

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BILUHU

Fitroy Ishak

Widyaiswara Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Provinsi Gorontalo
Email : fitroy.ishak@gmail.com

Abstract

Service quality is not only become the necessity and demands of the user society service, but also the demands of governance be a good governance. This research aimed to know the quality of E-KTP service in sub-district Biluhu Gorontalo regency. This research used a qualitative method. Decision informant/respondent is doing by purposive and snow ball. The data were collected through observation nonparticipant, in-depth interviews, and a review of documents. Analysis of the data is using reduction of data, data presentation, and conclusion and verification. The results showed that the E-KTP service in sub-district Biluhu Gorontalo regency has require the tangible aspects, namely matters relating to physical Visibility, such as equipment and facilities have adequate services; but have not been able to require the elements of reliability, the service provided is likely to be inaccurate; has not been able to require the elements of responsiveness, the officer tended slowly to respond the society complaints; has not been able to require the elements of assurance, that the existing services do not provide assurance that expected by society; and also not been able to require the elements of empathy, that has the differences in the treatment of servicing and even more the society feel that the officers more priority the other case compared the services. Thus, it can be know that the E-KTP service in in sub-district Biluhu Gorontalo regency not yet quality.

Keywords: Service quality, E-KTP, Biluhu Districts

PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat. Pernyataan tersebut kurang lebih merupakan spirit penyelenggaraan pemerintahan kontemporer yang lebih menempatkan warga negara sebagai pemegang kedaulatan di republik ini (Rasyid, 2000). Dalam paradigma ini, publik (masyarakat/warga negara) menjadi subyek dan bukan lagi sebagai obyek dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di bidang pelayanan.

Secara inheren, paradigma penyelenggaraan pemerintahan kontemporer di atas didasarkan pada tugas dan fungsi pemerintahan itu sendiri. Terkait hal ini Ndraha (2003), mengemukakan pandangan radikal bahwa pada dasarnya pemerintahan mengemban tiga fungsi hakiki, yakni pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan; bahkan ada pula yang berpendapat bahwa ketiga fungsi itu adalah pengaturan, pelayanan, dan pemberdayaan. Namun jika ditelaah secara mendalam, maka satu-satunya yang menjadi fungsi hakiki pemerintahan hanyalah pelayanan, dikarenakan fungsi lainnya tidak

lebih bersifat *ad interim* atau sementara, dalam artian fungsi ini akan cenderung menurun seiring perkembangan kemampuan pihak yang diperintah. Pelayanan pada hakikatnya merupakan fungsi yang tidak akan mengalami gradasi dalam penyelenggaraan pemerintahan bagaimanapun kondisi yang diperintah, karena hanya melalui proses tersebut warga negara dapat memenuhi kebutuhannya akan barang dan jasa. Dalam konteks pelayanan, terdapat kecenderungan pembagian dimensi pelayanan berdasarkan ada tidaknya pilihan bagi warga negara/publik (Ndraha, 2003). Dalam aras ini, pelayanan dapat dibagi atas dua, yakni pelayanan sipil yang sifatnya *no price no choice* dan pelayanan publik yang sifatnya *no money no service*. Dalam pelayanan publik, warga negara (masyarakat) lebih leluasa menentukan pilihan karena terdapat kemungkinan lebih dari satu *provider* (penyelenggara layanan) untuk satu jenis layanan tertentu, namun akses atas layanan ini juga sifatnya terbatas bergantung pada sifat barang/jasa yang dibutuhkan dan kemampuan akses masyarakat itu sendiri. Hal ini tentunya berbeda dengan pelayanan sipil yang secara

inheren terkait dengan jenis pelayanan dasar yang merupakan hak warga negara, baik yang secara tersirat maupun tersurat dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia. Dalam jenis pelayanan ini, warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan tanpa biaya dan pemerintah wajib untuk menyediakannya, namun tidak terdapat kemungkinan adanya pilihan dalam hal ini.

Mencermati realita penyelenggaraan pemerintahan kontemporer, maka terdapat fenomena pelimpahan kewenangan dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya bagi instansi pemerintahan yang merupakan garis depan pemerintahan, yakni dinas, badan, kecamatan, kelurahan, maupun desa. Dalam hal ini, hal-hal yang merupakan urusan pemerintahan wajib, baik yang sifatnya pelayanan dasar maupun yang non pelayanan dasar sedapat mungkin dilakukan di instansi yang merupakan garis depan pemerintahan tersebut berdasarkan prinsip efektivitas dan efisiensi. Berdasarkan hal ini, maka tidaklah mengherankan jika instansi yang merupakan garis depan pemerintahan kini memiliki kewenangan dalam pengelolaan layanan tersebut, salah satunya instansi kecamatan, yang saat ini gencar diperbincangkan akibat kewenangan mengelola layanan E-KTP (KTP Elektornik) yang tidak jarang menuai kontroversi di media massa baik lokal maupun nasional.

Pelayanan Kependudukan (khususnya E-KTP) yang saat ini dikelola pemerintah kecamatan bila ditelusuri lebih jauh tidak saja didasarkan pada regulasi terbaru, yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Jo No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, tetapi juga pad regulasi yang lebih lama yakni Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan, dan bahkan secara tersirat dapat ditelusuri lebih jauh lagi pada Kepmendagri No. 158 Tahun 2004 Terkait Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat. Mencermati perkembangan regulasi terkait layanan ini, maka dapat diasumsikan bahwa pemerintah kecamatan telah benar-benar siap dan mampu menyelenggarakan layanan E-KTP tersebut.

Sayangnya, penyelenggaraan layanan E-KTP oleh pemerintah Kecamatan saat ini tidak terlepas dari permasalahan yang menjadi isu miris di masyarakat, seperti pelayanan E-KTP tidak memiliki kepastian waktu, akses masih membutuhkan biaya yang besar, dan terkadang terlibat praktik percaloan/pungutan liar. Hal ini ternyata juga menjadi isu yang hangat di Kabupaten Gorontalo khususnya di Kecamatan Biluhu, yang tidak jarang menjadi perbincangan dalam segmen diskusi media lokal radio maupun rubrik media cetak lokal. Mencermati hal ini, maka kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Biluhu sebagaimana asas dan standar pelayanan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 belum dapat dipastikan pemenuhannya.

Tidak itu saja. Bahkan dalam perspektif teoritik, suatu pelayanan yang baik harus mampu memenuhi kriteria *tangible*, *reliability*, *responsiveness* *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman, *et al.*1990). Berdasarkan kriteria ini, maka pelayanan E-KTP di Kecamatan Biluhu belum dapat dipastikan kualitasnya. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo selaku salah instansi penyelenggara layanan E-KTP di Kabupaten Gorontalo. Pemilihan lokasi ini bukan merupakan generalisasi dikarenakan hanya merupakan salah satu kecamatan dari 18 Kecamatan di Kabupaten Gorontalo, namun menjadi menarik terkait posisinya yang merupakan wilayah terjauh Kabupaten Gorontalo. Dengan demikian, bila di wilayah terjauh dari pusat pemerintahan kualitas pelayanan E-KTP baik, maka dapat diasumsikan bahwa di wilayah yang lebih dekat dari pusat pemerintahan mungkin jauh lebih baik lagi. Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi (Brannen, 2005; Creswell *et al.*, 2007; Sugiyono, 2011). Penelitian ini bersifat terbuka artinya masalah penelitian sebagaimana telah disajikan didepan bersifat fleksibel dan *subject to change* sesuai dengan

proses kerja yang terjadi dilapangan. Sehingga fokus penelitiannya pun berubah guna menyesuaikan dengan masalah penelitian yang berubah (Moleong, 2012).

Informan

Secara purposif, informan dalam penelitian terdiri dari Bupati Gorontalo, Sekkab Gorontalo, aparatur instansi terkait pelayanan E-KTP khususnya pemerintah Kecamatan Biluhu yang ditelusuri berdasarkan ketentuan Mitzberg (1990), yakni *strategic apex* (kepala instansi), *the middle core* (kepala bagian/sub bagian), dan *the operating core* (aparatur pelaksana teknis operasional). Khusus informan yang berasal dari kalangan masyarakat selaku pengguna layanan ditelusuri secara aksidental dan *snowball*.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data penelitian dikumpulkan dengan memadukan sejumlah teknik, yakni observasi nonpartisipan, wawancara mendalam, dan telaah dokumen resmi yang terkait dengan pelayanan E-KTP khususnya di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman (1992), yang terdiri dari *data reduction*, *data display*, serta *conclusion drawing/verification*. Teknik ini digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo berdasarkan pendekatan ServQual, yang menilai kualitas layanan berdasarkan aspek *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dikemukakan deskripsi hasil penelitian terkait kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo, yang ditelaah dari aspek *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Adapun terkait sejumlah aspek tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut.

Pertama aspek *tangible*, yakni bukti nyata atau ketampakan fisik yang menunjukkan eksistensi pelayanan kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, fasilitas komunikasi, dan fasilitas

pendukung lainnya. Terkait hal ini, dari hasil penelusuran data penelitian didapatkan bahwa terdapat kecenderungan informan yang menilai bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Biluhu telah dilakukan dengan memadukan perangkat pelayanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi (IT), yang terlihat dari adanya penggunaan komputer dan laptop dalam aktivitas pelayanan. Selain itu, dari segi fisik, informan cenderung menilai bahwa kondisi fasilitas kantor, seperti ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dan mushalla tersedia dalam keadaan baik yang turut mendukung kenyamanan layanan. Bahkan, informan penelitian cenderung memberikan penilaian yang baik atas penampilan (cara berpakaian) rapi yang ditunjukkan oleh petugas layanan.

Kedua aspek *reliability* atau reliabilitas (dapat dipercaya/diandalkan), yakni kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Terkait hal ini, dari hasil penelusuran data penelitian didapatkan bahwa kecenderungan informan menilai bahwa masih sering terdapat kesalahan atas produk layanan yang mereka terima, seperti kesalahan cetak pada nama maupun alamat pemohon pada E-KTP, padahal informan telah mengisi formulir yang merupakan persyaratan layanan secara jelas dan lengkap. Selain itu, informan penelitian juga cenderung menilai bahwa informasi yang diberikan petugas layanan cenderung sulit dipahami dan bahkan berbelit-belit, sehingga tidak jarang terjadi kesalahan komunikasi dan bahkan tidak jarang terjadi kesalahpahaman yang memicu emosi antara pemohon dengan petugas.

Ketiga aspek *responsiveness* atau responsivitas (daya tanggap), yakni kesediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat atau responsif, termasuk di dalamnya penanganan masalah/keluhan pengguna layanan. Terkait hal ini, dari hasil penelusuran data penelitian didapatkan bahwa informan cenderung merasa bahwa keluhan yang disampaikan kepada petugas tidak mendapatkan respon sebagaimana yang diharapkan dan tidak jarang justru tidak ditanggapi. Kebanyakan penolakan yang dirasakan informan justru berasal dari sikap petugas yang cenderung berlandung di balik aturan yang pada umumnya tidak dipahami dengan baik oleh masyarakat. Selain itu, informan cenderung menilai bahwa petugas di kecamatan cenderung lamban dalam memberikan pelayanan, terlebih ketika jumlah pemohon layanan di Kantor Kecamatan relatif

sedikit. Bahkan terdapat informan yang justru menyangsikan responsivitas petugas layanan dikarenakan ketika ditemui justru tidak berada dalam posisinya masing-masing (seperti mengobrol sambil merokok di luar) dan bahkan ada yang justru asik bermain *game* sewaktu aktivitas pelayanan masih berlangsung.

Keempat aspek *assurance* (jaminan atau kepastian), yakni pengetahuan dan kemampuan penyedia/petugas layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Terkait hal ini, hasil penelusuran data penelitian mengungkapkan bahwa informan cenderung menilai bahwa petugas layanan telah memiliki kemampuan yang memadai terkait pelayanan E-KTP. Namun, aktivitas pelayanan di kantor Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo seringkali dihiasi ketidakpastian, seperti siapa petugas yang bertanggungjawab untuk masing-masing pos dan apakah pelayanan E-KTP benar-benar gratis karena informan cenderung dimintai bayaran dengan jumlah tertentu ketika berurusan dengan mata rantai pelayanan E-KTP yang masih cukup panjang, yakni terlebih dahulu harus mengakses sejumlah kelengkapan persyaratan di kelurahan/desa. Bahkan, seringkali terdapat ketidakpastian soal waktu penyelesaian produk layanan, dikarenakan informasi yang diterima pemohon hanya berupa pernyataan petugas yang menginginkan pemohon untuk sering-sering mengecek apakah E-KTP-nya telah selesai atau belum. Hal ini kian miris ketika terjadi kesalahan pada produk E-KTP yang diterima, sehingga waktu penerimaan produk layanan menjadi tidak menentu.

Kelima aspek *empathy*, yakni kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual dengan mengutamakan kepentingan yang dilayani. Terkait hal ini, hasil penelusuran data penelitian mengungkapkan bahwa kecenderungan informan merasa adanya perbedaan perlakuan yang diterima berdasarkan status sosial dan keuntungan tertentu. Kecenderungan informan menilai bahwa petugas jauh lebih peduli dan bahkan cenderung membantu pengurusan sampai selesai kepada oknum yang secara sosial memiliki pengaruh, jabatan, hubungan kekeluargaan, dan yang memberikan imbalan tertentu atas bantuan yang diterima. Selain itu, informan penelitian cenderung menilai bahwa petugas lebih mengutamakan kepentingan

mereka ketimbang masyarakat yang dilayani, karena seringkali petugas lebih memilih menyuruh pemohon untuk membaca dengan baik hal-hal terkait pelayanan di papan pengumuman yang dipajang dibanding memberikan pemahaman secara langsung. Bahkan, terkadang ada pemohon yang berkasnya tidak sempat diproses padahal waktu pelayanan masih berlangsung karena petugas layanan justru lebih memilih meninggalkan tugas untuk urusan pribadi.

Deskripsi hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo telah memenuhi aspek *tangible* dalam kriteria pelayanan yang berkualitas, namun secara umum belum mampu memenuhi aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Terkait sejumlah hal ini dapat dielaborasi sebagai berikut.

Pelayanan di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo memang telah menggunakan peralatan teknologi informasi (IT), yang tentu saja mempermudah proses layanan. Namun, dalam era kontemporer yang menekankan tata kelola pemerintah yang baik, penggunaan sarana *information technology* (IT) seperti komputer/laptop tidaklah cukup, dikarenakan sifat IT yang hanya digunakan sebagai otomatisasi pengolahan data (*data processing*) yang dimanfaatkan oleh pemerintah secara internal saja; melainkan harus menggunakan *information communication technologi*s (ICTs) dalam rangka mendukung proses transformasi eksternal pemerintah melalui pemrosesan dan pengkomunikasian data yang biasa dikenal dengan istilah *digital connections*; atau dengan kata lain, penyelenggaraan pemerintahan dewasa ini mensyaratkan penggunaan *e-governance* sebagai sarana revitalisasi birokrasi, yang merupakan aplikasi dari alat-alat elektronik, baik dalam interaksi antara pemerintah dengan warga negara maupun untuk kegiatan operasional internal pemerintahan itu sendiri (Suaedi dan Wardiyanto, 2010).

Selanjutnya. Sejumlah permasalahan yang terjadi dalam aspek lainnya sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya terjadi karena apratur layanan di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo belum mampu memahami dengan baik kondisi/kebutuhan atau ekspektasi pemohon (masyarakat pengguna layanan). Hal inilah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik sebagaimana

menurut Parasuraman, *et al.* (1990), bahwa ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, dua diantaranya adalah: (1) tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat; dan (2) pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat. Hal ini pada dasarnya sejalan dengan hasil observasi dan telaah dokumen yang menunjukkan bahwa tidak jarang terjadi perselisihan antara pemohon dengan petugas dalam aktivitas pelayanan di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo dan belum disediakan informasi yang memadai/lengkap atau transparan terkait standar pelayanan yang diberikan, khususnya di papan informasi layanan.

Berdasarkan serangkaian uraian di atas, dapat dipahami bahwa dari lima aspek kualitas pelayanan yang disyaratkan dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo, hanya terdapat satu kriteria yang mendapatkan penilaian baik dari masyarakat, yakni *tangible*; sementara kriteria lainnya, yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* cenderung dinilai secara kurang baik oleh masyarakat pengguna layanan.

KESIMPULAN

Dari serangkaian uraian hasil penelitian dan pembahasan dapat dirumuskan kesimpulan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo telah memenuhi aspek *tangible*, yakni hal-hal yang berkaitan dengan ketampakan fisik, seperti peralatan dan fasilitas layanan telah memadai; namun belum mampu memenuhi unsur *reliability*, yakni pelayanan yang diberikan cenderung tidak akurat; belum mampu memenuhi unsur *responsiveness*, yakni petugas cenderung lamban merespon keluhan masyarakat; belum mampu memenuhi unsur *assurance*, yakni pelayanan yang ada belum memberikan jaminan kepastian yang diharapkan masyarakat; serta belum mampu memenuhi unsure *empathy*, yakni terdapat perbedaan perlakuan dalam layanan dan bahkan masyarakat cenderung merasa bahwa petugas lebih mengutamakan urusan lainnya dibanding pelayanan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo belum berkualitas.

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka disarankan perlunya penggunaan teknologi pelayanan yang berbasis teknologi informasi

dan komunikasi, agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang terkait dengan layanan secara lebih efektif dan lebih efisien. Disarankan pula perlunya penetapan standar layanan yang lebih terukur dan lebih memberikan kepastian/jaminan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, agar pelayanan E-KTP yang ada dapat lebih maksimal. Selain itu, disarankan pula kepada instansi terkait pada khususnya dan pemerintah Kabupaten Gorontalo pada umumnya untuk mengevaluasi kinerja aparatur pelayanan di lingkungannya agar lebih bertanggungjawab atas tugas pelayanan yang diembannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Brannen, Julia. 2005. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. Dan Vicki L. Plano Clark. 2007. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. California: Sage Publication, Inc.
- Miles, M.B. dan Huberman, A.M. 1992. *Analisis Data Kualitatif :Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta : UI Press.
- Mintzberg, Henry. 1980. *Structure In 5'S: A Synthesis of The Research On Organizational design*. *Jurnal Management Science*, Vol. 26, No. 3. USA.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT. Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology jilid 1 dan 2*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, vol. 49.
- Rasyid, Muhammad Ryass. 2000. *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan*, Cetakan IV. Jakarta : PT Mutiara Sumber Widya.
- Suaedi, Falih dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance* Yogyakarta :Graha Ilmu..
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi, Mixed Methods*. Bandung: CV Alfabeta.