

KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP (STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN E-KTP Di KECAMATAN RUNGKUT)

Nur Taufiq¹

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Abstrack

The quality of public service of making e-ID card is a form of public service needed by society as personal identity. In the context of making e-ID card in Rungkut District Office of Surabaya City still found the complaints of the community. These complaints include the timing of incorrect e-ID card making. The formulation of the problem in this research is "How is the quality of e-ID card service for the people in Rungkut Sub-district of Surabaya City". The purpose of this study is to find out how the quality of e-ID card service for the community in Rungkut Sub-district, Surabaya City. The method used in this research is descriptive method with qualitative approach. Technique of data collecting done by cpenyebaran questioner to 60 respondents, observation, and document. Based on the result of research, it can be concluded that the quality of e-ID card making service in Rungkut District Office that get good value is service requirement, service procedure, fairness of cost, courtesy and friendliness, service announcement, complaint procedure, suggestion and input, employee response. Those who get less value are service time, cost match, service result, officer ability, responsibility officer, disciplinary officer.

Keywords: *E-ID Card Service, Quality of Service, Qualitative.*

PENDAHULUAN

Sejak era globalisasi sekarang ini, perkembangan dunia usaha semakin pesat. Setiap orang harus bisa untuk berjuang dan beradaptasi dengan setiap perkembangan dan itu akan tetap bertahan. Kebanyakan perkembangan yang terjadi pada zaman modern ini diajukan untuk memberikan kemudahan dan pelayanan pada masyarakat umumnya.

Apalagi untuk perkembangan teknologi yang terjadi saat ini. Para ilmuwan semakin banyak, sehingga ia menciptakan suatu Informasi Teknologi yang cepat, akurat, sehingga waktupun tidak akan terbuang sia-sia untuk bisa mendapatkan pelayanan yang cepat pula. Semakin mengerucutnya sebuah instansi pemerintah yang melayani masyarakat akan mempermudah pengembangan potensi suatu daerah tersebut. Selain itu sumbangan kinerja pemerintah daerah dalam melayani masyarakat lebih cepat dirasakan oleh masyarakat. -Salah satu program yang mulai diterapkan sekarang ini oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat adalah berupa penerapan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut juga e-KTP. e-KTP merupakan sistem kependudukan terbaru yang sudah diterapkan oleh pemerintah, hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana pada pasal 101 huruf a, undang-undang tersebut dijelaskan bahwa memerintahkan kepada pemerintah untuk memberikan NIK kepada setiap penduduk paling lambat tahun 2011.

¹ Penulis pertama

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic-KTP* (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi, Program e-KTP di latar belakang oleh sistem pembuatan KTP nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Oleh karena itu, didorong dengan pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia merupakan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP. e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional.

Tugas pokok Pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintah Kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintahan yang profesional. Berdasarkan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka saya tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Kebijakan Pelayanan e-KTP (Studi Tentang Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Rungkut). Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana disebutkan sebelumnya, Maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut : "Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP bagi masyarakat di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya"? Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP bagi masyarakat Di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya.

Landasan Teori

Pengertian kebijakan publik menurut W.I Jenkis (Solichin, 2014, hal.15) adalah keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor berkenaan dengan tujuan yang sudah dipilih dengan cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi. Keputusan-keputusan yang diambil pada prinsipnya masih berada dalam batasan kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut. Pakar lain juga ingin mengungkapkan pendapatnya, yaitu Lemieux (Solichin,2014) mendefinisikan kebijakan publik sebagai produk aktivitas yang dimaksudkan untuk memecahkan suatu masalah publik yang terjadi dilingkungan tertentu.

James E Anderson sebagaimana dikutip (Islamy, 2009, hal. 17) mengungkapkan bahwa kebijakan adalah Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu. Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di

dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2001, hal. 59), yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut. Pendapat diatas ditegaskan oleh (Boediono, 1999, hal. 63), bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009, hal. 19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat nya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Joko Widodo (2001, hal. 131), pelayanan publik dapat di maknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Menurut kasmir (2005, hal. 31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005, hal. 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percayadiri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Metode Penelitian

Tipe penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, yakni suatu jenis penelitian dimana data yang diperoleh disajikan dalam bentuk kata-kata dan gambar bukan angka-angka. Penggunaan jenis penelitian kualitatif karena ada pertimbangan: Pertama, jenis penelitian deskriptif merupakan bagian dari karakteristik pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif dibutuhkan deskriptif dengan kata-kata atau gambar, dan bukan data yang berupa angka-angka. Kedua, relevansi penelitian deskriptif dengan obyek penelitian, yakni karakteristik latar belakang dan sistem sosial di Kecamatan Rungkut. Jenis penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan fakta-fakta yang akurat sesuai dengan fenomena sosial yang ada. Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari kuesioner, naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas.

Peran peneliti adalah untuk mencari data kuesioner kepada narasumber informan terhadap masalah yang terkait. masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Selanjutnya peneliti berperan untuk menganalisis data yang telah diperoleh. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Rungkut. Sedangkan lokus penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian adalah masyarakat yang mengurus E-KTP di Kecamatan Rungkut.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Data sekunder yang dimaksud diperoleh dari Kantor Kecamatan Rungkut.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah cara untuk mengumpulkan data dari responden yang diberikan suatu pertanyaan maupun pertanyaan untuk dijawab. Pada penelitian ini akan mengumpulkan

data dengan menggunakan kuesioner kepada 60 responden yang telah melakukan pelayanan-KTP di Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya tahun 2017. Dari teknik kuesioner adalah data mudah dikelola, dapat dipercaya, penetapan kode, analisis, dan interpretasi data sederhana.

2. Observasi

Metode observasi dilakukan peneliti melalui pengamatan secara langsung pada obyek yang berada di Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya untuk melihat langsung dan memberikan gambaran yang sesungguhnya mengenai objek yang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yakni pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Setelah dokumen itu diperoleh maka peneliti akan melakukan kajian isi terhadap dokumen-dokumen tersebut. Kajian isi yang dimaksudkan disini adalah metodologi penelitian yang memanfaatkan seperangkat prosedur untuk menarik kesimpulan yang dari sebuah buku atau dokumen.

Teknik Analisa Data

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan format daftar pertanyaan berstruktur dengan pertanyaan tertutup, yakni pertanyaan yang diajukan diiringi dengan alternative sejumlah jawaban untuk dipilih yang paling tepat kepada responden. Jawaban ini diharapkan dapat diisi dengan jujur oleh respon den sehingga diharapkan data yang terkumpul oleh peneliti merupakan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

- 1 Jawaban a diberi Skor 1
- 2 Jawaban b diberi Skor 2
- 3 Jawaban c diberi Skor 3
- 4 Jawaban d diberi Skor 4

Dari masing-masing unsur dihitung nilai skor rata-rata dari semua responden sebagai bahan perhitungan IKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan bantuan program Microsoft Exsel dengan prosedur perhitungan sesuai dengan pedoman umum Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan salah satu pijakan serta dasar obyektif dari hasil yang dilakukan dengan pengecekan kualitatif. Dalam teknik pengecekan data yang sudah didapatkan berdasarkan metode pengumpulan data yang sudah disebutkan diatas, dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Pendalaman observasi.

Selain itu peneliti juga akan melakukan pendalaman observasi agar dalam penelitian yang dilakukan peneliti saat berada di lapangan dapat dipertanggungjawabkan keabsahan datanya.

b. Triangulasi data.

Agar dalam penelitian ini mendapatkan data yang lebih banyak lagi dengan tujuan mendapatkan data yang benar-benar valid, maka peneliti melakukan teknik pemeriksaan keabsahan data melalui tehnik triangulasi data. Dalam metode triangulasi data terdapat beberapa cara, salah satunya menggunakan beberapa sumber data. Peneliti ingin membandingkan dan mengecek ulang drajat

kepercayaan suatu informasi yang di peroleh peneliti melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka peneliti akan menempuh langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.

Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Rungkut. Sehingga peneliti berusaha untuk menggali, mengungkapkan, kemudian mendiskripsikan. Hasil dari penelitian ini dapat dinilai bahwa unsur penilaian yang dapat nilai tertinggi adalah maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan ini dilihat dari tingkat kesesuaian penyediaan pelayanan dengan maklumat yang ditetapkan oleh Kecamatan Rungkut dengan kata lain petugas di kecamatan rungkut menyatakan bahwa mereka beserta petugas yang lain sanggup dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan maklumat yang telah dibuat bersama. Nilai unsur yang terendah yaitu waktu pelayanan. Hal ini karena yang terjadi di kecamatan pada saat pengurusan E KTP waktu terlalu berbelit dan lambat.

Faktor lain yang menyebabkan lambatnya waktu pelayanan yaitu sebelum pengurusan di kecamatan, masyarakat harus terlebih dahulu mengurus beberapa syarat di pihak RT/RW, Kelurahan. Nilai IKM yang mendapat nilai baik lainnya adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kewajaran biaya, kesopanan dan keramahan, maklumat pelayanan, tata cara pengaduan, saran dan masukan, respon pegawai. Nilai IKM yang mendapat nilai kurang yaitu waktu pelayanan, kesesuaian biaya, hasil pelayanan, kemampuan petugas, tanggungjawab petugas, kedisiplinan petugas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa nilai IKM yang semakin tinggi, menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. IKM merupakan data dan informasi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai baik dapat dilihat dari unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kewajaran biaya, kesopanan dan keramahan, maklumat pelayanan, tata cara pengaduan, saran dan masukan, dan respon pegawai.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kurang baik dapat dilihat dari unsur waktu pelayanan, kesesuaian biaya, hasil pelayanan, kemampuan petugas, tanggungjawab petugas, dan kedisiplinan petugas.
3. Untuk mengatasi masalah unsur yang belum sesuai dengan keinginan. Dan harapan masyarakat tersebut, dan sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya diajukan dalam beberapa rekomendasi.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP di Kecamatan Rungkut Kota

Surabaya, sebaiknya meninjau kembali keluhan dari masyarakat mengenai waktu agar lebih dipercepat dari hasil kerja.

1. Sebaiknya pemerintah harus berorientasi atau mementingkan kebutuhan dan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan harus diperbaiki dengan menerapkan good governance (pemerintahan yang baik) pemerintah memantau dan mengawasi pelaksanaan pelayanan public khususnya pembuatan e-KTP telah berjalan dengan baik atau belum.
2. Dari pelayanan e-KTP yaitu semoga Proses dalam pembuatan e-KTP lebih mudah, cepat dan nyaman, Adanya kotak saran yang dapat digunakan penerima layanan untuk memberikan kritik dan saran terhadap pembuatan e-KTP. Yang paling penting yaitu pemerintah kota dan kecamatan harus melakukan evaluasi setiap bulannya, melakukan pengawasan yang lebih insentif. Dan dikarenakan tidak sedikit masyarakat yang mengharapkan Kecamatan Rungkut untuk mempercepat pelayanan e-KTP untuk kebutuhan bersama agar semua masyarakat Kecamatan Rungkut bisa merasakan manfaat dari e-KTP tersebut.

Daftar Pustaka

- Boediono. (1999). *Teori Pertumbuhan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Islamy, M. I. (2009). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ridwan, & Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Solichin, A. W. (2014). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.