



Pelayanan Administrasi E-KTP Di Kecamatan Palu Barat Kota Palu

Fachrul Reza, Titik Ermiyati

Rezadakhwah123@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan-Palu

Abstract

This research concerning the quality of administrative services of E-KTP in sub-district Palu Barat. The informant in this research chosen by using purposive sampling. And used primary and secondary data that obtained from the result of interview and investigation. The data analysis that used in this research was descriptive qualitative. Based on the result of the research by using 3 (three) indicator of the quality of administrative services E-KTP in Palu Barat sub-district Palu, so the dimension/aspect of administrative services related to public service assessment which includes; reliability, responsibility, and warranty. Related to reliability and responsibility are goes well while warranty is not going well.

Key words: Reliability, Responsibility, and Warranty.

Latar Belakang

Reformasi politik yang terjadi di Indonesia ternyata tidak diikuti oleh reformasi birokrasi, sehingga tidak banyak menghasilkan perbaikan kinerja pelayanan publik. Dengan birokrasi yang masih sangat korup, bersikap sebagai penguasa dan tidak profesional maka perubahan apapun yang terjadi dalam pemerintahan tidak akan memiliki dampak yang berarti bagi perbaikan kinerja pelayanan publik. Karenanya, menjadi sangat wajar kalau perbaikan dalam kehidupan politik yang menjadi semakin demokratis sekarang ini belum memiliki dampak yang berarti bagi kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan publik. Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja

birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan aparaturnya menjadi bagian citra negatif pemerintah di tengah masyarakat. Masyarakat yang pernah berurusan dengan masalah pelayanan selalu mengeluh atau bahkan kecewa terhadap para aparaturnya pelayanan publik. Secara umum disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pemberi layanan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur,

banyaknya biaya pungutan dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan tidak efisien.

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

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

Kecamatan Palu Barat Kota Palu merupakan salah satu Kecamatan di Kota Palu dalam perekaman data e-KTP memiliki 2 (dua) tenaga PNS yang secara khusus melayani pelayanan perekaman data ini. Tenaga PNS tersebut memiliki

pekerjaan yang sangat berat, mulai dari pendataan warga, pembagian undangan, hingga pelayanan pada saat perekaman data. Adapun jumlah tenaga yang bertugas dalam pelayanan perekaman secara langsung berjumlah 1 (satu) orang operator.

Berbagai permasalahan ini merupakan contoh kurangnya kualitas pelayanan administrasi terpadu e-KTP di Kecamatan Palu Barat Kota Palu, dimana salah satu permasalahannya adalah lambatnya pelayanan aparatur administrasi e-KTP, misalnya masyarakat sudah datang pagi hari tetapi petugas bagian administrasi data dan pemotretan foto belum datang. Kedua masalah waktu proses administrasi yang panjang, setelah pemotretan di Kecamatan Palu Barat membutuhkan waktu selama satu minggu untuk melapor ke kantor bagian kependudukan Propinsi, setelah pelaporan membutuhkan waktu satu minggu lagi e-KTP dapat diterima. Hal ini terkait dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) kualitas pelayanan yang belum terpenuhi dimana sebuah instansi pemberi pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, Parasuraman (dikutip oleh Nogi. S 1988:69). Dimensi Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), dan Jaminan

(*assurance*) merupakan 3 (tiga) dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan Zeithaml yang menunjukkan indikator kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut juga merupakan bagian salah satu cara pengukuran kualitas pelayanan.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan Tipe penelitian diskriptif tentang gambaran senyatanya dari fenomena yang terjadi mengenai kualitas pelayanan Administrasi Terpadu e-KTP Di Kecamatan Palu Barat Kota Palu. Menurut pandangan Miles dan Huberman (2007:16-19) bahwa Data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman), dan yang biasanya “diproses” kira-kira sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata, yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas. Data sesuai alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan yakni: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

Kualitas pelayanan administrasi terpadu e-KTP di Kecamatan Palu Barat Kota Palu dapat dilihat pada beberapa elemen penting pelayanan meliputi Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), dan Jaminan (*assurance*). Keandalan (*reliability*) para aparat Kecamatan Palu Barat Kota Palu telah memadai. Kondisi aparat di Palu barat yang juga disebut aparat pemerintahan sebagai abdi Negara dengan optimalisasi fungsi pada pembuatan eKTP. Mempunyai kewajiban mengabdikan, berbakti, taat kepada peraturan, oleh karena itu hal yang paling utama adalah keandalan aparatnya dalam melayani masyarakat secara optimal.

Pada era globalisasi dan didukung arus informasi yang modern, membuat aktifitas dan mobilitas masyarakat semakin meningkat, sehingga dituntut keandalan aparat dalam pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan. Oleh karena itu pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal I (Ayat1), berbunyi:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau 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”.

Pengertian tersebut dapat dikemukakan bahwa dalam pelayanan, aparat kecamatan Palu Barat Kota Palu harus memiliki suatu keterampilan dan keahlian tersebut, pihak Kecamatan Palu Barat Kota Palu yang melayani mempunyai nilai lebih dalam kecakapan tertentu sehingga mampu membantu dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu, masyarakat atau organisasi. Oleh sebab itu sasaran pelayanan adalah memberikan kepuasan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adapun pertanyaan yang mengenai pelayanan kepada masyarakat yang penulis tanyakan kepada informan yaitu bagaimana Keandalan (*reliability*) Kecamatan Palu Barat Kota Palu dalam menjalankan fungsinya dalam pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat.

Kemampuan aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi utamanya E KTP kepada masyarakat telah sangat memadai. Selain karena prosedurnya yang lebih jelas dan pasti, juga hanya membutuhkan koneksi antara data kependudukan melalui internet kemudian di ambilkan foto dan atau dicetak datanya. Ketersediaan akses data melalui internet akan sangat menentukan pelayanan tersebut. Aparatur yang bekerja untuk itu meskipun terlihat terbatas namun sudah

bekerja secara maksimal, cepat dan tanggap dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan pengurusan kartu tanda penduduk E-KTP.

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa aparat Kecamatan Palu Barat Kota Palu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, karena aparturnya punya kemampuan sumber daya yang handal dengan segera melayani kebutuhan masyarakat.

Salah satu aspek yang tidak kalah penting dalam setiap organisasi adalah daya tanggap aparturnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana daya tanggap aparat Kecamatan Palu Barat Kota Palu dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Hal yang paling diutamakan dalam pelayanan adalah kepuasan masyarakat. Seluruh aparat disadarkan betul bahwa masyarakat adalah target pelayanan yang utama. Selama ini belum ada keluhan masyarakat mengenai pelayanan administrasi yang diberikan aparat di kecamatan [alu Barat. Aparatur selalu tanggap dan cekatan dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik. Harapan saya hal ini tetap dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi demi kepuasan masyarakat. Aparat yang bertugas sudah dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pelayanan administrasi pendataan e-KTP

sesuai harapan masyarakat, sehingga dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan tugas penyelenggaraan pelayanan administrasi dikantor Kecamatan Palu Barat dapat berjalan dengan baik. Aparatur Kecamatan dapat bertanggungjawab dengan tugasnya secara keseluruhan.

Jaminan pelayanan kepada public melingkupi berbagai hal, termasuk mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya juga tidak kalah penting harus dimiliki oleh aparatur Kecamatan Palu Barat Kota Palu.

Jaminan pelayanan yang dimiliki aparatur Kecamatan Palu Barat Kotaterutama terkait pelayanan administrasi. Salah satu pelayanan yang memadai adalah pelayanan ketatausahaan. Pelayanan ini pada dasarnya sudah rapi dalam penataan berkas-berkas, sehingga memudahkan aparatur yang ada dalam melayani masyarakat yang membutuhkan data-data yang diperlukan.

Salah satu bentuk pelayanan yang masih terbatas adalah pada penguasaan aparat terhadap computer. Aparat yang ada di kantor camata tersebut, hanya satu orang yang dapat mengoperasikan computer. Permasalahannya adalah ketika yang bersangkutan berhalangan. Tidak masuknya karena alasan tertentu,

tentunya akan menjadi kendala tersendiri bagi aparatur yang ada di kantor Camat Palu Selatan dalam melayani kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan pendataan e-KTP.

Hal ini menyebabkan antrian dan kondisi beberapa masyarakat yang lama menunggu data-data pelengkap e-KTP yang mereka butuhkan. Kondisi itu karena sebagian data ada yang tersimpan di file computer staf yang lain tidak paham mengoperasikan komputer.

Aparatur pegawai dalam pelayanan, terlihat selalu berupaya maksimal melayani kebutuhan masyarakat. Masalahnya adalah tidak semua staf yang menguasai computer sehingga memperlambat proses pelayanan administrasi yang berhubungan dengan data-data yang ada di computer. Keterbatasan pengetahuan computer pada staf yang biasa mengoperasikan computer berhalangan masuk kerja menjadikan proses pengurusan e-KTP menjadi terhambat.

Fungsi Keandalan pelayanan, dan Daya Tanggap secara fakta sudah berjalan dengan baik sedangkan untuk indikator Jaminan (*assurance*), masih perlu ditingkatkan lagi, yang utama adalah sumber daya manusia itu sendiri khususnya penguasaan dibidang Komputer perlu diberikan pelatihan ke pada aparatur dikantor Kecamatan Palu

Barat Kota Palu dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang berhubungan dengan pendataan e-KTP yang lebih baik ke depannya demi kepuasan masyarakat Kecamatan Palu Barat Kota Palu.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dengan menggunakan 3 (tiga) indikator Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu e-KTP di Kecamatan Palu Barat Kota Palu maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa hasil penelitian yang penulis lakukan di kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu melalui observasi dan hasil wawancara langsung dengan beberapa informan, dari tiga dimensi/aspek penilaian Kualitas Pelayanan Umum yaitu Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan. Penulis mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan Pelayanan Publik pemerintahan di kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu yang diukur dari ketiga indikator tersebut, yang dinilai sudah berjalan dengan baik adalah indikator/dimensi Keandalan dan Daya Tanggap, sedangkan dalam indikator/dimensi Jaminan yang hasilnya masih kurang berjalan dengan baik.

Daftar Pustaka

- [1] Miles dan Huberman 2007, "*Analisis Data Kualitatif*". Jakarta, Universitas Indonesia
- [2] Parasuraman, Zeithami, A.V. dan Berry, L.L. (1988), '*A Conceptual model of Service Quality*', *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.
- [3] Suharsimi, Arikunto, 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- [4] Sugiyono, 2009, *Metodologi Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta,
- [5] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [6] Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan e-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- [7] Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009.