

RESPONTIVITAS PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG

Ari Apriyadi^{1*}, Mahsyar², Riskasari³

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

Abstract

The purpose of this study was to determine the Respontivity of Civil Servants in E-KTP Services at the Enrekang Regency Population and Civil Registry Office, The number of informants in this study was 6 people. This study used qualitative methods with the type of phemenology research that emphasized the subjectivity of the experience of human life. Data collection techniques used observation, interviews and documentation. Data analysis used interactive analysis models. The results showed that the Civil Service Respontivity in E-KTP Services at the Office of Population and Civil Registration in Enrekang Regency was good but there were still some aspects that were not maximized, this was seen from the aspect of the ability to respond and the accuracy of the waiter was still not optimal because there were still complaints from community related aspects. However, in the aspect of the maximum service timeliness seen from the absence of public complaints about the timeliness of services.

Keywords: *responsiveness, e-ktp services*

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Respontivitas Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 6 orang. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian femenologi yaitu menekankan pada subjektivitas pengalaman hidup manusia. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dengan menggunakan model analisa interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Respontivitas Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah baik namun masi ada beberapa aspek yang belum maksimal hal ini dilihat dari aspek kemampuan merespon dan kecermatan pelayan masih belum maksimal karena masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait aspek tersebut. Namun pada aspek di ketepatan waktu pelayanan yang sudah maksimal ini dilihat dari tidak adanya keluhan masyarakat mengenai ketepatan waktu pelayanan.

Kata Kunci: *responsivitas, pelayanan e-ktp*

* ariapriyadi@gmail.com

PENDAHULUAN

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, pendidikan dan lain-lain Sinambella, dkk (2010). Penyediaan layanan dalam rangka terlaksananya pelayanan publik yang baik harus mampu mengedensifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tersebut. Permasalahan utama yang sering terjadi dalam pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas bergantung pada beberapa aspek, yaitu bagaimana tata laksanaanya, 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 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. 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 ketidakselarasn 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). Pada Kabupaten Enrekang Sulawesi selatan sendiri, tersedia Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang

yang merupakan instansi yang melakukan pelayanan publik berupa layanan administrasi kependudukan. Beberapa layanan yang tersedia dalam Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang adalah Pelayanan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk, Akta Pernikahan, Surat Dokumen Kependudukan, Surat keterangan pindah hingga pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Namun pada penelitian ini memfokuskan kepada pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). (Idalamat.com 2015). Menurut data pada tahun 2017 sejumlah masyarakat mengeluhkan pelayanan KTP dikarenakan petugas yang bertugas tidak standby di loket antrian (TribunEnrekang.com). Dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti menemukan bahwa masalah ini terjadi karena karena petugas sering kali menunda-nunda pekerjaan dengan alasan yang tidak jelas sehingga mengakibatkan antrian yang panjang berarti pelayanan tersebut tidak responsif karna semestinya pelayanan yang responsive adalah pelayanan yang cepat. masalah-masalah lain yang sering terjadi mengenai responsivitas pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil karena

pegawai sering terlambat dan melayani dalam waktu yang panjang sehingga tidak tepat waktu. Masalah selanjutnya yaitu pegawai negeri sipil yang tidak ramah, dan tidak disiplin menyebabkan tidak maksimalnya respon yang seharusnya di berikan oleh pegawai negeri sipil kepada Masyarakat yang menandakan pelayanan e-KTP di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang tidak responsif. Pencetakan KTP elektronik pada tahun 2018 mengalami keterlambatan dengan alasan buruknya koneksi jaringan (TribunEnrekang.com).

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. Selain memiliki prinsip-prinsip, dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 (Hardiyansyah, 2018) sebagai berikut a, Transparansi Bersifat terbuka, mudah

dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, b. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. c. Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. d. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. e. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. f. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. 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. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung

tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Menurut Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satauan kerja atau satuan organisasi Kementrian Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Unit penyelenggara pelayan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan birokrasi untuk menegenali 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 ununtuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, Dilulio (Dwiyanto 2012). Menurut Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) pola pelayanan publik yaitu: a. Fungsional, Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. b. Terpusat, Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang. Semua warga Indonesia dan orang asing yang sudah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sebagai indentitas 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: 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 tuntunan 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.

“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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe fenomenologi. Untuk kebutuhan pengumpulan data, peneliti menggunakan pengumpulan data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, 2 Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, 3 Masyarakat Kabupaten Enrekang.

Data sekunder yang terdapat didalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari laporan-laporan atau beberapa dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian terkait Responsivitas Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Didalam pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penganalisis data digunakan reduksi

data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk pengabsahan data digunakan 3 triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Enrekang adalah sebuah kabupaten yang berada di Sulawesi selatan dengan jarak 236 km sebelah utara dari ibukota Provinsi Sulawesi Selatan (Makassar). Secara geografis Kabupaten Enrekang terletak diantara $3^{\circ} 14' 36''$ - $30^{\circ} 50' 00''$ LS dan antara $119^{\circ} 40' 53''$ - $120^{\circ} 06' 33''$ BT. Daerah ini terletak pada ketinggian 47-3.239 meter di atas permukaan laut, dengan luas wilayah sekitar 1.786,01 km². Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang melaksanakan tugas pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang mempunyai fungsi sebagai berikut: a. Pengumpulan, pengelolaan dan pengendalian data yang berbentuk data base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan, b. Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Enrekang, c. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan Pencatatan sipil, d. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan urusan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil, e. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil, f. Pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, g. Pelaksanaan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil, h. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, i. Pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan, j. Pengkoordinasian integrasi dan sinkronisasi kegiatan di bidang administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan dilingkungan pemerintah daerah, k. Pembinaan kepada masyarakat tentang kependudukan dan pencatatan sipil, l. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga lainnya, m. Koordinasi dengan instansi terkait dalam hal kebijakan kependudukan, tertib administrasi kependudukan dan analisis

dampak kependudukan, n. Pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan, o. Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data kependudukan, p. Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk, pencatatan sipil pada data base kependudukan, r. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk, Pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan, s. Pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pencatatan sipil pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan.

Terwujudnya sistem administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil yang tertib, akurat dan dinamis menuju Penduduk yang berkualitas. Misi Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang adalah sebagai berikut Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.

Berdasarkan dari visi dan misi di atas dapat diketahui bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang berusaha mewujudkan sistem administrasi

kependudukan yang tertib dan dinamis melalui pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan yang prima kepada masyarakat

Kemampuan Merespon

Kemampuan merespon diartikan sebagai kemampuan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam merespon kebutuhan atau kepentingan administrasi khususnya e-KTP yang diajukan oleh masyarakat. Dalam melihat kemampuan merespon Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang ada penilaian yang disusun oleh peneliti yaitu sikap pelayan dalam menghadapi masyarakat yang memiliki karakter, usia dan latar belakang yang berbeda, usaha yang dilakukan pegawai dalam memuaskan masyarakat.

Berikut adalah hasil wawancara bersama Bapak HS selaku kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang mengenai kemampuan merespon ketika pegawai mampu memberikan layanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam membuat e-KTP sehingga masyarakat merasa senang dan menciptakan kepuasan masyarakat. Dalam melayani masyarakat, menurut ibu SW selaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang bagian percetakan, mereka berusaha untuk memberikan respon dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh narasumber dalam merespon kebutuhan masyarakat diperlukan untuk lebih banyak mendengarkan apa yang menjadi kendala masyarakat dalam pelayanan e-KTP setelah mengetahui permasalahannya maka langkah selanjutnya adalah memberikan solusi-solusi yang terbaik untuk menghadapi masalah tersebut sehingga masalah yang dihadapi oleh masyarakat akan lebih cepat terselesaikan. Sejalan yang dikatakan oleh bapak RM selaku pegawai Kantor Dinas dan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang bagian perekaman yang mengatakan bahwa, kunci dari kemampuan merespon adalah komunikasi yang baik dengan masyarakat, dengan melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat maka kekurangan-kekurangan yang ada bisa diperbaiki dan menemukan solusi terbaik dalam menyelesaikan masalah masyarakat.

Dalam merespon kebutuhan masyarakat, seringkali petugas menghadapi kendala dan masalah terkait dokumen masyarakat sehingga dapat menimbulkan perubahan sikap yang tunjukan oleh masyarakat seperti

lebih emosional. Dalam menghadapi situasi tersebut, sebagai pegawai yang melayani masyarakat, haruslah tetap memberikan respon yang terbaik untuk masyarakat. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh ibu SW selaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, yaitu, dapat disimpulkan bahwa sebagai pegawai mereka tetap memberikan respon terbaik meskipun sikap yang ditunjukan masyarakat tidak kondusif dan cenderung emosional.

Sejalan dengan pernyataan dari pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Menurut Informan DS selaku masyarakat Kabupaten Enrekang penerima layanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang mengatakan bahwa pelayanannya cukup baik, kutipan wawancara dengan ibu DS, sebagai berikut, masyarakat yang dilayani oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah cukup puas karena seluruh prosedur dan proses pelayanan yang ada untuk membuat e-KTP dijelaskan dengan baik. Namun menurut Informan bapak MN selaku masyarakat Kabupaten Enrekang yang dilayani oleh petugas, walaupun pelayanan yang diberikan sudah dapat

dikatakan baik, masih ada kekurangan dari respon yang diberikan oleh petugas. Menurut MN, biasanya pelayanan yang diberikan pegawai tergantung dari suasana hati bahkan keadaan pegawai, adapun hasil wawancara dengan MN, sebagai berikut, kekurangan pegawai dari memberikan respon adalah masih ada oknum pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang memberikan respon sesuai dengan suasana hatinya. Dimana dijelaskan pada wawancara tersebut cara melayani oknum pegawai terkadang disesuaikan dengan keadaan dan waktu. Pada pagi hari biasanya respon yang diberikan oleh oknum pegawai jauh lebih baik dibandingkan pada saat siang hari yang biasanya oknum pegawai menjadi lebih sensitif.

Kecermatan Pelayan

Kecermatan pelayan dinilai dari produk yang dihasilkan oleh petugas yaitu e-KTP apakah telah sesuai dengan standar atau tidak. Kecermatan diartikan sebagai daya ketelitian seorang petugas dalam melaksanakan tugasnya, melihat seberapa banyak perhatian yang diberikan oleh seorang petugas membuat sebuah produk e-KTP, serta melihat hasil produk e-KTP apakah mampu memuaskan masyarakat dan sesuai dengan yang diharapkan oleh

masyarakat. Seperti yang dirasakan oleh bapak MN selaku masyarakat Kabupaten Enrekang, yang mengatakan e-KTPnya sempat salah tahun lahir. Hal ini disampaikan MN pada saat kegiatan wawancara, sebagai berikut, dapat diketahui bahwa pegawai kurang cermat dalam penulisan indetitas karena penulisan tahun kelahiran tidak sesuai dengan tahun kelahiran pemiliknya. Sedangkan menurut ibu DS selaku masyarakat Kabupaten Enrekang, pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang telah cermat. Seperti yang diungkapkannya pada saat Wawancara sebagai berikut, kecermatan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah optimal karena data yang ada didalam e-KTP DS tidak ada yang salah. Sejalan dengan pendapat DS, menurut IR dalam e-KTP yang dibuat oleh pegawai tidak ada satupun data yang salah meskipun seluruh dokumennya hanya diperiksa sekali, adapun hasil wawancara bersama IR, sebagai berikut, Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Menurut bapak IR selaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, dalam masalah kecermatan pelayanan memang diakui

masih ada yang terjadi seperti hasil wawancara berikut ini, diketahui bahwa masalah kesalahan data yang dilakukan pegawai tidak banyak hanya satu atau dua kasus saja yang mana biasanya disebabkan oleh kemiripan nama dan tanggal lahir. Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, menurut ibu SW selaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, dalam masalah kecermatan pelayanan memang diakui masih ada yang terjadi seperti hasil wawancara sebagai berikut, bahwa masalah kecermatan yang dilakukan oleh petugas bukan hanya karena kesalahan petugas tetapi kecerobohan masyarakat yang mana biasanya lupa melampirkan salah satu dari prosedur yang diminta oleh pegawai dan kebiasaan masyarakat yang menggunakan calo dalam melakukan pengurusan e-KTP. Menurut hasil wawancara dengan bapak RM selaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, diketahui bahwa penyebab dari kesalahan produk akibat dari masalah kecermatan adalah sebagai berikut, bahwa data yang mirip antara masyarakat biasanya yang paling banyak menyebabkan masalah kecermatan pegawai. Menurut pendapat

ibu SW selaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang jika terjadi kesalahan data masyarakat, pegawai akan melakukan beberapa tahapan, perbaikan data, seperti yang di jelaskan dalam wawancara berikut ini, bahwa untuk memperbaiki data e-KTP yang salah maka menyesuaikan dengan prosedur yang ada ketika kesalahan data terjadi karena informasi dari kartu keluarga masyarakat yang salah maka kartu keluarga yang dahulu diperbaiki.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Indikator terakhir pada penelitian ini adalah melihat ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan juga merupakan parameter penilaian penting dalam melihat responsivitas pelayanan publik khususnya pelayanan e-KTP pada penelitian ini. Ketepatan waktu pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai penyelesaian produk e-KTP dicetak dan diterima masyarakat tepat pada waktu yang dijanjikan. Ketepatan waktu pelayanan dianggap penting karena merupakan salah satu bukti kesadaran pegawai dalam menyelesaikan tugas secara efisien, bukti pertanggungjawaban dan bentuk sifat responsif pegawai terhadap masyarakat yang dilayani.

Menurut hasil wawancara dengan ibu SW selaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, pengelolaan e-KTP hingga terbit memakan waktu yang tidak lama hanya memakan waktu 30 menit hingga 1 hari kerja tergantung kondisi jaringan. Adapun hasil wawancara sebagai berikut, dapat diketahui bahwa ketetapan waktu dipengaruhi dari kecepatan jaringan jika jaringan sedang stabil penyelesaiannya bisa menghitung jam, tetapi jika jaringan tidak stabil maka penyelesaiannya bisa sampai satu hari. Menurut bapak RM selaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, jika terjadi keterlambatan penerbitan, maka yang dilakukan pegawai adalah sebagai berikut, bahwa waktu penyelesaian e-KTP biasanya memakan waktu maksimal satu hari, ketika hal itu terjadi yang pegawai lakukan adalah membuat surat keterangan sementara untuk masyarakat simpan dan dibawa dihari berikutnya untuk diserahkan kepada pegawai ketika e-KTP masyarakat tersebut telah selesai. Keterlambatan penerbitan e-KTP disebabkan banyak faktor, salah satunya adalah disebabkan oleh gangguan jaringan yang kerap terjadi. Hal ini juga disampaikan oleh bapak RM selaku petugas Kantor Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, sebagai berikut, dapat diketahui bahwa penyebab keterlambatan terbitnya e-KTP dikarenakan kondisi jaringan yang tidak baik. Keterlambatan penerbitan e-KTP disebabkan banyak faktor, salah satunya adalah disebabkan oleh gangguan jaringan yang kerap terjadi. Hal ini juga disampaikan oleh ibu SW selaku petugas Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, sebagai berikut, dapat diketahui bahwa masalah keterlambatan waktu pelayanan disebabkan oleh tidak stabilnya jaringan yang berasal dari pusat sehingga tidak ada tindakan lain yang bisa dilakukan untuk mengatasinya karena masalah itu berasal dari pusat. Meskipun jaringan sering mengganggu proses pelayanan e-KTP tetapi petugas tetap mengusahakan penyelesaian e-KTP tepat pada waktunya dan tidak memakan waktu hingga berhari-hari. Agar e-KTP masyarakat tetap nyaman dalam melakukan pelayanan, Pegawai melakukan beberapa cara untuk memastikan e-KTP masyarakat dapat terbit dengan tepat waktu. Adapun yang dilakukan oleh pegawai disampaikan dalam wawancara dengan ibu SW selaku pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, sebagai berikut,

dapat diketahui bahwa hal yang dilakukan oleh pegawai yaitu menjelaskan kepada masyarakat mengenai kendala yang pegawai hadapi, agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama pegawai menjelaskan kepada masyarakat bahwa e-KTP yang dibuat memakan waktu sehari dan meminta masyarakat dihari berikutnya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan beberapa hal terkait responsivitas pegawai negeri sipil dalam pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang adalah Kemampuan merespon dari hasil penelitian penelitian ini terkait kemampuan merespon ternyata belum maksimal hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait sikap pegawai yang tidak ramah dan tidak memberikan perhatian dalam memberikan pelayanan e-KTP hal ini juga sesuai dengan hasil observasi peneliti yang melihat dalam hal memberi respon pegawai masih kurang ramah dilihat dari tidak dilakukannya senyum, sapa dan salam dalam melayani masyarakat. Kecermatan pelayan dari hasil yang dilakukan oleh peneliti mengenai kecermatan pelayan ternyata belum cermat hal ini terbukti

dengan masih terdapatnya keluhan dari masyarakat terkait data pada e-KTP masyarakat yang salah input dan hal ini juga diakui oleh pegawai melalui wawancara bahwa dalam hal kecermatan dalam pengimputan data masyarakat masih belum optimal. Ketetapan waktu pelayanan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait ketetapan waktu pelayanan ternyata sudah optimal hal ini terbukti dari tidak adanya keluhan yang diberikan masyarakat terkait ketetapan waktu pelayanan dimana waktu penyelesaian e-KTP yang dijanjikan pegawai selalu tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus dkk. 2012. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Mardalis. 2010. Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto. dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- 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.