



KUALITAS PELAYANAN KTP-EL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL GOWA DI KABUPATEN GOWA

Amzal Adam¹, Muhammad Agung³, Indra Rahayu²

Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar¹

Pendidikan Sosiologi, Universitas Muhammadiyah Makassar²

Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Muhammadiyah Makassar³

amzaladam@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa di Kabupaten Gowa yang berlandaskan pada UU Nomor 16 Tahun 2014 tentang Perumusan pelayanan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 dan teori Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengenai lima dimensi kualitas pelayanan. Metode penelitian yaitu kualitatif tipe deksriptif, peneliti dipandu mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Teknik analisis data menggunakan Reduksi Data (Data Reduction), Penyajian data (Display Data), dan Verifikasi Data (Data Verification). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Gowa sudah mengikuti aturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014 dan telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46-47) mengenai lima dimensi kualitas pelayanan. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat, antara lain kekurangan blanko pada saat pembuatan KTP-el, pegawai memberikan jangka waktu selesainya dibuat KTP-el kepada pemohon, namun tidak diselesaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan fasilitas tempat tunggu masih kurang memadai dengan banyaknya pemohon yang datang setiap harinya, serta kebersihan kantor khususnya di bagian halaman masih kurang baik.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, KTP-EL, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of KTP-el in the Department of Population and Civil Registry of Gowa in Gowa Regency based on Law Number 16 of 2014 on the formulation of the Minister of Administrative Reform and the Reformation of Bureaucracy No. 16 of 2014 and the theory of Zeithaml in Hardiyansyah (2011: 46-47) on the five dimensions of service quality. The research method is qualitative deksriptif type, researchers guided explore or photograph the social situation that will be examined thoroughly, broadly, and deeply. Data analysis techniques using Data Reduction, Presentation of data (Display Data), and Data Verification. The results of this study indicate that the quality of service at the Office of Population and Civil Registry Gowa has followed the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform number 16 of 2014 and has been in accordance with the theory proposed by Zeithaml in Hardiyansyah (2011: 46-47) five dimensions of service quality. However, there are some indicators that have not been implemented according to the wishes of the community, such as lack of blanks at the time of the KTP-el making, the officer gives the eligible period of the KTP-el to the applicant, but not completed in accordance with the promised time, and the waiting facility is inadequate with the

number of applicants who come every day, and the cleanliness of the office, especially on the page is still not good.

Keywords: *Satisfaction of Society, KTP-EL, Service Quality*

PENDAHULUAN

Kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi atau pun teknologi informasi dengan berbasis pada *data base* kependudukan nasional (Munir & Utari, 2011). KTP elektronik, disingkat KTP-el, ditetapkan pada tahun 2013 yakni dalam undang-undang (UU) No. 24 Tahun 2013 yaitu perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. KTP-el berbentuk fisik KTP biasa ditambah *chip* dan foto dan tanda tangan digital sehingga berfungsi sebagai *smart card*.

KTP-el memiliki kapasitas 4-8 KB, memuat data NIK, nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan, tanda tangan, serta nama, dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani. *Data base* penduduk ditampung dalam *data base*

nasional (Sutanta & Ashari, 2011). Program KTP-el secara nasional telah diimplementasikan sejak tahun 2009 dengan menjadikan enam kabupaten atau kota sebagai daerah proyek percontohan. Kabupaten atau kota tersebut adalah Padang, Bali, Yogyakarta, Denpasar, Cirebon, dan Makassar.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia sebagai acuan kualitas pelayanan berdasarkan implementasi pelayanan dan respon masyarakat terkait pelayanan KTP-el.

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Namun dalam penelitian ini

indikator biaya atau tarif dihilangkan karena dalam pelayanan pembuatan KTP-el tidak dikenakan biaya sesuai aturan UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 79 A menyebutkan bahwa Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis.

Kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh menteri pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus diimbangi upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat (Rezha, dkk dalam Sufryanthi & Kusnadi, 2016).

Penyelidikan terhadap proses pengadaan KTP-el mencakup hal pelayanan publik bertujuan mengetahui sejauh mana kualitas pelayanannya berdasarkan peninjauan peraturan perundang-undangan tentang pedoman survei kepuasan masyarakat dan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Berdasarkan permasalahan tersebut Peneliti tertarik

untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa di Kabupaten Gowa”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif tipe deksriptif karena peneliti dipandu mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Lokasi atau tempat penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa. Penelitian dilaksanakan pada bulan April-Juni 2017 sampai data yang diperoleh peneliti dapat terpenuhi sesuai yang diinginkan.

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu: observasi, wawancara atau interview, dokumentasi. Adapun teknik analisis datanya yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Display Data*), dan verifikasi data (*Data Verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan dibawah tanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Tugas pokok dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa termasuk ke dalam instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa terletak di Jl.Tumanurung No. 2 Sungguminasa Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan.

Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa kependudukan dan catatan sipil gowa salah satu pemerintah daerah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang selaras dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang pemerintahan yang baik,

merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah sendiri.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Berikut gambaran umum kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa. Pelayanan Publik Republik Indonesia sebagai acuan kualitas pelayanan berdasarkan implementasi pelayanan dan respon masyarakat terkait pelayanan KTP-el meliputi:

Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. pada penelitian ini indikator tentang persyaratan ditentukan oleh biaya yang dikeluarkan saat mengurus KTP-el dan berkas yang perlu dipenuhi oleh pemohon.

Pelayanan KTP-el di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Gowa tidak ada biaya yang dikenakan saat pengurusan KTP-el, persyaratannya juga tidak berbelit-belit hingga memudahkan masyarakat untuk mengurus KTP-el di kantor ini.

Kantor tersebut telah menerapkan Pelayanan sesuai dengan UU No.24 thn 2013 pasal 79 A menyebutkan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis. Kualitas pelayanan yang telah sesuai dengan UU yang berlaku termasuk dalam kualitas baik dan juga akan berdampak baik pada masyarakat.

Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada penelitian ini indikator tentang Prosedur mencakup tentang cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Pelayanan KTP-el di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa menurut 8 dari 10 informan mengatakan bahwa prosedur yang ada sangat mudah hanya perlu membawa fotokopi kartu keluarga saja tetapi 2 informan yang juga telah mengurus KTP-el di kantor tersebut mengatakan bahwa prosedurnya masih berbelit-belit. Setelah peneliti melakukan penelitian lebih dalam 2 informan tersebut mengurus KTP-el tahun lalu namun menurutnya

sekarang prosedur sudah berbeda dan tidak berbelit-belit lagi.

Kualitas pelayanan di kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil gowa sudah termasuk bagus karena dengan prosedur yang diterapkan saat ini sangat berpengaruh baik bagi masyarakat juga akan dipermudah dalam pengurusannya.

Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada penelitian ini indikator-indikator yang termasuk dalam waktu pelayanan yaitu kepastian jadwal pelayanan setiap hari dan ketetapan waktu penyelesaian pelayanan. Pelayanan KTP-el di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa terkait dengan waktu pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini sesuai dengan pendapat para informan, pegawai instansi, dan aturan-aturan formal yang terdapat pada spanduk informasi. Hal ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat tentang kepastian dan ketetapan waktu pelayanan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kualitas pelayanan KTP-el di kantor dinas catatan sipil gowa sudah menerapkan aturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi dan birokrasi nomor 16 tahun 2014 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan. Akurasi waktu dan produk yang dibutuhkan oleh pemohon sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya, seperti yang telah disediakan oleh pihak kantor yaitu poster informasi prosedur pembuatan KTP-el yang terpampang depan pintu masuk ruang tunggu, sehingga ini memudahkan para pemohon untuk melihat informasi pembuatan KTP-el. Namun dalam dalam pembuatan KTP-el, ketepatan diterimanya produk oleh pemohon itu masih tidak sesuai harapan sehingga pemohon harus menunggu dan ada juga yang merasa kecewa dengan ketidak-tepatan pelaksana pelayanan mem-berikan produk sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Berangkat dari keluhan masyarakat atau pemohon, seharusnya adanya perhatian khusus untuk memperbaiki sistem yang berlaku demi keakurasian produk pembuatan KTP-el sesuai yang telah dijanjikan.

Kompetensi Pelaksana

Kualitas pelayanan KTP-el di kantor dinas catatan sipil gowa sudah menerapkan aturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi dan birokrasi nomor 16 tahun 2014 mengenai kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan. Ketanggapan, sopan santundan keramahaan telah dimiliki oleh setiap pegawai. Biasanya ketika pemohon menanyakan sesuatu tentang berkas apa saja yang kurang maka pegawai tanggap dan mampu menjawab dengan baik pertanyaan dari pemohon tersebut. Akan tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa, banyaknya pengunjung dan suara yang bising dari setiap pemohon tersebut, dapat memengaruhi psikis dan emosional dan para pegawai. Akhirnya pegawai terkadang tidak mampu maksimal dalam menanggapi keluhan masyarakat dan cenderung lambat dalam menyelesaikan pembuatan KTP-el.

Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pegawai di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil gowa memberikan pelayanan yang sesuai

aturan dengan besikap adil, jujur, transparan serta objektif, hal ini telah memenuhi ketentuan UU No. 25 Tahun 2009 pasal 34 tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik. Pegawai di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil memberikan pelayanan dengan tidak membedakan antara pemohon yang satu dengan pemohon yang lainnya.

Semua pemohon diberikan hak yang sama dalam pengurusan berkas kependudukan dan catatan sipil. Dari sepuluh informan yang diwawancarai penulis, semua mengatakan bahwa pegawai di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil gowa baik dan adil dalam melayani masyarakat, seperti yang dikatan salah satu informan yang berinisial NS berusia 38 tahun pada tanggal 21 juni 2017 yang menyatakan bahwa:

“perilaku pegawainya itu mereka sopan dan ramah juga tentunya tidak na beda-bedakan masyarakat apapun golongannya”

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan HS

“perilaku pegawai disini tidak membeda-bedakan maka dari

itu ada yang dinamakan antri dan mereka juga sopan dan ramah.”

Pak Jamal selaku seksi pendaftaran penduduk menyatakan pula bahwa:

“Sikap dan perilaku kita harus diperhatikan karena itu sangat penting, penampilan juga harus dijaga dengan baik selama jam kerja”.

Pegawai kantor adil dan sikap tidak membedakan harus dimiliki oleh setiap pegawai agar dalam menjalankan tugas atau pekerjaan dapat memberikan respon yang baik pada masyarakat sehingga masyarakat itu sendiri akan merasa begitu dihargai.

Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh oleh Peneliti pada hasil wawancara, ada sembilan informan yang menyatakan bahwa ketersediaan tempat duduk kurang dengan berbagai alasan.

Pak WL mengatakan bahwa

“Sangat tidak cukup dan perlu pembenahan jika sistem antrian diperbaiki semua akan lancar.”

Selain itu, ada tanggapan dari satu informan yaitu ibu SS yang menyatakan bahwa

“Kalau persediaan tempat duduknya itu sudah banyak tapi memang banyak sekali warga yang datang makaanya tidak cukup.”

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan hal yang perlu menjadi perhatian khusus kepada para pelaksana pelayanan guna mendapatkan masukan-masukan dan kritikan yang membangun agar pelayanan yang disajikan dapat lebih baik dan meminimalisir kesalahan. Hasil wawancara Peneliti kepada pak Jamal selaku seksi pendaftaran penduduk pada tanggal 3 juli 2017 mengatakan bahwa,

“Iya ada, jika terjadi masalah dalam pelayanan dapat langsung di laporkan kepada siapa saja pegawai yang bertugas pada saat itu yang

kemudian akan di laporkan kepada staf pelayanan.”

Informan dari pihak pemohon yang berinisial WB usia 35 tahun pada tanggal 5 juli 2017 memberikan masukan terkait melihat masalah kapasitas ruang tunggu dan tempat duduk yang kurang dengan melihat banyaknya pemohon yang datang setiap harinya. Beliau mengatakan bahwa,

“Masalah pelayanan sudah bagus cuma masih ada sedikit yang perlu diperbaiki yaitu sistemnya ini pengaruh juga dengan keterbatasan ruangan sebenarnya halaman di kantor ini bisa digunakan sebagai tempat tunggu karena halamannya cukup luas dari pada didalam harus berdesak-desakan jadi kurang setuju dengan sistem yang ada”.

Penanganan pengaduan, masukan, dan saran adalah salah satu hal penting guna perbaikan kualitas pelayanan. Kritik dan saran merupakan bentuk kepedulian oleh pihak yang melihat kondisi sehingga kualitas pelayanan itu dapat bersifat dinamis sehingga tidak monoton akan suatu baik buruknya kondisi pelayanan

yang tidak diperhatikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa di kabupaten gowa, Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan tolak ukur dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Persyaratan

Indikator persyaratan meliputi persyaratan teknis maupun administratif telah memenuhi aturan yang ada sehingga dinas kependudukan dan catatan sipil Gowa telah sesuai dalam menjalankan aspek persyaratan.

2. Prosedur

Indikator prosedur meliputi tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pengaduan terkait permasalahan pelayanan KTP-el dapat diadakan pada pegawai instansi terkait, pengurusan dokumen sebagai

syarat dalam pelayanan KTP-el telah ditetapkan dengan jelas dan tidak berbelit-belit seperti pada sistem sebelumnya, artinya pemohon tinggal membawa dokumen persyaratan langsung ke kantor dan semua dilakukan hanya pada satu tempat yakni pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Gowa telah memenuhi sistem baru sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan dan kesesuaian, serta tempat pengaduan terkait permasalahan dengan mudah.

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan meliputi kepastian jadwal pelayanan setiap hari dan ketetapan waktu penyelesaian pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa telah memenuhi aspek kepastian jadwal pelayanan sesuai dengan aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan melakukan sosialisasi melalui pemasangan informasi pada dinding-dinding kantor sehingga masyarakat tahu tentang kepastian jadwal.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan meliputi hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada aspek ketentuan hasil pelayanan yakni pada penyelesaian pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa belum mampu menjalankan aspek ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

5. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Aparatur yakni pelaksana pelayanan KTP-el telah memenuhi aspek-aspek tersebut.

6. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Aparatur yakni pelaksana pelayanan KTP-el Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa bersikap baik pada pemohon.

7. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan meliputi pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar

pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa tidak memenuhi aspek kewajiban penyelenggara yakni menyediakan fasilitas tempat duduk yang mencukupi, hal tersebut tidak setara dengan pemohon yang datang setiap hari.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan meliputi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Kependudukan dan Catatan Sipil Gowa telah memenuhi aspek penanganan pengaduan sehingga masyarakat memiliki tempat pengaduan terkait permasalahan KTP-el.

SARAN

1. Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil sebaiknya memperhatikan kebersihan baik diluar maupun di dalam ruangan agar masyarakat merasa nyaman.
2. Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil sebaiknya menambah jumlah tempat duduk saat menunggu di ruang pelayanan sehingga masyarakat tidak lagi

- mengeluhkan tentang ketersediaan kursi yang masih kurang. Karena ketersediaan tempat duduk masih terbatas namun masyarakat yang datang semakin banyak.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian yang serupa agar menambah atau memperluas subjek penelitian, serta meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan KTP-el di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

DAFTAR PUSTAKA

- Munir, U. (2016). Pemanfaatan E-KTP untuk Proses Pemungutan Suara Pemilihan Umum di Indonesia Menggunakan Sistem E-Vote. *SEMNAS TEKNO MEDIA ONLINE*, 4 (1):2-4. Diakses dari <http://ojs.amikom.ac.id>.
- Sufryanthi, & Yahdi K. (2016). Pengaruh Pelayanan Pembuatan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 12 (1):81-90. Diakses dari <http://ejournal.nusamandiri.ac.id>.
- Sutanta E. & Ahmad A. (2012). Distribusi Basis Data Kependudukan Untuk Optimalisasi Akses Data: Suatu Kajian Pustaka. *Jurnal Ilmu Komputer*, 5 (1):1-9. Diakses dari <http://ojs.unud.ac.id/>.