

RESPONSIVITAS PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN E-KTP DI KABUPATEN ENREKANG

Muhammad Ramadhan^{1*}, Ihyani Malik², Ahmad Taufik³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The aim of the study was to determine the Responsiveness of State Civil Apparatus in the E-KTP Service at the Office of the Population and Civil Registration Office of Enrekang Regency. This type of research uses a qualitative method with a type of research. Data collection techniques using the method of observation, interviews and documentation. Data analysis using an interactive analysis model. The results of the study show that the responsiveness of state civil servants in e-KTP services at the Population and Civil Registration Office of Enrekang Regency has not been maximized because there are several aspects, such as: the aspect of service speed and the ability to respond to complaints is still not optimal because there are still complaints from the community concerned rather than that aspect. However, in terms of the accuracy of the service, it has been said that this is the maximum, seen from the absence of public complaints regarding the accuracy of the aspect of the accuracy of the service.

Keywords: *responsiveness, asn, e-ktp service*

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui responsivitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dengan menggunakan model analisa interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang belum maksimal disebabkan ada beberapa aspek, seperti: aspek kecepatan pelayanan dan kemampuan menanggapi keluhan masih belum maksimal karena masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait dari pada aspek tersebut. Namun pada aspek ketepatan pelayanan sudah dikatakan maksimal ini dilihat dari tidak adanya keluhan masyarakat mengenai ketepatan dari pada aspek ketepatan pelayanan tersebut.

Kata kunci: Responsivitas, Asn, Pelayanan E-KTP

* muhammad@gmail.com

PENDAHULUAN

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam beberapa aspek kelembagaan. Dalam bernegara kegiatan pelayanan publik pada dasarnya untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) berkewajiban melayani masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, misalnya kebutuhan atas administrasi, pendidikan, kesehatan, dll (Sinambella, et., al 2010).

Penyediaan layanan dalam rangka terlaksananya pelayanan publik yang baik harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tersebut. Permasalahan utama yang terjadi dalam pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas bergantung

pada beberapa aspek, yaitu bagaimana tata laksananya, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Salah satu bidang pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu bentuk administrasi kependudukan adalah kartu tanda penduduk. Dalam perkembangan zaman, pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan kartu tanda penduduk yang sesuai dengan perkembangan zaman, yaitu kartu tanda penduduk elektrik (E-KTP).

Menurut amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 1 nomor 14 mengatakan bahwa Kartu Tanda Kependudukan Elektronik (EKTP), adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Artinya, setiap warga negara memiliki hak untuk memiliki kartu tanda penduduk elektronik sebagai identitas diri dan negara dalam hal ini kantor kependudukan dan pencatatan sipil berkewajiban untuk melayani.

Menurut amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Maksudnya adalah untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2009 bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Maka dapat diketahui bahwa negara memegang kewajiban penuh untuk memenuhi kebutuhan masyarakat misalnya pemenuhan kebutuhan atas administrasi. Bentuk kebutuhan administrasi misalnya adalah Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan lain-lain.

Selain itu menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 dan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 8 Tahun 2016 tentang

Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 4 tahun 2012 Tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa negara berkewajiban meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Dapat diartikan bahwa negara dalam hal ini pemerintahan daerah Kabupaten Enrekang berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang optimal dan prima yang tentunya memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif.

Menurut Sinambella, et al., (2010) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas maka pelayanan harus memenuhi beberapa kriteria, seperti transparan, akuntabel, kondusif, partisipatif, memenuhi kesamaan hak, memberikan keseimbangan hak dan kewajiban agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat mencapai kepuasan masyarakat itu sendiri.

Dalam pelayanan publik yang optimal responsivitas sangat menunjang

pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan penggunaan jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan memprioritaskan kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang mendesak. Responsivitas merupakan bukti birokrasi mampu menjawab kebutuhan masyarakat serta aspirasi masyarakat (Dwiyanto, 2012).

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator pelayanan publik yang berkualitas. Responsivitas merujuk keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas juga dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja karena reponsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah dapat dilihat dari ketidakselarasan antara pelayanan

dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Organisasi atau instansi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang buruk pula (Dwiyanto, 2012).

Pemerintah telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan kepada pemerintahan daerah dalam bentuk otonomi daerah dengan tujuan untuk mendekatkan masyarakat kepada pemerintah dan juga pelayanan diharapkan mampu terlaksana secara maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang berada di tingkat daerah dituntut mampu memberikan pelayanan yang baik dan memberi kepuasan kepada masyarakat.

Pada Kabupaten Enrekang Sulawesi selatan sendiri, terdapat Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang merupakan instansi yang melakukan pelayanan publik berupa layanan administrasi kependudukan. Beberapa layanan yang tersedia dalam Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang adalah Pelayanan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk, Akta Pernikahan, Surat Dokumen Kependudukan, Surat

keteranngan pindah hingga pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Namun pada penelitian ini memfokuskan kepada pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) (Idalamat.com 2015).

Setiap warga negara Indonesia yang sudah memenuhi syarat sebagai warga negara Indonesia yang tetap harus memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), adapun dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 63 Ayat (1) yang berbunyi :“Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap telah berumur 17 tahun atau telah kawin wajib memiliki KTP Elektronik.” Semua warga Indonesia dan orang asing yang sudah memenuhi syarat sebagai Warga Negara wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sebagai identitas selama menjadi Penduduk baik sebagai Warga Negara maupun sebagai Warga Negara Asing.

Adapun Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk pasal 3 berbunyi :“Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun, atau yang kawin, atau yang pernah kawin, wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk.”E-KTP berasal dari kata elektronik-KTP. KTP elektronik adalah

dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengadilan baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis kependudukan nasional. Proses pelayanan E-KTP sama halnya dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya yang dilaksanakan oleh Badan Pemerintah dalam hal ini Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Dalam proses pelayanan E-KTP mempunyai syarat dan proses pembuatan.

Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang telah melayani administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Enrekang. Namun dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih banyak kekurangan-kekurangan yang terjadi. Masih banyak masyarakat yang tidak puas dan mengeluh tentang pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Pada tahun 2017 sejumlah masyarakat mengeluhkan pelayanan KTP dikarenakan petugas tidak standby di loket antrian (TribunEnrekang.com). Masalah selanjutnya adalah percetakan KTP elektronik pada tahun 2018 mengalami keterlambatan dengan alasan buruknya koneksi jaringan (TribunEnrekang.com).

Dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti kepada 13 orang yang ditanya terkait pelayanan pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang mana 10 orang merupakan masyarakat yang melakukan pelayanan E-KTP ditemukan 2 orang diantaranya mengeluhkan kurang cepatnya pegawai, lamanya loket antrian terbuka, lamanya proses pelayanan E-KTP dikarenakan kurang mendukungnya jaringan dan keterlambatan pegawai. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang kurang responsif karena semestinya pelayanan yang didasari oleh respon pegawai yang cepat, tepat dan tanggap. Menanggapi berita tentang keterlambatan percetakan E-KTP, menurut aparatur staf bagian perekaman E-KTP Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang penerbitan atau percetakan E-KTP yang beberapa kali terlambat dikarenakan oleh koneksi jaringan yang tidak menentu.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pelayanan sebagai perihal cara melayani, *service*/jasa, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang,

menerima atau menggunakan. Pelayanan menurut Pasolong (2013) pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan menurut Monier (Pasolong, 2013) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 1993 Pasolong (2013) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan memberikan keperluan individual maupun kelompok baik berbentuk barang ataupun jasa. Pelayanan berasal dari kata layanan, menurut UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Hayat (2017) tentang pelayanan publik memberikan definisi 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut pasal 5 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 (Hayat, 2017) menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemeberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik.

Pelayanan menurut Lewis dan Gilman (Hayat, 2017) adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang layanan yang diberikan.

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan proritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi

masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karna hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi unutuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, Dilulio (Dwiyanto 2012). Responsivitas berarti sejauh mana daya tanggap pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018) Ada beberapa indikator atau tolak ukur yang dapat dijadikan acuan untuk menilai sejauh mana pemerintah sebagai pemenuh kebutuhan masyarakat atau pelanggan telah *responsive*, yaitu:

Pengertian ASN menurut KUHP sangatlah luas akan tetapi pengertian tersebut hanya berlaku dalam hal orang-orang yang melakukan kejahatan atau pelanggaran jabatan dan tindak pidana lain yang disebutkan dalam KUHP, jadi pengertian ini tidak termasuk dalam hukum keAparatur Sipil Negeraan. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ASN adalah orang-orang yang bekerja di lingkungan instansi

pemerintahan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh peraturan perundangundangan. Sesuai dengan UU No. 5 tahun 2014. Dasar dari adanya hak adalah manusia mempunyai berbagai kebutuhan yang merupakan pemacu bagi dirinya untuk memenuhi kebutuhannya, seperti bekerja untuk memperoleh uang bagi pemenuhan kebutuhan. Manusia dalam kajian ekonomi disebut sebagai sumber daya karena memiliki kecerdasan. Melalui kecerdasan yang semakin meningkat mengakibatkan manusia dikatakan sebagai homo sapiens, homo politikus dan homo ekonomikus dan dalam kajian yang lebih mendalam dapat dikatakan pula bahwa manusia adalah *zoon politicon*.

Berdasarkan perkembangan dunia modern, dalam prosesnya setiap individu akan berinteraksi dalam masyarakat yang semakin meluas dan perkembangan berikutnya adalah dimulainya konsep organisasi yang melingkupi bidang pemerintahan, sehingga manusia dapat dikatakan sebagai homo *administratikus* dan *organization man*. Berdasarkan UU No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, hak dari Aparatur Sipil Negara (ASN) diatur pada pasal 21. Dimana seorang PNS berhak memperoleh beberapa hal seperti gaji, tunjangan, dan

fasilitas, cuti, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, perlindungan dan pengembangan kompetensi. Selanjutnya kewajiban dari Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah segala sesuatu yang wajib dilakukan berdasarkan peraturan perundangundangan. Menurut Sastra Djatmika, kewajiban Aparatur Sipil Negara (ASN) dibagi dalam tiga jenis yaitu, kewajiban yang berhubungan dengan kedudukannya sebagai Aparatur Sipil Negara pada umumnya, kewajiban berdasarkan pangkat dan jabatan, serta kewajiban-kewajiban lain, yaitu kecepatan dalam melayani masyarakat, artinya pelayanan yang diberikan oleh aparatur/petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang kepada masyarakat lancar/cepat tanpa adanya kendala atau hambatan, dimana yang menjadi ukuran dalam menilai kecepatan pelayanan yaitu kecepatan dalam membuka atau memulai jam oprasional pelayanan kepada masyarakat.

Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan atau masyarakat serta pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga tidak ada pelanggan atau masyarakat

yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkannya, dimana yang menjadi ukuran dalam menilai ketepatan pelayanan yaitu tidak ada kesalahan yang terjadi dalam menyelesaikan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat.

Yaitu semua keluhan dari pelanggan atau masyarakat mampu ditanggapi oleh aparatur/petugas, artinya petugas/aparatur mampu menanggapi seluruh keluhan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan, dimana yang menjadi ukuran dalam menilai semua keluhan pelanggan ditanggapi oleh petugas pelayanan yaitu kemampuan dimana petugas/aparatur bisa menjawab sekaligus memberikan solusi atau jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan.

METODE

Dalam penelitian ini, waktu yang digunakan penulis selama melakukan penelitian adalah 2 Bulan. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang berlokasi di Jl. Pasar baru No.7 Kelurahan Juppandang, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana data diperoleh dari proses observasi beserta wawancara dengan seluruh informan yang telah ditentukan, dan hasil dari dokumentasi atau pengumpulan arsip dan gambar. Setelah seluruh data diperoleh tahap selanjutnya peneliti mendeskripsikan secara utuh dan mendalami data yang didapatkan berupa fakta atau keterangan-keterangan dan kelemahan atau kekurangan dari objek yang diteliti.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif yaitu peneliti memberikan gambaran, penjelasan yang tepat secara objektif mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data secara sistematis.

Data primer dalam penelitian ini yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Jenis data yang diperoleh adalah mengenai responsivitas pelayan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan peneliti dari laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang dikumpulkan peneliti adalah data kependudukan, data

kepegawaian, dan laporan-laporan terkait responsivitas pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat respinsivitas pegawai dalam melakukan pelayanan E-KTP maka peneliti melakukan observasi yang di amati oleh peneliti secara lansung pada lokasi penelitian dikantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang untuk memperoleh informasi tentang responsivitas pegawai negeri sipil dalam pelayanan E-KTP.

Wawancara dilakukan dengan mewawancarai secara langsung informan yang telah ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu informan memiliki pemahaman terkait masalah yang diteliti di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Kemudian peneliti melakukan wawancara mendalam kepada informan yang menjadi objek penelitian. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengambil gambar, foto, arsip yang bersumber dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Enrekang atau melalui website ataupun secara langsung.

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif serta langsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya jenuh. Adapun analisis data, sebagai Berikut: Reduksi data dalam penelitian ini yaitu melakukan pemilihan data-data yang perlu atau tidak perlu dimasukkan dalam penelitian ini dalam artian merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-halyang penting saja. Penyajian data dalam penelitian ini yaitu menguraikan data secara singkat dalam bentuk narasi yang manah memberikan penyajian data dalam bentuk tabel, gambar, dengan demikian peneliti dapat menguasai data.

Selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan dari verifikasi. Kesimpulan awal dipaparkan bersifat sementara serta bisa berubah apabila tidak adanya bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi pada kesimpulan yang dipaparkan ditahap awal didukung oleh bukti yang valid saat peneliti berada di lapangan pengumpulan data maka kesimpulan yang dipaparkan merupakan kesimpulan yang kreadibel.

Proses pengabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi yaitu sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data penelitian dengan cara

membandingbandingkan antar sumber, teori, maupun metode/teknik penelitian ada tiga, yaitu: 1) Triangulasi sumber, (2) Triangulasi data, dan (3) Triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pada penelitan yang telah dilakukan mengenai responsivitas aparatur sipil negara dalam pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (Hardiyansyah, 2018) tentang responsivitas pelayanan publik yang mana indikator yang digunakan peneliti yaitu: Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Pelayanan, Kemampuan Menanggapi Keluhan. Dapat kita ketahui bahwa hasil dari ketiga indikator yang peneliti ambil yakni sebagai berikut:

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan aparatur sipil negara dalam pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan Zeithaml (Hardiyansyah, 2018) yang dimana kecepatan pelayanan yang di tandai dengan kecepatan dalam membuka atau

memulai jam oprasional pelayanan. Namun dari hasil observasi dan wawancara kepada beberapa informan, ternyata kecepatan pelayanan yang diberikan aparatur sipil negara tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (Hardiyansyah, 2018) hal ini bisa dilihat dari masih adanya keluhan masyarakat tentang keterlambatan dalam membuka atau memulai jam oprasional pelayanan.

Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan aparatur sipil negara dalam pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan Zeithaml (Hardiyansyah, 2018) yang dimana ketepatan dari pada pelayanan di tandai dengan tidak adanya kesalahan imput data dalam menyelesaikan dokumen yang masyarakat ingin buat khususnya E-KTP itu sendiri. Ini ditandai dengan hasil wawancara kepada beberapa informan, dimana dari hasil wawancara kepada informan tersebut tidak adanya kesalahan input data yang dilakukan aparatur sipil negara.

Kemampuan Menanggapi Keluhan

Kemampuan menanggapi keluhan aparatur sipil negara dalam pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan Zeithaml (Hardiyansyah, 2018) yang dimana kemampuan menanggapi keluhan yang di tandai dengan kemampuan bagaimana bisa menjawab dan juga memberikan solusi dari permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan khususnya E-KTP. Namun dari hasil observasi dan wawancara kepada beberapa informan, ternyata kemampuan menanggapi keluhan pelayanan yang diberikan aparatur sipil negara tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (Hardiyansyah, 2018) hal ini bisa dilihat dari masih adanya keluhan masyarakat yang dimana keluhan dari masyarakat itu sendiri lambat/tidak ditanggapi oleh aparatur sipil negara.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa hal terkait responsivitas aparatur sipil negara dalam pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Enrekang yakni: Kecepatan pelayanan dari hasil penelitian ini terkait kecepatan pelayanan peneliti bisa simpulkan bahwasanya belum maksimal, hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan pada masyarakat itu sendiri terkait dengan keterlambatan dalam membuka atau memulai jam oprasional pelayanan. Ketepatan pelayanan berdasarkan hasil penelitian mengenai ketepatan pelayanan mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara sudah baik, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengatakan bahwa tidak adanya kesalahan input data yang dilakukan aparatur sipil negara. Kemampuan menanggapi keluhan dari hasil penelitian ini terkait kemampuan menanggapi keluhan peneliti bisa simpulkan bahwasanya belum maksimal, hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan masyarakat terkait keluhan dari masyarakat itu sendiri lambat/tidak ditanggapi oleh aparatur sipil negara.

REFERENSI

Apriyadi, A., Mahsyar, A., & Riskasari, R. (2021). Responsivitas Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan E-Ktp dssi Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), pp. 10241037.

- Albar, M. A. (2018). Tak Bisa Cetak eKTP Warga Keluhkan Layanan Disdukcapil Enrekang. Diakses 5 Januari 2023, 21.02
<https://makassar.tribunnews.com/2017/1/21/warga-keluhkan-layanandisdukcapil-enrekang-beginicurhatnya>
- Albar, M. A. (2017). Warga Keluhkan Layanan Disdukcapil Enrekang Begini Curhatnya. Diakses 5 Januari 2023, 21.06
<https://makassar.tribunnews.com/2018/1/19/tak-bisa-cetak-e-ktp-wargakeluhkan-layanan-disdukcapilenrekang>
- Dwiyanto, A. D. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pess.
- Hidayat, M., Mappamiring, M., & Rahim, S. (2021). Responsivitas Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Larea-Rea Di Kabupaten Sinjai. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4), pp. 1145-1157.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kurniasih, D. R., Parawangi, A., & Andriana, A. (2022). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), pp. 459-472.
- Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1977 Tentang Pendaftaran Penduduk.
- Mardalis. (2010). *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2009 Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 4 Tahun 2012.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Winarsih, R. d. (2010). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.