

KUALITAS PELAYANAN E-KTP DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DIKANTOR KECAMATAN SALAM BABARIS KABUPATEN TAPIN

Amelya, Ahmad Nikhrawi Hamdie, Uhaib As'ad.
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NPM 16120172
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN 1105026401
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN 1106036001
Email : amelya042@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin.

Metode penelitian menggunakan pendekatan pertama, pemusatan diri pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang atau masalah aktual; kedua, data yang dikumpulkan disusun dan kemudian dianalisis jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dan kuantifikasi dengan jenis penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan metode penelitian, metode observasi, metode dokumentasi dan teknik analisis data kepada orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik wawancara. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan Penyelenggaraan pelayanan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan partisipatif, kualitas pelayanan sudah dikatakan baik bisa dilihat dari aspek pelayanan yang meliputi kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan. Dalam hal pelayanan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), masyarakat menginginkan pelayanan yang benar-benar berkualitas. Dan Pemerintahan Kecamatan Salam Babaris sudah berusaha dengan baik dalam kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat di bidang pengurusan E- KTP.

Kata Kunci : Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Pemerintah Kecamatan, Masyarakat

ABSTRACT

The research method uses the first approach, focusing on current problems or actual problems; secondly, the data collected is compiled and then analyzed by the type of research that results in findings that cannot be achieved using statistical procedures or other methods and quantification by the type of qualitative research. Data were collected by research methods, observation methods, documentation methods and data analysis techniques to informants. Samples were determined using interview techniques. Data analysis uses data reduction, data presentation, drawing conclusions.

The results showed that service delivery is more responsive to the needs of the community and transparent and participatory public service delivery, service quality has been said to be good, it can be seen from the service aspects which include the ability of employees to use equipment. In terms of E-KTP (Electronic Identity Card) services, the public wants truly high quality services. And Salam Babaris Subdistrict Administration has tried its best in service quality to provide satisfaction to the community in the field of E-KTP management.

Keywords : Electronic Identity Card (E-KTP), District Government, Community

PENDAHULUAN

Dengan penerapan KTP-el maka masa pemberlakuan KTP-el yang diatur dalam Pasal 64 ayat (4) yakni berlaku 5 (lima) tahun menjadi seumur hidup, sepanjang tidak adanya perubahan atas elemen data Penduduk dan berubahnya domisili Penduduk. Hal ini perlu dilakukan agar diperoleh kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan publik diberbagai sektor baik oleh pemerintah maupun swasta serta diperolehnya penghematan keuangan negara setiap 5 (lima) tahunnya.

Peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan-hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat di era-era mendatang. Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas disini mencakup output yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya.

Melalui prosedur dan persyaratan seseorang berhak memiliki KTP, namun kenyataannya masih banyak yang telah memenuhi syarat tetapi belum mempunyai KTP dari data kependudukan yang diperoleh dari kantor Kecamatan Salam Babaris.

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Menggunakan pendekatan kualitatif penelitian tentang ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif.

3.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan pada objek yaitu diteliti.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin yang berada di alamat JL. Transmigrasi No.02 Kecamatan Salam Babaris Kode Pos 71182

3.4 Narasumber atau Informan

Pengertian narasumber dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang dapat mengetahui dan memberikan informasi secara jelas atau menjadi sumber informasi atau informan. Peneliti menggunakan teknik (purposive)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis adalah metode kualitatif deskriptif. Yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.6 Analisis Data

Teknik yang digunakan penulis adalah Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan tugas pokok, selain tugas-tugas pembangunan dan pemerintahan yang menjadi tanggung jawabnya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan. Seperti dalam pengurusan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) walau kelihatannya bagi sebagian masyarakat tidak begitu penting karena belum saatnya mereka memerlukan. Namun bagi masyarakat tertentu malah begitu penting, karena sangat diperlukan untuk memperoleh akses pelayanan lain. Dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk pemerintah telah menyiapkan peraturan perundang-undangan yang meliputi prosedur, biaya dan lain-lain.

1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan tugas pokok, selain tugas-tugas pembangunan dan pemerintahan yang menjadi tanggung jawabnya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan. Seperti dalam pengurusan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) walau kelihatannya bagi sebagian masyarakat tidak begitu penting karena belum saatnya mereka memerlukan. Namun bagi masyarakat tertentu malah begitu penting, karena sangat diperlukan untuk memperoleh akses pelayanan lain. Dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk pemerintah telah menyiapkan peraturan perundang-undangan yang meliputi prosedur, biaya dan lain-lain.

2. Kejelasan Pelayanan

Kejelasan ini sangat penting dalam pelayanan publik, karena indikator ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah Kecamatan yaitu meliputi prosedur atau tata cara pelayanan KTP, persyaratan pelayanan, baik teknis atau administratif, rincian biaya atau tariff pelayanan dan tata cara pembayarannya, aparatur yang menerima keluhan masyarakat. Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ditetapkan, melalui prosedur kerja. Aparatur Kecamatan telah mengetahui dengan jelas cara pengurusannya, dengan demikian aparatur pemerintah Kecamatan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

3. Ketepatan Waktu pelayanan

Mengenai ketepatan waktu dalam suatu proses administrasi pemerintahan seharusnya ada ketentuan untuk penyelesaian suatu pekerjaan yang prinsipnya cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan yang baik bagi masyarakat.

Beberapa masyarakat menganggap pengurusan/perkaman E-KTP di Kantor Kecamatan Salam Babaris sulit dan berbelit-belit. Tetapi anggapan itu di tepis oleh pegawai kecamatan Salam Babaris. Hal itu disebabkan karena masyarakat tidak mengetahui prosedur dan tata cara pengurusan/perekaman E-KTP. Hal itu menandakan informasi baru mengenai pengurusan E-KTP tidak serta merta diketahui oleh masyarakat luas di Kecamatan Salam Babaris.

1) Pelayanan yang merata dan sama tanpa membeda-bedakan status dan kedudukan

Pelayanan pemerintah sebagai pelaku organisasi publik harus bersifat netral dan tidak memihak. Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Salam Babaris kepada masyarakat yang melakukan aktivitas pengurusan/perekaman Elektronik Kartu Tanda Penduduk adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalisme para aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang diemban. Dengan sikap seperti ini akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai didalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

Tetapi ada anggapan dari warga masyarakat yang menyatakan berbeda antara kenal orang dalam dan tidak. Namun hal itu dibantah oleh Pemerintah Kecamatan Salam Babaris. Pemerintah Kecamatan Salam Babaris menyatakan kalau persyaratan dan dokumen pengurusan/perekaman E-KTP sudah lengkap, tentu akan segera diproses. Jadi pihak Pemerintah Kecamatan tidak membedakan antara yang kenal dan tidak.

2) Tersedia sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan KTP

Pemerintah Kecamatan Salam Babaris sudah memberikan sarana kepada masyarakat seperti televisi disaat masyarakat menunggu proses pelayanan, tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat. Namun masyarakat masih sedikit mengeluh dengan ruang tunggu yang sempit dan kurangnya sarana tempat duduk bagi masyarakat dalam proses pelayanan. Tentu hal ini harus menjadi perhatian bagi Pemerintah Kecamatan Salam Babaris untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat.

3) Pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu prosedur/tata cara pengurusan E-KTP

Pemerintah Kecamatan Salam Babaris sudah berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat. Namun ada beberapa masyarakat yang sedikit mengeluh karena harus menunggu beberapa hari dalam proses percetakan E-KTP. Dan Pemerintah Kecamatan Salam Babaris berusaha untuk semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan KTP dengan baik.

4) Rincian biaya/tarif pengurusan KTP

Munculnya keluhan-keluhan mengenai kualitas pelayanan publik dan semrawutnya penyelenggaraan pelayanan publik disebabkan karena prosedur layanan tidak jelas atau sengaja dibuat abu-abu sehingga menjadi area yang subur bagi tumbuhnya praktek penyelewengan.

Adapun biaya/tarif pengurusan/perekaman Elektronik Kartu Tanda Penduduk sudah ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah yaitu masyarakat tidak dibebankan untuk mengeluarkan biaya dalam pengurusan Elektronik Kartu Tanda Penduduk, dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Biaya/tarif pengurusan E-KTP di Kantor Pemerintahan Kecamatan Salam Babaris tidak dibebankan biaya dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun Pemerintah Kecamatan membantah bila ada rumor membayar lebih langsung diproses dengan cepat. Pihak Pemerintah Kecamatan Salam Babaris mengakui kalau ada beberapa masyarakat yang memberi biaya lebih tetapi itu merupakan imbalan dan rasa terima kasih karena meminta bantuan dan sebagai transport juga.

4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 berdasarkan sarana-prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana prasarana tersebut meliputi tersedia informasi yang memadai mengenai pengurusan ElektronikKartu Tanda Penduduk, tersedia loket atau kotak pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat, tersedia ruang tunggu yang nyaman dan lain-lain.

1) Tersedianya informasi mengenai pengurusan KTP

Dari hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kecamatan Salam Babaris tentang Pengurusan/proses perekaman Elektronik Kartu Tanda Penduduk tidak secara langsung disosialisasikan kepada masyarakat, namun informasi tentang tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk bisa didapat di Kantor Kecamatan ini, bahkan di tingkat Kelurahan/Desa. Adanya perubahan dalam pengurusan KTP baru telah diberikan kepada Kelurahan/Desa untuk disampaikan kepada masyarakat. Beberapa masyarakat yang tidak mengetahui informasi tentang perubahan pengurusan KTP, mengindikasikan kalau Pemerintah Desa/Kelurahan belum maksimal dalam mensosialisasikan tentang perubahan informasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

2) Tersedianya ruang tunggu yang nyaman

Dari hasil wawancara dengan informan, tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat ternyata belum merasa nyaman dalam pengurusan pelayanan. Ruangan yang kurang luas dan jumlah tempat duduk yang kurang tentu membuat masyarakat kurang nyaman. Pemerintah Kecamatan Salam Babaris harus memperhatikan tersedianya sarana ruang tunggu yang kurang nyaman bagi masyarakat saat ini. Hal ini untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

3) Tersedia Kotak/Loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat

Tersedianya Kotak/Loket pengaduan di Pemerintah Kecamatan Salam Babaris untuk menampung keluhan masyarakat sudah ada sejak dulu. Namun dari hasil wawancara dengan informan, masyarakat enggan memberikan keluhan-keluhan melalui Kotak/Loket yang sudah disediakan. Masyarakat hanya mengharapkan kalau datang mengurus Pelayanan segera dilayani dan tidak dipersulit

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab sebelumnya, maka dalam penulisan ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan partisipatif. Masyarakat mengharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Dalam hal pelayanan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) , masyarakat menginginkan pelayanan yang benar-benar berkualitas. Dan Pemerintahan Kecamatan Salam Babaris sudah berusaha dengan baik dalam kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat di bidang pengurusan E- KTP. Hal ini bisa dilihat dari hasil laporan pada informan dalam wawancara.
3. Kualitas pelayanan sudah dikatakan baik bisa dilihat dari aspek pelayanan yang meliputi kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan, aspek Kejelasan yang meliputi prosedur pelayanan yang baik serta rincian pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang tidak dipungut biaya dan bisa dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat Kecamatan Salam Babaris.

5.2. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dalam Meningkatkan Kepuasan pada Masyarakat di Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan, adalah sebagai berikut :

1. Walaupun kualitas pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk sudah bisa dikatakan baik, namun ada beberapa hal yang perlu sedikit dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, seperti upaya penambahan sarana dan prasarana (komputer, mesin cetak, dll).
2. Pihak Pemerintah Kecamatan dapat menyebarluaskan brosur tentang prosedur pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang telah diterbitkan oleh Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Salam Babaris agar masyarakat mengetahui prosedur pengurusannya dan agar tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit.
3. Pemerintah Kecamatan Salam Babaris dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk menyampaikan atau memberikan surat apabila ada keluhan-keluhan di kotak/loket yang telah disediakan. Hal ini dimaksudkan agar para pegawai dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Elektronik Kartu Tanda Penduduk dalam meningkatkan kepuasan pada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abidin, Zainal, 2010. Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prataa Medan Kota. Medan:USU
- Amir, M. Taufiq, 2005, Dinamika Pemasaran : Jelajahi & Rasakan, Rja Grafindo Persada, Jakarta.
- Anselm, Strauss dan Juliet Corbin. (2003). “Dasar-dasar Penelitian kualitatif:. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- A Parasuraman, V Zeithaml.&L Berry. (1985), A Conceptuual model of service quality and its implication for future research, Journal Of Marketig Vol 49.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A. (1996). Services Marketing. Edisi 1. Bostn. MCGraw-Hill.
- Bogdan dan Taylor . (1982) Qualitative Data Analysis : A Sourcebook of New Methods. California : Sage.
- Tjitono, Fandy. 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1 , Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung
- Keban, Yeremias T., 2004, *Enam Dimensi Administrasi Publik, Konsep Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta
- Kotler, Philip .2000. *Marketing management*. Upper sadle river
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lincoln, Yvonna S & Egon G. Guba. 1985. Naturalistic Inquiry. Californias: Sage.
- Lopiyoadi (2001) Manajemen Pemasaran Jasa dan Teori Praktek, Saalemba Emat, Jakarta
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara
- Mohamad, Ismail. (1999). “Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya”. Dalam Miftah Thoha (ed). *Administrasi Negara, Demokrasi, dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Moh. Nasir, Ph.D. 1983. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Moleong, J. Lexy, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Karya, Bandung
- Mulyadi, 2007, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Jakarta : Salemba Empat

Nassution, M. N (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Manajement*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.

Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Pratik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo: Jakarta

Purnaweni, Hartuti. (2003). “*Capacity Building dalam Pelayanan Prima*”. Dalam Warsito dan Teguh Yuwono (eds). *Otonomi Daerah: Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal*. Semarang: Puskodak UNDIP

Rasyid, Ryas. 2000. *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*. LP3ES. Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Subroto, budiarto & Dolly Sutajaya Nasution, 1994, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Institute Teknologi Bandung

Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian*, Bandung : CV Alfa Beta.

Surakhmad, winarno. 1982. *Pegantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, Teknik*, Bandung: Traansito.

Zauhar, Soesilo. 2006. *Reformasi Administrasi*. Bumi Aksara : Jakarta

Rohim, Nur. 2011. *Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Desa*. Laporan Tugas Akhir – Jurusan Administrasi Negara. Universitas 17 Agustus 195. Semarang

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang Kartu Tanda Penduduk

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional
(PROPENAS)

