

KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN HALMAHERA SELATAN

Sukur Suleman

email : sukursuleman@gmail.com

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara

ABSTRACT

This research was conducted as an effort to realize service quality towards orderly population administration which mandates a single identity for each resident and the flight of population database that is complete, accurate and can be owned by the community of South Halmahera Regency, then the problem of quality of KTP services at Disdukcapil, South Halmahera Regency minimal, and queuing up the gap, even though some people do not have e-KTPs. This study aims to understand, examine and describe the findings of researchers related to the quality of e-KTP services in the Department of Population and Civil Registry of South Halmahera Regency with the time spent in this study for three months. This study uses a qualitative approach with a type of case study. The data obtained through observation, interviews and documentation. Research Results Shows that the quality of e-KTP services at the South Halmahera Regency Population and Civil Registry Service has not been fully maximized. This condition can then be seen from some of the most important aspects, starting from the quality of its human resources, infrastructure, geographic location and employee discipline.

Keyword: *Quality, Service, e-KTP*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk wujudkan kualitas pelayanan menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamanatkan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap, akurat dan dapat di miliki bagi masyarakat Kabupaten Halmahera Selatan, kemudian masalah kualitas layanan KTP pada Disdukcapil Kabupaten Halmahera Selatan yang minim, dan antri berkepanjangan, bahkan sebagian masyarakat tidak memiliki e-KTP. Penelitian ini bertujuan memahami, mengkaji dan mendeskripsikan hasil temuan peneliti terkait kualitas pelayanan e-KTP pada dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan belum seutuhnya maksimal. Kondisi ini kemudian dapat dilihat dari beberapa aspek terpenting yakni mulai dari kualitas SDMnya, sarana prasarana, letak geografis dan kedisiplinan pegawai.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, e-KTP

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik. Thoha (2003:243), mendefinisikan pelayanan sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui

media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Pembuatan e-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. e-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena e-KTP menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.

Pelayanan publik e-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan memicu

problem dengan melihat pada kemampuan aparaturnya melakukan pelayanan perekaman e-KTP yang sangat jauh dari harapan masyarakat, kondisi tersebut menjadikan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sinambela (2010) mengungkapkan pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus diorientasikan pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna e-KTP dengan mengedepankan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan kualitas atau disebut dengan CETAK. Kemudian memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat tanpa diskriminatif atau melihat klasifikasi sosial, ekonomis, tidak berbelit. Hal ini perlu dilakukan sebab Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptanya tertib administrasi

kependudukan dan setiap instansi pelaksana pelayanan publik wajib melaksanakan urusan administrasi kependudukan

Selama ini dalam pemberian pelayanan publik, khususnya layanan E-KTP belum diikuti dengan bertambahnya tenaga kerja operasional yang seharusnya dipersiapkan untuk mensukseskan pengadaan E-KTP. Selain permasalahan di atas adalah dalam pemberian pelayanan kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat. Misalnya seringnya komputer yang error sehingga orang jadi sia-sia datang untuk memperoleh layanan E-KTP, belum lagi kuantitas masyarakat yang harus dilayani, dan itu kemudian kurangnya sesuai dengan petugas layanan yang ada (minim) sarana prasarana lain yang begitu kurang mendukung. Terlebih lagi jika masyarakat yang terlambat mengurus E-KTP sesuai dengan waktunya tidak akan bisa dilayani. Dengan demikian, petugas pelayanan E-KTP harus mampu merespon kebutuhan atau keinginan masyarakat dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Sifat dan jenis masyarakat yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Karena itu, petugas pelayanan perlu mengenali pengguna

dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan.

Berdasarkan data yang di rilis oleh Ombudsman Maluku Utara bahwa jumlah masyarakat di Kabupaten Halmahera Selatan yang wajib KTP sebanyak 172.431 penduduk, dan yang sudah melakukan perekaman e-KTP sebanyak 59% dari jumlah tersebut atau 101.698 penduduk, sementara sisanya sebanyak 41% atau 70.733 penduduk yang belum melakukan perekaman e-KTP. Sementara jumlah penduduk Kabupaten Halmahera Selatan merupakan jumlah penduduk yang paling tinggi di Provinsi Maluku Utara.

Pada aspek lain juga terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan e-KTP diantaranya pengurusan e-KTP memakan waktu yang lama, prosedur yang berbelit-belit, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai seperti pegawai yang tidak berada ditempat saat jam kerja, penyediaan blangko yang minim, Standar operasional Prosudural (SOP) yang belum jelas. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus (*case study*), penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan lisan gambaran dari perilaku yang diamati. Sumber dari penelitian ini yang dapat diidentifikasi berdasarkan fokus masalah yang diteliti, yaitu aktor yang terlibat langsung di lapangan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi yang terjadi, dimana informan Utama dan informan pendukung, yang terdiri atas: Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil, Ombudsman, dan masyarakat pengguna layanan e-KTP. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui data primer dan data sekunder yaitu dengan melakukan; (1) Observasi (pengamatan), (2) Interview (Wawancara), (3) Dokumentasi. Peneliti pada penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif, dengan menggunakan analisis data model Milles dan Huberman yakni, (a) mengumpulkan data sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, (b) melakukan reduksi data yang diperoleh dari lapangan dengan merangkum, memili hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, (c) selanjutnya adalah data display

atau menyajikan data, dengan mengorganisasikan atau menyusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami, (d) yaitu melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sugiyono (2014:92)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kualitas pelayan publik E-KTP pada Dinas kependudukan dan catatan Sipil khususnya pada daerah Kabupaten Halmahera Selatan, jika dilihat dari indikator pelayanannya tentu masih jauh dari harapan yang ada, terutama soal akses layanan yang belum terjangkau pada pelosok-pelosok desa, selanjutnya masalah petugas pelayanan yang kemudian menjadi persoalan, prosedur layanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, kompetensi petugas dan, transparansi yang selama ini juga dipersoalkan, sehingga hemat peneliti bahwa penyediaan infrastruktur barang dan jasa kemudian system yang tepat menjadi dasar penting dalam proses pelayanan publik.

Sebagaimana Hardiyansyah (2015 :16) mengatakan bahwa dalam pelayanan publik mencakup penyelenggaraan *public*

good and public regulation. *Public good* berkaitan dengan penyediaan infrastruktur, barang dan jasa termasuk pelayanan dasar yang menjadi tugas dan fungsi utama dalam pemerintah pusat maupun daerah. Sedangkan *public regulation* berkaitan dengan pembentukan peraturan perundang-undangan dan kebijakan dalam kerangka menciptakan ketenteraman dan ketertiban. Pendapat tersebut diperkuat berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 1 yang dimaksud dengan 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, dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Jika Mengacu pada MENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan pemerintah unsur indeks kepuasan masyarakat yang semestinya dilakukan oleh penyelenggara layanan adalah dengan melihat pada : (a) Prosedur pelayanan, (b) Persyaratan pelayanan, (c) Kejelasan petugas pelayanan, (d) Kedisiplinan petugas layanan,(d) Tanggung jawab petugas layanan, (f)

kemampuan petugas layanan, (f) Kepuasan pelayanan, (g) Keadilan mendapatkan pelayanan, (h) Kesopanan dan keramahan petugas, (i) Kewajaran biaya pelayanan, (j) Kepastian biaya pelayanan, (k) kepastian jadwal pelayanan, (l) Kenyamanan lingkungan, (m) Keamanan pelayanan. Dengan kondisi yang demikian Kepala Dinas Kependudukan dan catatan Sipil, menyatakan bahwa untuk Dukcapil Halmahera Selatan terkait e-KTP jauh lebih tinggi dari Kabupaten/Kota yang ada. sebab pola kita adalah bagaimana menjemput masyarakat, dan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka.

Hasil wawancara SA Kepala Dinas Dukcapil menunjukkan bahwa pelayanan publik khususnya e-KTP suda cukup berkualitas dan kemudian bisa di rasakan oleh masyarakat banyak, upaya-upaya yang sejauh ini telah dilakukan pihak Dukcapil Halmahera Selatan juga senantiasa menjadi dasar bagi mereka bahwa pelayanan e-KTP jauh lebih baik dari yang sebelumnya, hal tersebut dapat dilihat dengan tingginya jumlah perekaman masyarakat yang mencapai 72 persen dari julah penduduk 247.378 jiwa.

Pernyataan kemudian tidak berbanding lurus dengan apa yang disampaikan oleh SA Kepala Ombudsman

Perwakilan Maluku Utara bahwa pelayanan e-KTP pada Disdukcapil Halmahera Selatan belum begitu baik, walaupun suda ada upaya-upaya terobosan yang dilakukan, dan selanjutnya kami akan melakukan kajian *syistemic review* tentang problem penyelenggaraan pelayanan E-KTP di Kabupaten Halmahera Selatan.

Sejalan dengan pernyataan tersebut FB selaku tokoh masyarakat menyampaikan bahwa memang selama ini isu soal pelayana e-KTP menjadi polemik, sehingga banyak warga yang tidak terakomodir dalam menggunakan hak pilih dan urusan lainnya.

Relefansinya dengan pernyataan FB, ini kemudian di perkuat oleh satu-satunya media terkemuka di Maluku Utarayakni Malut Post (30/10/2018) yang menyatakan bahwa banyak kemudian masyarakat yang antri ternyata tidak ada petugas pelayanan, menurutnya kinerja dinas Kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) Pemkab Halmahera Selatan (Hal-Sel) dikeluhkan. Ini karena sejak menghilangnya kepala Dinas SA selama sebulan menghambat pelayanan administrasi kependudukan. Buktinya, sejumlah staf yang betugas melayani warga terkait mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dan dokumen kependudukan lainnya yang juga tidak

berkantor. Dalam hasil liputan Malut Post beberapa warga asal kayoa menegaskan bahwa “ Aneh, kalian digaji untuk memberikan pelayanan untuk memberikan pelayanan, ternyata yang ditemukan seperti ini”.

Menurut Idris salah satu warga kepada Malut Post menegaskan bahwa “ suda sebulan lebih berada di Bacan hanya untuk mengurus Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran. Hanya saja kepala dinas belum berkantor, makanya pengurusannya juga molor, kalau kinerjanya menghambat seperti ini, maka bupati suda harus mengevaluasi sehingga kedepan tidak lagi menyusahkan masyarakat. Dari jauh-jauh kami datang untuk mengurus dokumen kependudukan, ternyata terhambat gara-gara pimpinannya tidak berkantor. (Malut Post (30/10/2018)

Berdasarkan uraian diatas, dan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik e-KTP di Kabupaten Halmahera Selatan belum begitu maksimal, kondisi tersebut dapat dilihat dengan masih terdapatnya keluhan masyarakat soal petugas pelayanan yang kaku dan berbelit, jangka waktu pelayanan yang berkepanjangan, kemudian tidak ada kepastian waktu yang jelas dan dari 172.981 jumlah penduduk yang wajib KTP, masi

terdapat 48.502 yang belum melakukan perekaman.

Pada konteks ini mestinya pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berpikir bagaimana upaya-upaya dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pada lingkup Disdukcapil. Pemerintah seharusnya melakukan pelayanan yang sepenuh hati dan menyentu pada masyarakat, sebab akan membantu kita sebagai aparatur sipil Negara untuk menyehihkan waktu memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Adanya nilai kemanusiaan dan kesungguhan yang melekat pada diri penyelenggara layanan. seharusnya ada sikap menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih bagus diperlukan adanya inisiatif dai pegawai yang kemudian itu terukur dan dapat dirasakan masyarakat.

Sinambela (2006:8) mengatakan bahwa aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak beroreantasi pada pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dijadikan barometer dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Dan untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan yang

dilakukan dengan sepenuh hati. Paradigm pelayanan publik dikabupaten Halmahera Selatan khususnya pada dinas dukcapil haruslah diubah. Berbagai fenomena pelayanan publik harus diperbaiki, sehingga pelayanan dapat berjalan secara optimal.

e-KTP sebaagai sebuah identitas resmi yang sangat penting, karena yang bersangkutan dapat tercatat sebagai warga Negara jika terdata secara administratif dan diakui oleh Negara. Selain itu juga pemerintah pusat mengupayakan agar setiap warga Negara wajib untuk miliki e-KTP. Semua itu adalah dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, dan ini menjadi harapan semua masyarakat yang di Kabupaten Halmahera Selatan. Hanya saja tidak berbanding lurus dengan kinerja Diknas Pendudukan dan Catatan Sipil sebagai lembaga teknis yang menangani data kependudukan warga masyarakat. Kurang lebih 48.502 yang belum melakukan perekaman KTP sesungguhnya bukanlah jumlah yang sedikit. Sebab hasil observasi juga menunjukkan bahwa pihak Dukcapil hanya berbicara pada tahap dimana masyarakat yang sudah melakukan perekaman KTP, akan tetapi tidak menyinggung apakah dari jumlah yang

suda melakukan perekaman tersebut, termasuk yang meninggal dan memiliki KTP ganda ataukah tidak sebagaimana pada table Berikut:

Tabel 2 : Jumlah Penduduk Wajib Melakukan Perekaman, Yang Suda Melakukan Dan Belum Melakukan Perekaman.

WAJIB KTP	SUDAH PEREKAMAN	BELUM PEREKA MAN
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
5.700	4.909	791
5.113	4.260	8.53
5.287	4.758	5.29
4.792	4.166	626
8.469	7.063	1.406
12.724	8.147	4.577
9.387	6.679	2.708
22.502	14.999	7.503
3.097	1.847	1.250
3.423	2.029	1.394
3.101	2.831	270
5.014	3.970	1.044
2.338	1.681	657
3.345	2.644	657
3.989	1.613	2.376
2.987	2.175	812
13.565	9.716	3.849
5.362	3.411	1.951

4.826	3.163	1.663
3.066	2.181	885
5.179	4.004	1.175
4.607	3.627	980
4.150	2.599	1.551
5.359	4.774	585
4.471	3.089	1.382
3.213	1.528	1.685
3.097	2.331	766
4.129	2.243	1.886
3.092	2.187	905
7.599	5.855	1.744
172.981	124.479	48.502

Sumber : (Olahan Data Sekunder Disdukcapil 2018)

Kaitannya dengan hal tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Halmahera Selatan perlu pembenahan dan koreksi sehingga kedepan kualitas pelayanan publik lebih terukur dan manfaatnya di rasakan masyarakat. Dan untuk menilai kualitas pelayanan e-KTP pada Disdukcapil Halmahera Selatan, maka perlu dibangun kesepahaman antara pimpinan dengan bawahan serta masyarakat sebagai pemberi dan penerima layanan dengan melihat pada prinsip layanan itu sendiri, baik Standar Operasional Prosuduralnya, kejelasan waktu dan tentu kualitas pegawainya. Ini senantiasa menjadi catatan penting kepada Dinas Dukcapil agar

kinerjanya dapat ditingkatkan dan tidak menimbulkan mosi keteikpercayaan terhadap birokrasi yang berada pada diknas dukcapil.

Sesungguhnya juga Pemerintah daerah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik yang ada di daerah bahwa penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Olehnya itu strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik e-KTP pada Disdukcapil perlu dilakukan. Pernyataan ini kemudian relevansinya dengan pendapat Surjadi (2009:45) berpendapat bahwa ada tiga strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu; *pertama*, adalah melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah. *Kedua*, adalah melalui perubahan sikap dan karakter para pelaku birokrasi sebagai identitas baru aparatur pemerintah. *Ketiga*, mendesain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah

yaitu dengan strategi pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan uraian penelitian tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan lebih serius dalam melakukan perekaman e-KTP yang merupakan identitas resmi dan wajib bagi masyarakat untuk memiliki. Kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil akan terlihat, jika memperhatikan Standar pelayanan publiknya, dan senantiasa tercipta suasana pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan, sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan. Dalam keadaan seperti itu maka dipastikan akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabuapten Halmahera Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan telaah dokumen menggambarkan bahwa capaian kualitas dalam pelayanan e-KTP oleh Disdukcapil Halsel sangat dipengaruhi oleh faktor SDM, yang merupakan indikator

keberhasilan seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya. Sumber daya manusia (SDM) pada pegawai Disdukcapil memiliki peran strategis dalam memberikan nilai tambah bagi Instansinya untuk mencapai keunggulan kompetitif. sumber daya manusia sebagai faktor penting yang menentukan maju dan tidaknya Disdukcapil. Olehnya SDM memiliki peranan penting untuk terus melakukan inovasi serta kemajuan lembaga dan yang hanya dapat dicapai dengan dukungan sumber daya manusia yang ada baik secara kuantitas maupun kualitas Hasibuan (2014:9).

Selain itu Sumber Daya manusia (SDM) ini juga senantiasa berhubungan dengan kapasitas pribadi dari pegawai untuk menunjukkan kinerja yang terbaik. Sebagaimana Robbins (dalam Harbani Pasolong 2002:50), bahwa Kapasitas pribadi merupakan kemampuan individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, kemampuan tersebut dapat di lihat dari dua segi: (1) kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang di perlukan untuk melakukan kegiatan mental, dan (2) kemampuan fisik, yaitu kemampuan stamina, kecakapan, kekuatan dan keterampilan.

Terpisah dari itu, kepala desa Gafi kayoa (Agustus, 2018) dalam hasil

wawancaranya mengatakan “ memang sering terjadi keterlambatan dalam proses perekaman e-KTP, sebab kita harus menyiapkan dulu Kartu Keluarga (KK) dan biasanya petugas pelayanan menyuruh kita antrian, dan setelah kita direkam petugas tidak memberikan kepastian waktu kapan harus diambil, sehingga hampir setiap hari kita cek dan belum juga dicetak itu KTP, kan kasihan kita yang balak balik kekantor. Selain itu Fahri (Agustus, 2018) menambahkan bahwa setiap hari saya ini berurusan dengan petugas pelayanan KTP, sebab banyak warga yang saya urusi administrasi kependudukannya mulai, dari Akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan KTP, hanya saja itu tidak ada standarisasi pelayannya, misalkan ketetapan waktu lamanya penyelesaian, ini yang saya sering temukan, bahkan petugas pelayannya sangat lambat dan berbelit-belit, tidak ada konsistensi waktu,s

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM), sarana pendukung lainnya sesungguhnya menjadi faktor utama dalam mencapai kualitas Pelayanan publik yang ada di Disdukcapil Kabupaten Halmahera Selatan, dengan SDM yang berkualitas senantiasa akan melahirkan kinerja yang berkualitas dan sudah tentu akan terwujud

yang namanya Good Governance, sesuai dengan tujuan pembangunan nasional yakni terciptanya tata kelola pemerintahan yang bersih, berwibawa, pelayanan publik yang berkualitas, akuntabilitas, kesamaan manusia didepan hukum dan keadilan social bagi seluruh rakyat Indonesia serta terhindar dari KKN.

Selanjutnya juga faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Disdukcapil adalah soal letak geografisnya antara pedesaan ke pusat kota. Sebab aksesnya membutuhkan waktu yang cukup lama, ketika masyarakat yang melakukan perekaman ke pusat kota, begitupun sebaliknya jika Dinas mengagendakan untuk melakukan perekaman ke desa-desa. Kemudian sosialisasi dari pihak Disdukcapil yang selama ini dilakukn belum merata dan menyentuh pada semua desa di Kabupaten Halmahera Selatan. Sarana prasarana lain seperti ruangan tunggu, jaringan, alat perekaman juga menjadi pemicu rendahnya kualitas pelayanan. Ini menjadi catatan penting bagi Dinas untuk lebih memperbaiki diri secara individu maupun secara kelembagaan, dan bersungguh-sungguh dalam menunjukkan kinerjanya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), terutama dalam mengurus persoalan umat.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikaji, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan belum seutuhnya maksimal dengan melihat pada: a). Proses pelayanan yang tidak berdasarkan standarisasi pelayanan mengenai ketetapan waktu penyelesaian e-KTP. b). Sumber Daya manusia (SDM) petugas layanan yang menunjukkan sebagai aktor utama dalam menerima dan memberi layanan yang sejauh ini masih terbatas. c). Sarana dan prasarana sebagai faktor penunjang berkualitas dan tidaknya sebuah pelayanan yang masih terbatas, mulai dari ruang tunggu, ruang kerja petugas layanan yang sempit, jaringan kemudian alat perekaman yang masih terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik, Bandung* : Alfabeta
- Plastrik, Peter dan Osborne, David 2001. *Memangkas Birokrasi*, Jakarta: PPM
- Ratminto dan Winarsih, (2012). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Potlak, Lijan, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : CV Alfabeta.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: PT Rafika Aditama.
- Thoha, Mifta, 2003. *Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Widodo, Joko, (2006). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Jakarta: Bayumedia Publishing

Dokumen :

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan MENPANRB Nomor 15 Tahun 14 Komponen Standar Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang
pedoman penerbitan Kartu Tanda
Penduduk berbasis Nomor Induk
Kependudukan