

KUALITAS PELAYANAN E-KTP PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI KANTOR KECAMATAN TAMBAN KABUPATEN BARITO KUALA

Febri Siswa Handana¹, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

¹Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 16120033

²Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1109127301

³Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1121028801

Email : febrisiswahandana@gmail.com

Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah penerapan protokol kesehatan pada proses pelayanan akan merubah kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, dkk dan protokol kesehatan tahun 2020 menurut menteri kesehatan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan E-KTP pada masa pandemi covid 19 dan apakah kantor kecamatan Tamban menerapkan protokol kesehatan pada proses pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 6 orang, yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisa data menggunakan analisa kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada masa pandemi covid 19 di kantor kecamatan Tamban belum maksimal. Hal ini dapat di lihat dari sara prasarana yang kurang memadai seperti kipas angin, kotak saran, dan tempat cuci tangan yang kurang terlihat.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, protokol kesehatan

Abstract

The background of this research is that the application of health protocols in the service process will change the quality of service. This study uses the theory of Zeithaml, et al and the 2020 health protocol according to the minister of health. The purpose of this study was to determine the quality of E-KTP service during the Covid 19 pandemic and whether the Tamban sub-district office implemented health protocols in the service process. This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. The number of informants in the study was 6 people, who were determined by purposive sampling technique. Data analysis used qualitative analysis, namely data reduction, data presentation and data verification. The results showed that the quality of service during the COVID-19 pandemic at

the Tamban sub-district office was not optimal. This can be seen from the inadequate infrastructure such as fans, suggestion boxes, and invisible hand washing stations.

Keywords: quality of service, health protocol

Pendahuluan

Virus Covid 19 Merupakan suatu virus yang menyerang sistem pernafasan sehingga dapat menyebabkan gangguan pada sistem pernafasan, mulai dari gejala yang ringan seperti flu, hingga infeksi paru-paru seperti pneumonia. Menurut WHO Covid 19 dapat menyebar melalui udara, permukaan yang terkontaminasi, dan melalui droplet. Untuk mengurangi penyebaran covid 19 di Indonesia, Menteri Kesehatan mengeluarkan kebijakan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19). Kebijakan ini berisi tentang penerapan protokol kesehatan di fasilitas umum dan pelayanan umum. Protokol tersebut berisi tentang 3M (Mencuci tangan, Menggunakan masker, dan Menjaga jarak). Kantor Kecamatan sebagai pelayanan publik diwajibkan menerapkan protokol kesehatan. Dengan diterapkan protokol kesehatan, prosedur pelayanan pada kantor kecamatan akan mengalami perubahan. Penerapan protokol kesehatan pada pelayanan kantor kecamatan juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kantor Kecamatan Tamban merupakan pelayanan umum juga harus menerapkan protokol kesehatan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, Kecamatan Tamban sudah menerapkan protokol kesehatan 3M (Mencuci tangan, Menggunakan masker, dan Menjaga jarak). Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tamban pada masa pandemi covid 19.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan E-KTP pada masa pandemi covid 19 di Kantor Kecamatan Tamban ?

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tamban Pada Masa Pandemi *Covid 19*, Untuk mengetahui apakah Kantor Kecamatan Tamban menerapkan protokol kesehatan pada proses pelayanan

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan dengan metode penelitian kualitatif. Sugiyono (2015) memaparkan, “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.”

Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode yang di gunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau sedang berlangsung. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat penelitian dilakukan. Sudjana (2001 : 64) penelitian deskriptif adalah “Penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang.”

Untuk memperoleh data yang relevan, peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati

pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tamban. Pengamatan dilakukan terkait lima dimensi kualitas pelayanan publik yang memiliki beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan menggunakan pedoman lima dimensi kualitas pelayanan publik yang telah disusun terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan ditanyakan. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data dan memperkuat data dari hasil observasi yang telah dilakukan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian.

Hasil penelitian

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas, perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Pada penelitian dimensi *tangible* terdapat beberapa indikator yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. Pelayanan E-KTP Kecamatan Tamban sudah melaksanakan dimensi *tangible* beserta indikatornya. Indikator yang telah berjalan sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, disiplin petugas, penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. Penerapan protokol kesehatan pada dimensi *tangible* ini membuat prosedur pelayanan Kecamatan Tamban mengalami perubahan. Perubahan prosedur pelayanan tersebut terdapat pada indikator penampilan petugas dan kenyamanan tempat pelayanan.

Namun dalam pelaksanaannya, masih ada penerapan proses pelayanan yang belum maksimal yaitu kenyamanan tempat pelayanan seperti tempat mencuci tangan yang kurang terlihat karena terhalang oleh kendaraan yang terparkir di dekatnya. Sehingga banyak masyarakat yang ingin melakukan pelayanan tidak mencuci tangan terlebih dahulu. Ruang tunggu yang kurang memadai membuat masyarakat yang berada diruang tunggu harus duduk berdekatan. Penampilan petugas Kecamatan Tamban telah sesuai dengan harapan masyarakat. Petugas Kecamatan Tamban sudah memakai pakaian yang rapi dan sopan. Penerapan protokol kesehatan pada proses pelayanan mewajibkan semua petugas menggunakan masker. Kecamatan Tamban pada indikator penampilan petugas sudah menerapkan protokol kesehatan yaitu menggunakan masker. Kemudahan dalam proses pelayanan di Kecamatan Tamban telah berjalan sesuai dengan indikatornya. Namun dalam pelaksanaannya masih ada kendala yaitu banyak masyarakat yang tidak mengetahui

persyaratan dalam mengurus E-KTP. Tidak ada persyaratan yang harus dilengkapi ditempel diloket pelayanan sehingga masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan yang kurang tersebut. Penerapan protokol kesehatan pada indikator ini menyebabkan perubahan pada prosedur pelayanan yaitu semua masyarakat yang ingin melakukan urusan di Kecamatan Tamban wajib menggunakan masker, jika tidak menggunakan masker tidak dilayani.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi ini kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan cepat, tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Para petugas layanan diharapkan memiliki keahlian, pengetahuan, kemampuan, penguasaan dan profesionalisme sehingga pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih baik.

Dimensi *reliability* ini terdapat beberapa indikator yaitu kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas. Pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Tamban sudah berjalan sesuai dengan dimensi *reliability* beserta indikatornya.

Namun dalam pelaksanaannya masih ada indikator yang tidak berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Petugas pelayanan E-KTP Kecamatan Tamban sudah mampu menggunakan alat bantu pelayanan, tapi untuk keahlian dalam penggunaannya masih sedikit kurang. Sehingga jika banyak pengguna layanan yang datang, pelayanan akan sedikit terhambat.

Penerapan protokol kesehatan pada dimensi *reability* ini menyebabkan perubahan pada proses pelayanan yaitu pada indikator prosedur pelayanan yang jelas. Pelayanan E-KTP yang biasanya bisa melayani dua orang, kini hanya boleh melayani satu orang dikarenakan harus menjaga jarak minimal satu meter.

3. Dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiviness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat, dan tanggap menghadapi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi ini memiliki beberapa indikator yaitu merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan dengan waktu yang tepat.

Dalam pelaksanaannya, ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu respon petugas terhadap keluhan pengguna layanan. Hasil wawancara mengatakan jika ada keluhan, pengguna layanan merasa sungkan kepada petugas. Mereka takut jika petugas ada yang tersinggung. Keluhan-keluhan mereka ceritakan kepada pengguna layanan lain sehingga pelayanan Kecamatan Tamban akan terlihat buruk dimata pengguna layanan. Kotak saran menjadi hal yang sangat penting jika pengguna layanan merasa tidak enak kepada petugas, pengguna layanan dapat menuliskan keluhan mereka ke kotak saran.

Dengan diterapkannya protokol kesehatan, pelayanan Kecamatan Tamban mengalami sedikit perubahan yaitu mewajibkan masyarakat menggunakan masker. Jika tidak memakai masker maka akan ditolak oleh petugas yang ada diloket pelayanan. Hal tersebut akan menyulitkan masyarakat yang lupa menggunakan masker karena harus pulang untuk mengambil masker.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Setiap pelayanan diperlukan jaminan atau kepastian atas pelayanan yang diberikan. Dimensi *assurance* mencakup kemampuan, pengetahuan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Indikator dari dimensi *assurance* yaitu jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan. Dalam pelaksanaannya, Kecamatan Tamban sudah memenuhi semua indikator. Pelayanan Kecamatan Tamban menggunakan pedoman SOP yang telah ditetapkan sehingga untuk jaminan biaya, waktu pelayanan, legalitas dan kepastian biaya dalam pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jaminan pelayanan Kecamatan Tamban juga sudah memenuhi semua indikator. Karena penerapan protokol kesehatan, jaminan tepat waktu dalam pelayanan sedikit mengalami kendala. Waktu penyelesaian pembuatan E-KTP yang biasanya paling lama satu minggu kini menjadi dua minggu. Petugas di kecamatan tidak berani memberikan jaminan seperti biasa karena di dukcapil juga diterapkan protokol kesehatan sehingga bisa saja pencetakan sedikit terlambat.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani juga diharapkan dapat memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Indikator dimensi *empathy* ini yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Dari indikator diatas, indikator yang telah memenuhi harapan pengguna layanan adalah mendahulukan kepentingan pengguna layanan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak membedakan, petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Indikator yang belum memenuhi harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih ada petugas yang tidak memberikan senyuman dan sapaan sehingga memberikan kesan cuek kepada pengguna layanan.

Pada pelaksanaan indikator petugas melayani dengan ramah, Kecamatan Tamban mengalami kendala yaitu penerapan protokol kesehatan yang mewajibkan petugas menggunakan masker membuat suara petugas menjadi kurang jelas. Untuk mengatasi hal tersebut, petugas mengeraskan suara mereka sehingga ada sebagian masyarakat yang menganggap petugas Kecamatan Tamban tidak ramah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan E-KTP Kecamatan Tamban pada masa pandemi *covid 19* dinilai dari indikator *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan protokol kesehatan.

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik)

Penelitian kualitas pelayanan E-KTP Kecamatan Tamban pada dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik. Namun penerapan protokol kesehatan pada dimensi ini kurang maksimal yaitu pada indikator kenyamanan tempat pelayanan seperti tempat mencuci tangan yang kurang terlihat sehingga masyarakat tidak mencuci tangan sebelum melakukan urusan. Ruang tunggu yang kurang memadai sehingga protokol kesehatan menjaga jarak menjadi tidak terlaksana. Selain itu tidak ada pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC membuat ruang tunggu di siang hari menjadi panas.

2. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Penilaian kualitas pelayanan E-KTP Kecamatan Tamban masih ada sedikit kendala yaitu prosedur pelayanan yang jelas. Kecamatan Tamban memiliki SOP, namun karena penerapan protokol kesehatan pada pelayanan umum membuat prosedur pelayanan Kecamatan Tamban mengalami perubahan yaitu pelayanan E-KTP yang biasanya melayani hingga dua orang hanya bisa melayani satu orang saja. Selain itu prosedur pelayanan tidak

ditempel pada papan informasi sehingga banyak masyarakat yang tidak tau persyaratan dalam mengurus E-KTP.

3. Dimensi *responsiviness* (daya tanggap)

Penilaian kualitas pelayanan E-KTP Kecamatan Tamban pada dimensi *responsiviness* sudah berjalan dengan baik. Namun pada pelaksanaannya masih ada kendala yaitu pada indikator merespon semua pengguna layanan. Pada masa pandemi covid 19, prosedur pelayanan pada Kecamatan Tamban mewajibkan masyarakat untuk menggunakan masker. Masyarakat yang tidak menggunakan masker akan ditolak atau tidak dilayani. Selain itu pada indikator petugas merespon keluhan masyarakat juga mengalami kendala. Hasil penelitian mengatakan bahwa jika ada keluhan masyarakat tidak mengeluh kepada petugas karena takut petugas merasa tersinggung.

4. Dimensi *assurance* (jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan E-KTP Kecamatan Tamban dalam pada dimensi *assurance* sudah memenuhi semua indikator. Jaminan yang diberikan petugas Kecamatan Tamban sudah memenuhi harapan masyarakat. Namun penerapan protokol kesehatan membuat jaminan tepat waktu pelayanan mengalami kendala. Waktu penyelesaian E-KTP yang biasanya hanya satu minggu menjadi dua minggu.

5. Dimensi *empathy* (empati)

Penilaian kualitas pelayanan E-KTP Kecamatan Tamban pada dimensi *empathy* sudah berjalan sesuai indikator. Namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal yaitu keramahan petugas dalam melayani. Dari hasil penelitian masih ada petugas yang tidak memberikan senyuman kepada pengguna layanan sehingga terkesan seperti cuek. Protokol kesehatan mewajibkan petugas memakai masker. Petugas yang menggunakan masker harus mengeraskan suaranya saat berbicara dengan pengguna layanan. Hal itu dapat menimbulkan kesalahpahaman yang menganggap bahwa petugas tidak ramah dan tidak sopan.

Daftar Pustaka

- Amin Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.