



Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

Burhanuddin Soenoe¹, Selfana², M. Nur Alamsyah³

E-Mail : burhanuddinsoenoe156@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan – Palu^{1,2}
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Tadulako³

Abstract

This study examines the Quality of Electronic Identity Card Services at the Department of Population and Civil Registration of Palu City. The types of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques, carried out through observation, interviews, and documentation. Informant withdrawal technique using purposive. The number of informants in this study amounted to 5 people. The theory used is the theory of Zethmal, Parasuraman and Berry, which consists of 5 (five) aspects : tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Based on the results of research conducted, that the quality of Electronic Identity Card Services at the Population and Civil Registration Office of Palu City is not optimal. First; tangibles, namely inadequate facilities and infrastructure such as the lack of space for waiting rooms and limited available seats, as well as public toilets that look unclean. But in terms of the appearance of the apparatus is quite good. Second; reliability, namely the ability of the apparatus to use assistive devices is good, it's just that the services provided do not fully refer to the service flow. Third; responsiveness, namely the response of the apparatus who received the applicant's complaint was very good, but the speed of processing electronic identity cards was not maximized. Fourth; assurance, which is the guarantee given by the apparatus to the applicants that is not on time. However, the permit fee charged is in accordance with applicable regulations. Fifth; empathy, namely the service provided is not discriminatory and the apparatus always provides courteous and friendly service. Thus, from the five aspects of service quality above, there are still several things that need to be addressed, so that the quality of service provided can be maximized.

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.*

PENDAHULUAN

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, negara adalah aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat, bukan yang lainnya. Demikian pula pada proses reformasi dalam sektor pelayanan publik, negaralah yang harus mengambil peran dominan. Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah 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.

Adapun yang disebut dengan penyelenggara pelayan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dengan demikian, untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan di atas, maka diperlukan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya melalui upaya-upaya yang serius dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis, Gaspersz (dalam Lukman, 2000) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok, yaitu: 1). Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk. 2). Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Dengan demikian, setiap aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan sepenuh hati.

Salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Kota Palu yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik adalah Dinas Catatan Sipil yang diberikan tugas membantu Walikota dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah dibidang pelayanan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, Tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa elektronik

kartu tanda penduduk (e-KTP) adalah merupakan program resmi Pemerintah yang sangat penting bagi warga Negara Indonesia karena elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) merupakan bukti diri bahwa penduduk tersebut merupakan warga negara yang di dalamnya berisi tentang data-data pribadi seperti nama, alamat, tempat tanggal lahir dan sebagainya. Sehingga Pemerintah dapat memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa yang dialami oleh penduduk.

E-KTP merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. e-KTP merupakan program yang telah dibuat oleh pemerintah melalui kementerian Dalam Negeri) sejak tahun 2006, tetapi baru ditetapkan dan dilaksanakan pada tahun 2009 lalu dengan berdasarkan pada undang-undang dan peraturan presiden.

Program e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional / nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia fakta tersebut dapat memicu dan menimbulkan peluang penduduk yang ingin membuat kecurangan dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya oleh karena itu, seiringnya kemajuan teknologi, e-KTP merupakan bagian dari bentuk kebijakan pemerintah untuk mempermudah segala bentuk urusan kependudukan dan meminimalisir hal-hal kriminal terjadi dalam pemanfaatan domisili kependudukan dan

didorong oleh pelaksanaan pemerintah elektronik (*e-Government*).

Berdasarkan fenomena tersebut di atas, maka semua pihak pemerintahan maupun swasta diharapkan bisa mematuhi ketentuan ini sebagaimana sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam pasal 64 ayat 7 a. Jika masa berlaku e-KTP-nya habis, tidak perlu mengurus perpanjangan masa berlakunya lagi. Karena e-KTP tersebut masih tetap bisa digunakan, meski di dalam kolom berlaku terdapat tanggal kedaluwarsanya,

Sesuai dengan realita yang terjadi, bahwa kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) ternyata masih jauh dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, berbelit-belit, dan sebagainya. Kondisi ini semua tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, dan belum dipenuhinya standarisasi pelayanan. Dengan memahami berbagai penjelasan tersebut di atas, maka dalam pemberian pelayanan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP), diharapkan dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, bahwa pelayanan pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu, masih sangat jauh dari harapan masyarakat, apabila dikaitkan dengan teori Parasuraman dkk (dalam Pasolong, 2007), yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Ada beberapa aspek yang belum terpenuhi dalam pelayanan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) yang dilakukan aparat Pemerintah di Dinas Dukcapil Kota Palu, yaitu sarana dan prasarana yang

dimiliki Dinas Catatan Sipil belum memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti ruang tunggu yang dipersiapkan bagi masyarakat tidak terlalu luas sehingga pengaturan kursi yang terdapat di dalam ruangan tersebut diatur secara berdekatan, sehingga sebagian masyarakat yang sedang melakukan pengurusan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) harus rela mengantri sambil berdiri karena kondisi ruang yang terlihat sempit, bahkan sebagian masyarakat rela menunggu di luar kantor sambil menunggu giliran.

Tidak adanya papan alur pelayanan pengurusan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) yang menyebabkan masyarakat harus bertanya terlebih dahulu kepada aparat/pegawai sebelum melakukan pengurusan. Selain itu, kemampuan aparat untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya belum maksimal, yang mengakibatkan masyarakat menunggu dalam waktu yang cukup lama dan masih rendahnya respon aparat dalam memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat yang menyebabkan pelayanan jadi lamban dan melebihi waktu yang telah ditetapkan serta kurang tanggapnya aparat memenuhi keinginan masyarakat/konsumen. Masalah terbaru yang terkait dengan pelayanan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) adalah terjadinya kekosongan stok blangko elektronik kartu tanda penduduk di Dinas Catatan Sipil. Walaupun dalam hal ini sudah diupayakan dilakukan permintaan blangko elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) sebanyak 20.000 keping ke Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil, namun permasalahan ini mengakibatkan terganggunya pelayanan kepada masyarakat yang sedang mengurus elektronik kartu tanda penduduk (*Sumber data sekunder: Koran Metro Sulawesi: Stok Blangko e-KTP Kosong, Jumat 6 September 2019.*)

Pada dasarnya fungsi utama dari pemerintah adalah menyelenggarakan dan

mendistribusikan pelayanan umum. Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, dimana tugas pelayanan lebih menekankan pada upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat proses pelaksanaan proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan pada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi (Kaufman dalam Thoha, 1998).

Bouman (dalam Akbar, 2000) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang berlangsung antara seseorang atau lembaga sesuai dengan kebutuhan, sehingga mereka (yang diberi jasa) merasa senang atas jasa pelayanan yang diterimanya tersebut. Pengertian tersebut menyatakan bahwa melayani kepentingan masyarakat merupakan salah satu tugas dari pemerintah melalui para birkorat pelayanan dengan mengupayakan pemenuhan kebutuhan/kepentingan yang mendahulukan kepentingan umum, serta upaya untuk memberikan kepuasan pelayanan melalui suatu proses pelayanan yang baik. Upaya-upaya tersebut merupakan bentuk dari aktifitas pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk menjalankan fungsi *public service* atau pelayanan publiknya.

Putra dan Arif (dalam Puspitosari, 2011) mengetengahkan konsep pelayanan publik yang bersangkut paut dengan manajemen, etika, efisiensi, kepemimpinan, akuntabilitas pejabat, profesionalitas serta reformasi menuju sebuah pelayanan yang manusiawi. Secara definitif, birokrasi manusiawi adalah birokrasi yang meletakkan manusia dengan segala kompleksitasnya, harapan hidupnya sebagai hal yang mesti dilayani oleh pejabat publik. Filosofi pelayanan tersebut menempatkan manusia sebagai subyek yang harus mbingkai pemikiran tentang reformasi pelayanan entah dilaksanakan oleh

pemerintah maupun pelaksana pelayanan publik lainnya. Disana rakyat terlibat dalam semua proses mengambil keputusan publik dan mengawasi pelaksanaannya, sehingga dapat dikatakan bahwa paradigma pelayanan seperti ini adalah wujud kehadiran sebuah negara demokrasi dalam pelayanan publik.

Sinambela dkk (2006) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik tercermin dari beberapa hal, yaitu :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, dan status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu merupakan bentuk pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik.

Zethaml-Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2007) menjelaskan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi *servqual* tersebut, adalah:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi

administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membatu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tetap, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

METODE

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif dengan dasar penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan yaitu : 1). Data Primer : data yang diperoleh langsung dari informan yang dianggap mengetahui pokok permasalahan yang sedang diteliti. Menurut Marzuki (2002), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data ini adalah data pokok yang diperlukan oleh penulis dari subjek penelitian. 2). Data Sekunder : Data sekunder yaitu data yang bersumber dari referensi-referensi yang berkaitan dengan obyek penelitian. Seperti buku, Koran, majalah, dokumen, dan lain-lain.

Teknik dalam penentuan informan yaitu menggunakan *purposive*, yang mana ditetapkanlah jumlah informan sebanyak 5 orang, yaitu : 1). Kepala Bidang Kependudukan; 2). Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil; 3). Staf Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dan; 4). Masyarakat sebanyak 2 orang.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam tulisan ini antara lain:

1. Observasi : Menurut Hadi (dalam

Sugiyono, 2007), yaitu suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses proses pengamatan dan ingatan.

2. Wawancara : Proses pengumpulan data melalui wawancara, teknik menggali data secara mendalam kepada orang-orang yang dianggap mengetahui dan mengerti terhadap masalah yang diteliti.
3. Dokumentasi : Proses pencarian data mengenai hal hal atau bukti-bukti secara tertulis berupa catatan, notulen rapat, transaksi, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya.

Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara berlangsung, maka saat itu juga sudah dilakukan analisis terhadap jawaban dari informan yang diwawancara. Adapun langkah analisis data yang dilakukan sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009), yaitu : 1). Reduksi data; 2). Penyajian data, serta; 3). Penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sangat ditentukan oleh kemampuan pegawai untuk mempersiapkan surat-surat keterangan yang akurat berdasarkan informasi kependudukan yang ada sehingga dapat melaksanakan pelayanan yang baik. Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dari segi penampakan fisik, fasilitas peralatan yang dipakai seperti komputer, ruang tunggu, dan lain-lainnya. Apabila pegawai dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat maka akan dapat menciptakan kepuasan terhadap pengguna jasa. Namun apabila dalam pelaksanaannya belum semuanya dapat

diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat (publik) sebagai pengguna pelayanan, disebabkan oleh kondisi kerja setiap kantor yang berbeda-beda.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu mengacuh pada beberapa kebijakan diantaranya melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan kebijakan tersebut, maka aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu tidak memiliki alasan sedikitpun untuk tidak memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, yakni memberikan pelayanan KTP Elektronik secara maksimal, yang berorientasi kepada konsumen yang dapat mencerminkan bentuk pelayanan prima yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan, yaitu sebagai berikut: 1). Kesederhanaan, prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit-belit. 2). Kejelasan dan kepastian, prosedur pelayanan, rincian biaya dan jadwal waktu penyelesaian memiliki kepastian. 3). Keamanan, proses dan hasil pelayanan memiliki kepastian hukum dan rasa aman. 4). Keterbukaan, masyarakat mudah memahami proses pelayanan. 5). Efisiensi, biaya pelayanan diterapkan secara wajar dengan memperhatikan kondisi dan kemampuan pengguna jasa/masyarakat. 6). Ketepatan waktu, pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat.

Dengan demikian prinsip pelayanan tersebut di atas dijadikan dasar sebagai bentuk tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dengan menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dengan aspek-aspek sebagai berikut: 1). *Tangibles / Berwujud*, 2). *Reliability / Keandalan*, 3). *Responsiveness / Respon*, 4). *Assurance / Jaminan*, 5). *Emphathy / Empati*. Berkenaan dengan kelima aspek-aspek tersebut, akan dijelaskan berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dengan uraian sebagai berikut:

1. *Tangibles / Berwujud*

Pada penelitian ini, *tangible* merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat / pemohon yang melakukan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon / masyarakat, karakter aparat / pegawai dalam melayani masyarakat. Aspek *tangible* yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dapat dilihat dari tersedianya area parkir, toilet, ruang tunggu, dan kerapihan / penampilan aparat dalam memberikan pelayanan kepada pemohon / masyarakat.

Pernyataan yang disampaikan setelah dilakukannya proses wawancara dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah cukup memadai, tetapi perlu adanya penambahan luas ruangan sehingga dapat memberikan ruang gerak bagi masyarakat yang melakukan berbagai proses pengurusan. Sedangkan menurut peneliti bahwa ruang pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu memang masih perlu diperluas dan perlu ditambahkan kursi sehingga dapat memudahkan bagi

masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan.

Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah cukup memadai, tetapi ruangan pelayanan tidak memberikan rasa nyaman bagi masyarakat karena nampak terlihat sempit, sehingga perlu adanya perhatian dari pemerintah untuk melakukan penambahan luas ruangan pelayanan. Sedangkan menurut peneliti bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu harus menyediakan toilet yang lebih baik, lebih terawat dan lebih bersih untuk digunakan masyarakat. Selain itu, peneliti melihat bahwa area parkir yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah cukup luas.

Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pemohon yang menerima pelayanan, karena pada dasarnya suatu pernyataan kualitas dalam pelayanan akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik, yakni bagaimana para aparat menunjukkan suatu sikap pelayanan atau cara aparat dalam melayani pemohon/pelanggan secara baik dan memuaskan. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan para pemohon sehingga menjadi tugas para penyedia dan pemberi jasa, dalam hal ini aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu diuntut kemampuannya untuk dapat memenuhi harapan pemohon/masyarakat sebagai pelanggan atau jasa publik tersebut.

2. *Reliability* / Kehandalan

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai dengan standar, kemampuan dan keahlian para aparat/pegawai Kantor Camat Suakamaju. Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006) bahwa kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pemberi

layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Olehnya itu, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas pemberi pelayanan. Aspek *reliability* dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan/kehandalan petugas/aparat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang jelas (SOP), dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan e-KTP yang diberikan ternyata belum sepenuhnya mengacu pada standar operasional prosedur dan kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang ditawarkan serta dapat dipertanggungjawabkan juga belum maksimal. Padahal kehandalan aparat dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan alat bantu sudah cukup baik. Selain itu, kehandalan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan pemohon terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Pemohon yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih kurang maksimal, seperti berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena pemohon / masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Menurut peneliti bahwa SOP merupakan salah satu instruksi yang tertulis

yang seharusnya ada di setiap instansi pemerintah dan wajib dipatuhi oleh setiap aparat / pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Tetapi fakta lapangan memperlihatkan bahwa SOP yang dimaksud tersebut di atas tidak ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sehingga membuat masyarakat kebingungan terkait dengan waktu penyelesaian pembuatan e-KTP. Dengan demikian, dalam pemberian pelayanan publik, sangat dibutuhkan standar operasional prosedur dan kemampuan aparat mengoperasikan suatu alat yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan yang dibebankan kepada para aparat, tentunya alat bantu tersebut yang dapat dengan mudah dipahami oleh petugas yang menggunakannya.

Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani. Namun pada kenyataannya prosedur dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu masih kurang memuaskan, karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan lambannya proses penyelesaian pembuatan e-KTP pada saat berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Sesuai dengan apa yang diketahui peneliti bahwa, pada dasarnya mekanisme / alur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu merupakan uraian yang belum cukup jelas dan rinci mengenai waktu penyelesaian pengurusan elektronik kartu tanda penduduk. Sehingga proses pengurusan e-KTP tidak sesuai dengan informasi yang selama ini peneliti ketahui, karena sebagian besar Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang dimohonkan oleh masyarakat melebihi

dari batas waktu yang telah ditetapkan. Jadi, pelayanan yang handal bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata atau mengacu pada mekanisme yang ada, tetapi juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan pemohon / masyarakat sebagai konsumen.

3. Responsiveness / Respon

Responsiveness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon yang menyampaikan keluhannya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Selain itu, *responsiveness* berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat / pemohon dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Atau dengan kata lain, bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampaian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini, aspek *responsiveness* merujuk pada respon aparat / petugas dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) secara cepat, dan respon petugas/aparat terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat / pemohon.

Temuan memperlihatkan bahwa keterlambatan pengurusan bukan karena ada unsur kesengajaan, tetapi karena ada masalah pada mesin atau pada alat perkaman sehingga proses pencetakan menjadi terlambat. Dengan demikian, peneliti melihat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitasnya masih sangat rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimis atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan

birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi. Lebih lanjut diketahui bahwa tidak terpenuhinya pelayanan yang cepat kepada masyarakat karena lambannya proses pengurusan berkas pemohon yang masuk ke Dinas Catatan Sipil. Selain itu, berkas pemohon yang masuk sangat banyak tidak sesuai dengan jumlah tenaga yang melakukan proses pencetakan. Dengan begitu, menurut peneliti, seharusnya ada upaya atau alternatif yang harus dilakukan sehingga keterlambatan pengurusan e-KTP tidak terjadi lagi atau paling tidak dapat diminimalisir.

Adapun proses pelayanan yang diberikan oleh aparat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, dalam artian bahwa tidak ada unsur kesengajaan untuk memperlambat proses pengurusan e-KTP. Sedangkan menurut peneliti, bahwa apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sudah sesuai dengan prinsip pelayanan apabila dilihat dari *responsiveness*, termasuk melakukan koordinasi kepada para aparat, yaitu menyampaikan segala bentuk keluhan pemohon. Oleh karena itu, dituntut adanya respon yang cepat dari pemberi pelayanan melalui koordinasi yang efektif, namun faktanya bahwa seringkali koordinasi dianggap sebagai "barang mahal". Koordinasi mudah diucapkan tetapi sulit untuk dilaksanakan.

Tidak adanya kepastian yang diberikan kepada masyarakat selaku pemohon, karena kurangnya respon aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk menanggapi laporan pengaduan yang masuk. Oleh karena itu, di tuntut sebuah koordinasi yang intensif diantara kedua instansi tersebut, karena koordinasi

kedua organisasi tersebut dipandang salah satu bagian perekat, penyalaras atau pemaduan pelaksanaan kerja dari masing-masing unit kerja sehingga menjadi satu kesatuan mekanisme kerja yang kompak dan terarah kepada suatu tujuan serta target yang ditetapkan sebelumnya. Disamping itu, melalui koordinasi berbagai masalah dan kendala dalam memberikan pelayanan e-KTP dapat diselesaikan dengan baik. Bertitik tolak dari apa yang disampaikan oleh para informan di atas, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, belum sepenuhnya maksimal, tolak ukurnya adalah masih banyaknya keluhan pemohon/masyarakat yang masuk keaparat yang menerima pengaduan pelayanan. Selain itu, lambannya proses pengurusan e-KTP yang dilakukan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, yang mengakibatkan pemohon / masyarakat menjadi komplain dan cenderung menunggu dalam waktu yang cukup lama, tanpa ada kepastian.

Hal tersebut di atas, juga dinyatakan secara tersirat dalam Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di paragraf kedua yang menyebutkan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Prinsip keadilan, ekonomis dan efisien, ataupun perhatian merupakan beberapa aspek pelayanan publik yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

4. Assurance / Jaminan

Potter (dalam Supriyono, 2001), bahwa salah satu kriteria pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan tersebut dapat menjamin rasa keadilan. Terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau kelompok dalam keadaan yang

sama. Olehnya itu, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki komitmen sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam penelitian ini, *Assurance* merupakan kemampuan aparat / pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam memberikan jaminan, yaitu jaminan yang diberikan aparat dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat waktu dan adanya jaminan biaya/tarif pelayanan e-KTP yang sesuai dengan kemampuan masyarakat.

Menurut peneliti, jaminan tidak hanya dilihat dari seberapa cepat proses pengurusan e-KTP tersebut diselesaikan. Tetapi bisa juga dilihat dari adanya rasa aman ketika pemohon menerima layanan dari aparat pemerintah. Pelayanan yang disediakan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu membuat pemohon merasa nyaman dan aman, serta tidak was-was atau ragu-ragu ketika pemohon menerima pelayanan. Dengan adanya layanan aman yang diterima pemohon akan merasa dirinya terlindungi dalam melaksanakan aktivitasnya. Karena itu, petugas yang memberikan pelayanan harus berpengetahuan luas, terlatih, terpercaya, sehingga tidak ada keraguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Adanya kepastian keamanan, seperti kepastian petugas, kejelasan informasi pelayanan dan jaminan ketepatan waktu pelayanan. Adanya jaminan ketika pemohon/masyarakat berurusan akan membuat pemohon menjadi betah. Sedangkan mengenai kepastian biaya pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, sudah sesuai dengan ketetapan, meskipun sudah ada kesesuaian biaya yang dibebankan, masih adanya saja pemohon /

masyarakat yang menganggap bahwa biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah masih terlalu mahal dan membuat pemohon kurang puas.

Pada hakikatnya bahwa jaminan akan sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat / pelanggan. Sedangkan menurut peneliti bahwa kurangnya jaminan, berupa kecepatan dalam penyelesaian pengurusan e-KTP dikarenakan kurang efektifnya koordinasi antara aparat Kecamatan dan aparat Dinas Catatan Sipil, yang menyebabkan masyarakat menunggu dalam ketidakpastian. Selain itu, hubungan jaminan dengan kualitas pelayanan adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan oleh instansi tersebut, maka nilai pelayanan juga akan semakin tinggi/berkualitas. Dan jika persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan oleh instansi tersebut buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah.

Salah satu prinsip utama pelayanan dalam paradigma pelayanan publik baru yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan terjamin, yaitu dengan *Citizens Influence* atau ukuran sejauh mana warga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah. Seperti yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (dalam Pasolong, 2007) yang menempatkan warga sebagai *citizens* yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terjamin dari negara (birokrasi).

Selain itu, warga negara selaku pemohon juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya / keluhannya terkait dengan pelayanan yang tidak maksimal, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga

negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik.

5. *Emphathy* / Empati

Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan perhatian dan kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan. Hal ini perlu dilaksanakan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemohon / pelanggan, karena pelayanan yang tepat adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan. Olehnya itu, pemohon / masyarakat tentunya sangat menginginkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, karena pelayanan akan menjadi sia-sia jika tidak sesuai dengan harapan pemohon / masyarakat.

Setelah dilakukannya proses wawancara, diketahui bahwa sikap adil, sopan dan ramah adalah merupakan suatu keharusan yang mutlak untuk dilaksanakan agar kepercayaan masyarakat terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi lebih terpercaya. Adil yang dimaksud dalam penelitian ini, bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus diperlakukan sama kepada semua masyarakat.

Empati atau kepedulian yang diinginkan oleh pemohon / masyarakat dalam pelayanan, hal lain yang sangat dibutuhkan oleh pemohon/masyarakat yang melakukan pengurusan permohonan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu yaitu adanya sikap ramah dan sopan yang harus diperlihatkan oleh para pegawai / aparat. Karena apabila setiap pelayanan yang diterima oleh pemohon dengan memperlihatkan kesopanan dan keramahan aparat, tentunya akan membuat masyarakat akan betah dan senang dalam menerima segala bentuk pelayanan. Sesuai dengan apa yang disaksikan peneliti, bahwa

sikap ramah dan sopan yang diperlihatkan oleh para pegawai merupakan cara agar pelanggan / pemohon yang berurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dapat merasa senang dalam menerima pelayanan.

Tanggapan yang dikemukakan informan memberikan pemahaman kepada penulis, bahwa informasi terkait dengan persyaratan pengurusan e-KTP sangat mudah diperoleh dari aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, dan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat sudah cukup baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan pemohon / masyarakat. Selain itu, pemohon / masyarakat tidak merasa adanya diskriminasi pelayanan yang mereka peroleh dari aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi. Dalam kaitannya dengan aspek empati, yang dilakukan oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu adalah untuk menciptakan pelayanan yang ramah, sopan dan berkualitas sesuai dengan harapan pemohon / masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, belum maksimal yaitu:

1. *Aspek tangibles*, yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai seperti kurang luasnya ruang tunggu dan kurangnya kursi yang disediakan bagi masyarakat, begitupun dengan toilet umum nampak terlihat tidak bersih. Tetapi apabila dilihat dari penampilan aparat sudah nampak rapi.

2. *Aspek reliability*, yaitu kemampuan aparat menggunakan alat bantu sudah baik, hanya saja pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mengacu pada mekanisme/alur pelayanan, serta tidak adanya standar operasional prosedur.
3. *Aspek responsiveness*, yaitu daya tanggap aparat yang menerima keluhan pemohon sudah sangat baik, tetapi kecepatan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik belum maksimal sesuai dengan aturan yang berlaku.
4. *Aspek assurance*, yaitu jaminan yang diberikan aparat kepada para pemohon belum tepat waktu. Tetapi biaya izin yang dikenakan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. *Aspek empathy*, yaitu pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif dan aparat selalu memberikan pelayanan sopan dan ramah. Dengan demikian, dari kelima aspek kualitas pelayanan di atas masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- [1]. Akbar. A. (2000). *Ilmu Masyarakat Umum*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- [2]. Lukman. S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- [3]. Lupiyoadi dan Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Salemba Empat. Jakarta.
- [4]. Marzuki. (2002). *Metodologi Riset*. BPFE-UII. Yogyakarta.
- [5]. Pasolong. H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- [6]. Puspitosari. H. dkk. (2011). *Filosofis Pelayanan Publik; Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan*

Paradigma Pelayanan Publik. Setara Press. Malang.

- [7]. Sinambela. L. P. dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- [8]. Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- [9]. Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- [10]. Supriyono. (2001). *Akuntansi Manajemen*. Edisi Ketiga. BPFE UGM. Yogyakarta.
- [11]. Thoha. M. (1998). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Media Mandala Widya. Yogyakarta.

Dokumen

- [12]. Sumber data sekunder: Koran Metro Sulawesi: Stok Blangko e-KTP Kosong, Jumat 6 September 2019.
- [13]. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- [14]. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- [15]. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik