

KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU

Rahmawaty

rahmawaty913@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Pascasarjana Universitas Tadulako Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

The purpose of this study was to determine the service quality Electronic Identity Card at the Office of Population and Civil Registration Palu. This research is classified as descriptive research. With a qualitative approach. This research was held at the Office of Population and Civil Registration Palu. The theory is used to measure the quality of service is a theory proposed by Tjiptono (1995: 14), dimensional quality of service includes Courtesy and hospitality, Responsibility, Convenience, Comfort, and Completeness Facility. This type of data consists of primary data and secondary data. Retrieval and Data Collection is done through observation, interview and documentation. Data analysis was carried out by means of data collection, data presentation and inference. These results indicate that the quality of service indicators Courtesy and hospitality in Service and Ease indicators already showed a good condition. While indicators of responsibility, comfort, and indicators Complete facilities need to be improved or that are in unsatisfactory condition.

Keywords: *Quality of Service, Courtesy and hospitality, Responsibility, Convenience, Comfort, and Completeness Facility*

Pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menitik beratkan hubungan kerja sama yang baik antara pemerintah, swasta, dan masyarakat sehingga pemerintah yang dulunya berperan langsung sebagai penyedia pelayanan publik dan terlibat dalam kegiatan yang bersifat teknis operasional untuk pemenuhan kebutuhan publik bergeser perannya pada fungsi mengarahkan. Fungsi ini mengharuskan pemerintah untuk dapat lebih memberdayakan (*empowering*) dengan mendorong tumbuhnya partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik (*publik services*).

Tuntutan kepada pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat saat ini banyak disuarakan oleh masyarakat dilingkungan mana saja mulai dari pedesaan hingga perkotaan. Hal ini dikarenakan kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan dihadapkan pada munculnya berbagai macam masalah sosial antara lain pendidikan, pengangguran,

kesehatan, perumahan, lingkungan, sampah, kriminalitas, tata kota yang tak beraturan dan masalah-masalah lain yang semuanya ini membutuhkan *sence of crisis*, kepedulian pemerintah untuk dapat memenuhi segala keluhan dan tuntutan masyarakat serta mengutamakan pelayanan yang optimal berkualitas.

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) 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.

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan publik, kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu system informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden RI Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

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.

Sebagai salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah, urusan penebitan identitas diri yaitu kartu tanda penduduk (KTP) sesuai dengan amanah UU Nomor 32 tahun 2004 pasal 14 ayat 1 huruf I, yang menyatakan bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota adalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil sehingga penerbitan kartu tanda penduduk (KTP) dapat dilakukan setiap daerah melalui dinas terkait dan juga Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan aturan tersebut Pemerintah Daerah Kota Palu mengeluarkan Peraturan Wali Kota Palu

Nomor 20 Tahun 2012 tentang Persyaratan dan Tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Sebagai salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka sangat diperlukan kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan E-KTP sehingga dapat memuaskan masyarakat sebagai warga negara. Sebagai mana yang dikemukakan oleh Tjiptono (1995:14), tolak ukur kualitas pelayanan yaitu meliputi, kesopanan dalam pelayanan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan dan kelengkapan sarana.

Jasa layanan atau layanan sipil dipandang sebagai suatu yang wajib diberikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan sebaik mungkin. Dalam pelayanan sipil (*civil*) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dari layanan sipil (*civil*) di mana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan layanan yang sama pada institusi lain diluar pemerintahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Palu merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Dalam menyelenggarakan pelayanan E-KTP di laksanakan oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kota Palu yang sudah harus memiliki KTP, sampai saat ini jumlah penduduk Kota Palu kurang lebih berjumlah 359.776 jiwa, sejumlah 249.167 jiwa penduduk wajib KTP (Dukcapil Kota Palu 2015). Pada pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu terjadi permasalahan yang disebabkan jumlah penduduk Kota Palu yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP yang ada seperti ruang tunggu yang kecil, jumlah alat pencetak dan perekaman

data E-KTP hanya satu buah. Selain itu kinerja pegawai kurang maksimal dikarenakan Keterbatasan peralatan E-KTP yang berdampak pada pemberian pelayanan kepada masyarakat yang kurang maksimal. Terlihat adanya anggapan masyarakat mengenai proses pelayanan E-KTP yang berbelit-belit, dan antrian dalam pengurusan E-KTP mencapai delapan jam.

Penyelenggaraan pelayanan E-KTP tersebut masih terkendala dengan minimnya jumlah alat yang digunakan dalam pembuatan E-KTP, serta sumber daya manusia dalam hal ini operator pembuat E-KTP yang jumlahnya sangat minim dibanding penduduk yang mengurus E-KTP.

Persoalan demikian di atas, memunculkan sebuah dilema di masyarakat dalam pengurusan E-KTP menemui beberapa kendala di antaranya kecepatan pihak petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat yang mengurus E-KTP, masyarakat merasakan pelayanan yang tidak nyaman, yang tadinya seharusnya mudah menjadi sulit. Hal ini dikarenakan pihak petugas pengurusan E-KTP selaku penyelenggara pembuatan E-KTP kurang tepat memberikan layanan yang di mana terdapat persoalan, tidak segera mungkin menanggapi apa yang menjadi kemauan masyarakat seperti kurang tepat waktu yang dimanfaatkan oleh petugas dalam melayani masyarakat.

Terkadang dengan sikap ataupun tindakan yang dilakukan oleh pihak pegawai berupa sikap yang lebih mendahulukan orang-orang yang dikenalnya dalam pelayanan menyebabkan memunculkan kekecewaan di masyarakat. Apalagi masyarakat hanya ingin merasakan nyamannya mengurus E-KTP tanpa harus menunggu lama, serta adanya keadilan dan tidak pilih kasih dalam pelayanan yang menyebabkan munculnya rasa jenuh serta menganggap pelayanan ini masih sama saja seperti sebelum – sebelumnya. Hal ini harus segera ditangani langsung oleh pegawai yang yang menyelenggarakan program E-KTP ini,

yang notabene pelaksanaannya dilakukan secara komputerisasi tentunya pelayanannya pun akan terasa mudah dirasakan masyarakat.

Melihat kondisi yang ada berkaitan dengan pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota, maka penulis akan mengkaji kualitas pelayanan dengan menganalisa dari 5 (lima) aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono yaitu kesopanan dalam pelayanan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan dan kelengkapan sarana dalam pemberian pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Rumusan permasalahan yaitu Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.?

METODE

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif. Nawawi (1998:75) mengungkapkan bahwa Metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek yang diteliti seperti individu, lembaga, masyarakat dan lain-lain, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti.

John W Creswel (Patilima, 2007:2) mendefenisikan "Pendekatan kualitatif sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar ilmiah"

Penulis menjadikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sebagai lokasi penelitian.

Peneliti menetapkan informan sebanyak 5 orang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Palu, 1 orang pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, dan 3 orang masyarakat kota palu yang sementara mengurus e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Jenis data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari lapangan dengan cara observasi mewawancarai informan penelitian. Dan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi pustaka dan sumber – sumber lain yang mendukung dari data primer. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian adalah Informan penelitian, Dokumen dan Tempat dan peristiwa

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik Observasi (Pengamatan), *Interview* (Wawancara), dan Dokumentasi.

Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data interaktif yang di kembangkan oleh Milles dan Huberman yaitu dalam model analisa interaktif oleh Milles dan Huberman (Sugiyono, 2005:91), sebagai berikut : *Reduksi Data* (Pengumpulan data), *Data Display* (Penyajian data), dan *Conclusion Drawing* (Penarikan kesimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu

Berdasarkan Peraturan Walikota Palu Nomor 22 Tahun 2008 tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

a) Melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Palu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b) Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- 1) Mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan kependudukan.
- 2) Penyelenggaraan pembinaan dan pengumpulan pengolahan data, penyusunan rencana dan program bidang pelayanan kependudukan pengendalian masalah.
- 3) Pelaksanaan penyusunan rencana dan program pembangunan dan pengembangan kegiatan Pendaftaran dan Pencatatan Penduduk.
- 4) Pelaksanaan pembinaan umum dan teknis berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah sesuai peraturan perundang – undangan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 5) Pelaksanaan pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk.
- 6) Pelaksanaan Pencatatan dan Penerbitan Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akte Perceraian dan Akte Kematian serta Pengakuan Anak dan Penyerahan Anak.
- 7) Pelaksanaan pencatatan mutasi dan pemindahan penduduk.
- 8) Pelaksanaan, Pengumpulan, Pengelolaan dan evaluasi data Kependudukan.
- 9) Pelaksanaan penyelenggaraan penyuluhan Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- 10) Pelaksanaan Administrasi Umum, meliputi Ketatausahaan, Keuangan, Kepegawaian, dan Aset Dinas.

Selain menyelenggarakan tugas-tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melaksanakan fungsinya yang antara lain menyusun rencana program pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran pencatatan penduduk serta pembinaan umum dan teknis

berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah sesuai Peraturan Perundang-undangan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sebagai salah satu instansi yang berada dalam lingkungan pemerintah Kota Palu memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

1. Tugas Pokok

- a) Melaksanakan sebagian tugas penyelenggaraan Pemerintah di bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil
- b) Melaksanakan Tugas-tugas lainnya yang di berikan oleh Walikota Palu.

2. Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut maka Dinas mempunyai Fungsi sebagai berikut :

- a) Menyelenggarakan pengumpulan dan pengelolaan Data, Penyusunan rencana dan Program Kerja.
- b) Menyelenggarakan Penyiapan Rancangan Perumusan Kebijakan Teknis di bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan.
- c) Pelaksanaan Pencatatan dan Pendaftaran pemeriksaan penelitian berkas pencatatan laporan kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan dan pengesahan anak diluar negeri.
- d) Penyediaan data base kependudukan. Pelaksanaan pendaftaran penduduk dan penerbitan Kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk.
- e) Pelaksanaan pencatatan mutasi dan pemindahan penduduk.
- f) Pelaksanaan administrasi umum, meliputi ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, perlengkapan dan peralatan Dinas.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Dalam melakukan aktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sesuai dengan susunan organisasi sesuai dengan peraturan Daerah Nomor: 5 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Palu, maka struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
 - a. Sub Kepegawaian dan Umum
 - b. Sub Keuangan dan Aset
 - c. Sub Perencanaan dan Program
3. Kabid pelayanan dan pendaftaran penduduk
 - a. Kasi identitas penduduk
 - b. Kasi pindah, datang dan penduduk rentan
4. Kabid Pelayanan Pencatan Sipil
 - a. Kasi pencatatan kelahiran kematian, pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak.
 - b. Kasi pencatatan perkawinan, perceraian dan perubahan kewarganegaraan.
5. Kabid pengelolaan data dan dokumen kependudukan
 - a. Kasi pengelolaan data dan dokumen kependudukan
 - b. Kasi sistem dan teknologi informasi

Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Palu

1. Visi

Visi adalah sesuatu yang akan terjadi dan telah dipikirkan dahulu tentang apa yang akan dicapai dengan pertimbangan yang dalam dan cara pandang jauh ke depan kemana suatu organisasi harus diarahkan agar tetap eksis dan inovatif dalam mengemban fungsi organisasi. Dengan demikian visi mencerminkan apa yang harus dilakukan oleh suatu organisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu tetap menetapkan visinya, yaitu "PELAYANAN PRIMA". Pemilihan visi ini didasarkan pada keinginan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk menjadikan Dinas ini sebagai Pelayanan Pemerintah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan Pemerintah Kota yang baik (*Good Governance*). Dengan visi tersebut, diharapkan jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dituntut untuk selalu berada didepan dalam melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Visi harus memenuhi kriteria yaitu dapat dibayangkan oleh seluruh anggota organisasi, mengandung nilai yang diinginkan oleh anggota organisasi, berwawasan jangka panjang tetapi tidak mengabaikan perkembangan zaman, dapat dikomunikasikan dan dimengerti oleh seluruh anggota organisasi.

Oleh karena itu, visi yang baik adalah visi yang mampu menarik komitmen dan menggerakkan seluruh anggota, memberikan makna bagi kehidupan anggota organisasi, membentuk suatu standar keunggulan dan menjembatani keadaan sekarang dan keadaan masa mendatang.

2. Misi

Misi adalah penjabaran dari visi yang dapat mewujudkan program/kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah agar tujuan umum organisasi dapat terlaksana dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu memastikan agar visinya sesuai dan selaras dengan perubahan dari tuntutan zaman, sehingga organisasi akan dapat efektif dan efisien dalam pencapaian misi. Untuk mewujudkan Visi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menetapkan misi yaitu:

1. Peningkatan kinerja pelayanan
2. Terlaksananya pelayanan kepegawaian dan akta catatan sipil.
3. Penyiapan data base kependudukan.

Kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitasnya rendah. Namaun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimistik 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.

KTP berbasis NIK secara Nasional (KTP Elektronik) adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi. Penerbitan e-KTP adalah pengeluaran KTP baru atau penggantian KTP karena habis masa berlakunya, pindah, rusak atau hilang. Setiap penduduk wajib KTP, setelah melalui verifikasi data, akan diambil dan direkam mulai dari wajah, tanda tangan dan sidik jari.

Berkaitan dengan penelitian ini Kualitas pelayan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Palu di ukur dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1995:14), yang mengemukakan kualitas pelayanan yaitu, indikator kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan dan kelengkapan sarana

Kesopanan dan Keramahan Dalam Pelayanan

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan menurut Fandy Tjiptono adalah Kesopanan dan Kenyamanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu memberikan pelayanan terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan indikator kesopanan dan keramahan, yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui interaksi langsung dari pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu.

Pada kenyataannya sudah menunjukkan sikap sopan dan ramah yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan *e-KTP*. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat, sudah maksimal dalam bersikap kesopanan maupun keramahan dalam pengurusan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (*e-KTP*).

Ndraha (1999:7) mengemukakan bahwa: sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen dan sovereign, akan jasa-publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan.dengan demikian, masyarakat

sebagai konsumen produk-produk pemerintahan berhadapan dengan pemerintah sebagai produser dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada dibawahyang lain. oleh karena itu posisi yang diperintah sebagai konsumen erat sekali berkaitan denganposisi sovereign. melalui posisi sebagai sovereign, masyarakat memesan, mengamankan, menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa publik dan layanan civil bisa dirasakan olehsetiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Tanggung Jawab

Tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik merupakan hal yang saling berkaitan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas.

Berkaitan dengan kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dengan tolak ukur tnggung jawab, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berupaya untuk menjalankan program *e-KTP* yang merupakan program nasional.

Besar harapan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan harapan kepada pemerinatah untuk lebih memperhatikan sarana pendukung pelayanan dan juga kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan *e-KTP*.

Secara keseluruhan bila dilihat dari tanggung jawab pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Palu dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik masih berada pada kondisi yang kurang memuaskan. Walaupun demikian masyarakat tetap menerima pelayan apa adanya karena *KTP* merupakan identitas diri yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Seyogyanya pemerintah kota palu dalam

artian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, harus bisa memberikan pelayanan baik itu dari segi sumber daya manusia maupun Sumber daya pendukung sehingga dapat memberikan pelayan yang berkualitas kepada masyarakat kota palu sebagai bentuk tanggung jawab untuk bersikap profesional.

Menurut Assauri (2003:25) bahwa, Pelanggan menilai mutu atau kualitas umumnya setelah pelanggan tersebut menerima jasa atau pelayanan itu dari suatu organisasi tertentu. Mereka menilai mutu jasa atau pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka atas jasa atau pelayanan tersebut. Pelanggan mempertimbangkan mutu jasa atau pelayanan tersebut dalam beberapa dimensi. Dimensi-dimensi dari jasa atau pelayanan yang didapatkan atau diterima pelanggan, mereka nilai terhadap apa yang mereka harapkan atas dimensi tersebut. Dalam hal ini, proses kegiatan e-KTP dinilai kurang memuaskan masyarakat yang dikarenakan pelaksanaannya yang terlalu memakan waktu yang cukup lama

Kenyamanan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Kenyataan yang ada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat kurang diperhatikan.

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah melaksanakan kegiatan pelayanan dengan mudah dan juga adil kepada masyarakat.

Disamping itu, masyarakat juga telah merasakan suatu pelayanan yang cukup baik dari segi kemudahan dan adil. Dengan adanya kegiatan pelayanan yang tercipta dalam suasana yang seperti tersebut di atas, memberikan dampak yang positif bagi kualitas pelayanan e-KTP. Sikap dari aparat untuk memberikan kesamaan prosedur dalam hal penyelesaian suatu permohonan layanan pembuatan e-KTP. Tidak ada masyarakat yang dibedakan dalam pemberian pelayanan berdasarkan tingkatannya. Sekalipun ada yang berkedudukan sebagai pejabat atau pihak yang berwajib serta yang bersifat kekeluargaan, pihak pemerintah kecamatan tetap menjunjung tinggi pelayanan secara umum tanpa ada pemberian pelayanan yang khusus.

Dari uraian pada indikator kenyamanan, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

Kemudahan

Kemudahan merupakan sikap ataupun cara memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung. Selain itu, dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat akan memberikan kemudahan bagi masyarakat itu sendiri. Kemampuan dari aparat pemerintah dalam melakukan suatu komunikasi yang baik dengan mampu menjelaskan secara terinci pada saat pemberian layanan.

Kemudahan dalam pelayanan tentunya suatu sikap ataupun tindakan dalam melayani masyarakat, dengan cara memberikan informasi akan pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik. Hal tersebut dilakukan demi memberikan rasa nyaman dalam pelayanan kepada masyarakat dengan adanya kesiapan dari pihak - pihak terkait dalam pelayanan KTP Elektronik.

Pengurusan *e-KTP* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu pada dasarnya tidaklah sulit, karena semua telah mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan. Tentunya untuk mendapatkan kemudahan tersebut masyarakat yang mengurus *KTP* harus melengkapi berbagai persyaratan yang telah ditetapkan.

Pelayanan untuk mendapatkan Kartu Tandan Penduduk Elektronik (*e-KTP*) telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan, sehingga untuk mendapatkan *KTP* sangat mudah dan tidak berbelit belit, hal merupakan bentuk nyata tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kelengkapan Sarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Terkait hal tersebut di atas, maka jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana dalam perekaman data *e-KTP* adalah merupakan seperangkat alat/system yang diperuntukkan kesesuaian data yang akan digunakan dalam proses kegiatan perekaman *e-KTP* baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai dalam hal ini target perekaman data *e-KTP*.

Kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu berkaitan dengan kelengkapan sarana belum memadai, artinya kelengkapan sarana seperti ruang layanan kurang memberikan kenyamanan, dan alat untuk mencetak *e-KTP* yang kurang ini dapat mempengaruhi

masyarakat untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk.

Sebagaimana dikatakan Usmara (2003:231) bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Artinya jika pelanggan atau pengguna jasa merasakan layanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya maka mereka merasakan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan berkualitas, begitu juga sebaliknya. Kemudian Tjiptono dan Diana (2000:59) menyatakan ada dua factor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari keseluruhan indikator teori yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu berdasarkan teori yang

dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1995:14), maka diketahui bahwa indikator Kesopanan dan Keramahan Dalam Pelayanan dan indikator Kemudahan sudah menunjukkan kondisi yang baik. Sedangkan indikator Tanggung jawab, Kenyamanan, dan indikator Kelengkapan sarana perlu untuk dilakukan perbaikan atau berada pada pendapat informan belum memuaskan.

Berdasarkan penarikan kesimpulan diatas maka penulis merekomendasikan sebagai berikut :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, sebagai instansi terkait yang bertanggung jawab terhadap permasalahan kependudukan perlu untuk meningkatkan kelengkapan sarana baik itu sarana utama untuk pembuatan e-KTP maupun sarana penunjang pelayanan yaitu ruang tunggu sehingga masyarakat kota palu dapat merasakan kenyamanan dalam mengurus administrasi dalam pembuatan e-KTP.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ketua Tim Pembimbing Dr. Daswati, M.Si, dan Anggota Tim Pembimbing Dr. Sastrio Mansyur, M.Si yang telah mencurahkan segenap waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis agar penulis dapat menyelesaikan tesis dan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Nawawi, Hadari, 1998, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2010, *Metodologi Ilmu Perimerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Patilima, Hamid. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Jakarta.
- Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2008 *tentang* Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Palu,
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 *tentang* Pedoman

- Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Presiden RI Nomor 35 Tahun 2010 *tentang* Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Wali Kota Palu Nomor 20 Tahun 2012 *tentang* Persyaratan dan Tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Peraturan Walikota Palu Nomor 22 Tahun 2008 *tentang* uraian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu
- Sugiyono., 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 1995. *Total Quality Manajemen*. Andi Offset : Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 *tentang* Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 *tentang* Pelayanan public.