		Kec. Laweyan (2)	Kec. Pedurungan (3)	
1	Prosedur Pelayanan	3,32	3,21	0,11
2	Persyaratan Pelayanan	3,27	3,13	0,14
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,36	3,24	0,12
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,06	2,56	0,50
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,23	3,11	0,12
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,37	3,26	0,11
7	Kecepatan Pelayanan	3,21	2,71	0,50
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,17	3,02	0,15
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,23	2,5 9	0,64
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,17	3,11	0,06
11	Kepastian biaya pelayanan	2,94	2,96	-0,56
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,64	2,28	0,36
13	Kenyamanan Lingkungan	3,09	2,28	0,81
14	Keamanan Pelayanan	3,13	2,98	0,15
15	Akses	3,13	2,89	0,24
16	Ko munikasi	3,07	3,0	0,01
17	Kredibilitas	3,02	2,85	0,17

Sumber : data lapangan yang diolah

dengan menggunakan rumus Paired sample t test yaitu merupakan uji beda dua sampel dengan lokasi yang berbeda serta di kedua lokasi tersebut

Apabila dilihat pada tabel di atas, maka perbedaan rata-rata antara kedua kecamatan tersebut tidak terlalu besar , hanya ada empat

indikator kualitas pelayanan yang terlihat berbeda agak besar yaitu Kedisiplinan pelayanan (0,50), Kecepatan pelayanan (0,50), Kesopanan dan keramahan petugas (0,64), dan Kenyamanan Lingkungan (0,81), semuanya lebih baik di Kecamatan Laweyan Kota Surakarta.

Ada satu indikator yaitu kepastian biaya pelayanan berdasarkan hasil penelitian lebih baik di kecamatan pedurungan Semarang dengan selisih rata-rata 0,56.

Perhitungan dengan menggunakan rumus Uji beda Paired Samples Statistics diperoleh angka sebagai berikut

Tabel 3
Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kecamatan Laweyan Surakarta	3.1100	17	.24802	.06015
Kecamatan Pedurungan Semarang	2.8929	17	.30975	.07513

Sumber : Olahan data lapangan

Tabel 4
Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Kecamatan Laweyan Surakarta Kecamatan Pedurungan Semarang	.21706	.29797	.07227	.06386	.37026	3.004	16	.004

Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan tentang e KTP di kecamatan Laweyan Surakarta (3,11) berbeda dengan rata-rata kualitas pelayanan e KTP yang dilaksanakan di Kecamatan Pedurungan Semarang (2,89). Apabila dilihat dari kategorinya, semuanya masuk dalam kategori baik, namun untuk kecamatan Laweyan Surakarta kategori baiknya hampir mendekati batas sangat baik, sedangkan untuk kecamatan Pedurungan Semarang kategori baiknya masih pada interval yang agak rendah. Untuk jelasnya

dapat dilihat pada tabel di atas.

Hasil uji Hipotesis:

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- Ho : rata-rata kualitas pelayanan e KTP kedua kecamatan yang di teliti adalah sama
H1 : rata-rata kualitas pelayanan e KTP kedua kecamatan yang di teliti adalah berbeda

Dasar Pengambilan keputusan:

Dengan melihat angka probabilitas, dengan ketentuan:

Probabilitas > 0,05 maka Ho diterima

Probabilitas < 0,05 maka Ho ditolak

Untuk melihat hasil perhitungan uji beda kualitas pelayanan di kecamatan Laweyan Surakarta dan kecamatan Pedurungan Semarang, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Berdasarkan hasil perhitungan uji-beda (tabel 4) diperoleh hasil nilai t hitung adalah sebesar 3.004 dengan sig 0.04. Karena sig < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak, artinya rata-rata kualitas pelayanan e KTP di kecamatan Laweyan Surakarta dengan kualitas pelayanan e KTP di kecamatan Pedurungan Semarang adalah tidak sama (berbeda). Apabila dilihat dari rata-rata nya maka kualitas Pelayanan di Kecamatan Laweyan Surakarta lebih baik dibandingkan dengan Kualitas Pelayanan e KTP di Kecamatan Pedurungan

Semarang. Akan tetapi perbedaan tersebut sangat tipis, hal ini dapat dilihat pada tabel perbedaan rata-rata di atas.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terdapat perbedaan kualitas pelayanan e-KTP di kecamatan Laweyan kota Surakarta dan kualitas pelayanan e-KTP di kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Perbedaan rata-rata antara kedua kecamatan tersebut tidak terlalu besar, hanya ada empat indikator kualitas pelayanan yang terlihat berbeda agak besar yaitu Kedisiplinan pelayanan (0,50), Kecepatan pelayanan (0,50), Kesopanan dan keramahan petugas (0,64), dan Kenyamanan Lingkungan (0,81), semuanya lebih baik di Kecamatan Laweyan Kota Surakarta.

Ada satu indikator yaitu kepastian biaya pelayanan berdasarkan hasil penelitian lebih baik di kecamatan pedurungan Semarang dengan selisih rata-rata 0,56.

Rata-rata kualitas pelayanan tentang e-KTP di kec. Laweyan Surakarta (3,11) berbeda dengan rata-rata kualitas pelayanan e-KTP yang dilaksanakan di Kecamatan Pedurungan Semarang (2,89)

Apabila dilihat dari perhitungan rumus Paired simple Test nilai t hitung adalah sebesar 3.004 dengan $\text{sig } 0.04$. Karena $\text{sig} < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya rata-rata kualitas pelayanan e-KTP di kecamatan Laweyan Surakarta dengan kualitas pelayanan e-KTP di kecamatan Pedurungan Semarang adalah tidak sama (berbeda). Apabila dilihat dari rata-ratanya maka kualitas Pelayanan di Kecamatan Laweyan Surakarta lebih baik dibandingkan dengan Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pedurungan Semarang. Akan tetapi perbedaan tersebut sangat tipis, hal ini dapat dilihat pada tabel perbedaan rata-rata di atas.

SARAN

Saran yang dapat diajukan untuk Kecamatan Laweyan Surakarta yaitu supaya kualitas pelayanan e-KTP lebih baik yaitu dengan meningkatkan lagi pada indikator kepastian biaya pelayanan yang

masih mendapatkan rata-rata 2,94, kepastian jadwal pelayanan dengan rata-rata 2,64. Senangkan saan yang dapat diajukan untuk Kecamatan Pedurungan Semarang supaya kualitas pelayanan e-KTP lebih baik yaitu dengan meningkatkan pada indikator kedisiplinan dengan rata-rata sebesar 2,56, kecepatan pelayanan dengan rata-rata 2,71, kepastian jadwal pelayanan dengan rata-rata 2,28, kepastian biaya pelayanan dengan rata-rata 2,96, kenyamanan lingkungan dengan rata-rata 2,28, keamanan dengan rata-rata 2,98, akses dengan rata-rata 2,89, serta kredibilitas dengan rata-rata 2,85.

Indikator-indikator yang telah disebutkan diatas adalah merupakan hambatan dari kualitas pelayanan e-KTP di kedua lokasi penelitian tersebut, oleh karena itu solusi yang diajukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di kedua lokasi tersebut dapat dengan meningkatkan indikator-indikator yang masih memiliki rata-rata baik tetapi masih mendekati batas kelas bawah pada interval kelas baik.

DAFTAR RUJUKAN

Buku:

- Ismail, Mohammad dkk. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiharto, dkk. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia
- Sugiyono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh & Rosidah. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Atep Adya Barata, 2009, *Pelayanan prima*, Yogyakarta, Yogyakarta: BPFE UII
- Hadi, Sutrisno. 2009. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit FIP IKIP.
- Marzuki. 2008. *Metodologi Riset*. Cetakan keempat. Yogyakarta: BPFE UII.
- Mulyadi. 2009. *Total Quality Manajemen*. Jogjakarta: UGM.
- Osborne, David & Peter Plastrik. 2009. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Osborne, David & Ted Geabler. 2006. *Mewirusahaakan Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Putra, J Rafianto. 2005. *Kualitas Produktivitas*. Dalam Manajemen & Usahawan Indonesia No.10. Jakarta: FEUI.
- Ratminto&Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta
- Sianipar, JP. 2011. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit LAN.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2009. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surakhman, Winarno. 2008 *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar Metode Teknik*. Edisi ke-7. bandung: Tarsito.
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.
- Suyanto, Bagong. 2007. *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan* (Sutinah, ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Jogjakarta: ANDI.
- 2008. *Total Quality Manajemen*. Jogjakarta: ANDI.
- 2007. *Total Quality Service*. Jogjakarta: ANDI.
- Non Buku :
- Keputusan MENPAN No. 81/1993 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanaan Umum*.
- Keputusan MENPAN No. 63/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan MENPAN No. 25/2004 Tentang *Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- LAN. 2002.
- Peraturan Walikota Semarang No. 2 Tahun 2008 tentang *Dispensasi Pelayanan Pendaftaran Pendudukan Dan Pencatatan Kelahiran*.
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 1B tahun 2010 tentang *Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/ 15/ M.PAN/ 7/ 2008 tentang *Pedoman Umum Reformasi Birokrasi*
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*