

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

Analisis Kualitas Pelayanan pada Bidang Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Situraja

¹Muhamad Rafli Hardiman, ²Yunanda Novian Harismansyah, ³Arip Rahman Sudrajat, ⁴Sri Sulastrri, ⁵Neng Sri Hendayati Syarif

¹²³⁴⁵ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang

e-mail :¹Mrafli.hardiman96@gmail.com,²Harismansyah08@gmail.com,

³arip.rs84@gmail.com,

⁴Srisulastrri1905@gmail.com, ⁵Nshsyarif@gmail.com

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui keputusan – keputusan, tetapi melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan melalui diklat – diklat struktural pada berbagai tingkatan. Penilaian kinerja pelayanan public tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator – indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan para pengguna jasa seperti kepuasan para pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KTP yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan situraja Kota Sumedang yang diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu: jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap, kehandalan, dan komunikasi. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui faktor kendala dari kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, dan kemampuan pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Situraja masih belum maksimal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Peneliti menyarankan agar Pemerintah Kecamatan Situraja meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai, menambah sarana dan prasarana dan juga memperjelas informasi mengenai prosedur pelayanan.

Kata Kunci: Sistem Administrasi; Kualitas Pelayanan

Analysis of Service Quality in the Field of Making KTP in the Situraja District Office

Abstract

Improving the quality of service is not only pursued through decisions, but through increasing the ability of the apparatus to provide various materials regarding service management through structural training courses at various levels. Performance evaluation of public services is not enough just to use indicators that are attached to service users such as satisfaction of service users such as satisfaction of service users. This research was conducted to determine the quality of KTP-making services provided by the District Government of Situraja City of Sumedang as measured through several service quality indicators, namely: guarantee, direct evidence, empathy, responsiveness, reliability, and communication. In addition, this study was also conducted to determine the constraints of service quality that can be seen from the facilities and infrastructure, service procedures, and employee capabilities. This study uses a qualitative descriptive approach by collecting data obtained from observations and interviews. The results of this study indicate that the quality of KTP-making services in Situraja sub-district is still not optimal as can be seen from the uncertain guarantee of completion, inadequate facilities and infrastructure, lack of attention and good response from employees, lack of responsiveness of employees and lack of information provided to the public regarding service procedures. The researcher suggests that the Situradja District Government improve employee performance by conducting

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

training of employees, adding facilities and infrastructure and also clarifying information about service procedures.

Keywords: *Administration System, Service Quality*

A. PENDAHULUAN

Negara kesatuan republik indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten atau kota. Yang tiap-tiapnya mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-Undang. Dan dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut Asas Desentralisasi, Dekonsentrasi, dan Tugas Pembantuan. Prinsip penyelenggaraan Desentralisasi berdasar pada UU No.23 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintah diluar yang menjadi urusan pemerintah. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Manajemen sumber daya manusia terdiri atas serangkaian keputusan yang terintegrasi tentang hubungan ketenaga kerjaan yang memengaruhi efektivitas karyawan dan organisasi.

Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam perusahaan. Efektivitas dapat dipahami sebagai derajat keberhasilan suatu organisasi (perusahaan) dalam usahanya untuk mencapai apa yang menjadi tujuan organisasi (perusahaan) tersebut. Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintah mengemban tiga fungsi hakiki, yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan

(*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Jadi selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memberikan pelayanan publik.

Sejalan dengan itu terselip satu prinsip yang penting yaitu pelayanan, karena pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu harus selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih banyak ditemui berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Contohnya KTP (Kartu Tanda Penduduk) merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan KTP ini pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, KTP meski kelihatannya sepele tetapi merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena 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 yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.

Pemberian pelayanan-pelayanan yang terdapat di Kecamatan tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain kewenangan tersebut membawa konsekuensi menjadikan kecamatan sebagai unit pemerintahan otonom terdepan dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun pada pelaksanaannya berdasarkan observasi di lapangan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Situraja masih ditemukan beberapa kekurangan dan dapat dikatakan kurang maksimal. Mulai dari lambannya aparaturnya serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam pengurusan KTP tersebut, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pengurusan KTP, ataupun kalau biaya dalam pembuatan KTP tadi sudah ditetapkan dalam pengumuman Perda, namun dalam realisasinya biaya pembuatan KTP sering berbeda dengan apa yang tercantum dalam peraturan.

Penulis mengambil judul ini karena terdapat permasalahan dalam pelayanan pembuatan KTP yaitu tentang fasilitas pelayanan yang masih kurang memadai, waktu yang dibutuhkan dalam pemrosesan, tidak ada kepastian kapan KTP yang sudah selesai dapat diambil, masih rendahnya keahlian pegawai

dalam menggunakan alat perekam pembuatan KTP.

B. PEMBAHASAN

Pelayanan menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) (dalam Hardiansyah 2011: 12) dinyatakan sebagai berikut: "Pelayanan adalah pelayanan umum," dan definisi "Pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan pemerintahan dibandingkan ekspektasi pelanggan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. Semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. timbul permasalahan dalam pelayanan yang disebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi. Pelayanan yang tertib adalah pelayanan yang berurutan berdasarkan nomor antrian baik pelayanan surat maupun pelayanan masyarakat yang membuat pekerjaan berlangsung dengan tertib. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan diatur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang diajukan kepada penyelenggaraan administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan pendelegasian tugas yang akurat.

Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang public service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparaturnya pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparaturnya pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

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.

Selama ini proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih sangat tertutup bagi partisipasi warga negara. Warga ditempatkan hanya sebagai pengguna yang pasif dan harus menerima pelayanan publik sebagaimana adanya. Mereka tidak memiliki hak untuk berbicara, kesulitan mengajukan komplain, apalagi ikut memutuskan mengenai apa pelayanan yang akan diselenggarakan, bagaimana kualitasnya, dan bagaimana pelayanan tersebut seharusnya dilakukan. Namun dengan pendekatan paradigma baru tentang pelayanan publik, warga masyarakat bisa diberdayakan potensinya bukan hanya sebagai pengguna pasif tetapi juga bisa ikut menentukan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan tersebut seharusnya diselenggarakan.

Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan-harapan pelayanan oleh pelanggan dan pelayanan yang dirasakannya. Jika harapan-harapan adalah lebih besar dari kinerja, kemudian mutu yang dirasa adalah kurang dari memuaskan, maka ketidakpuasan pelangganlah yang terjadi. Sebaliknya jika kinerja yang diberikan telah memenuhi harapan-harapan, maka bisa dikatakan pelayanan tersebut telah memuaskan. Gespersz (dalam Hardiansyah 2011:51) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi; dan
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Seharusnya di dalam pembuatan KTP, pelayanan yang baik dan sesuai aturan sangat di butuhkan oleh masyarakat karena untuk mendapat kepuasan konsumen dalam kinerjanya. Sedangkan di dalam penelitian penulis hal tersebut menjadi permasalahan karena masih rendahnya keahlian yang dimiliki oleh pegawai sehingga dapat menghambat kepada pekerjaan lain. Hal yang harus di perbaiki dalam masalah tersebut yaitu dapat membagi waktu supaya pekerjaan dapat diatasi dengan cepat, menambah fasilitas untuk mempercepat pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, membuat kebijakan terhadap pelayanan yang akan dilakukan, memberikan pelatihan atau wawasan kepada pegawai tentang penggunaan alat perekam yang ada.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisa maka penulis menarik dapat kesimpulan yaitu kita harus memiliki tolak ukur untuk mengupayakan penyelesaian permasalahan yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan maksimal. Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan-harapan pelayanan dari pelanggan/masyarakat dan pelayanan yang dirasakannya. Jika harapan-harapan adalah lebih besar dari kinerja, kemudian mutu yang dirasa adalah kurang dari memuaskan, maka ketidakpuasan pelangganlah yang terjadi. Sebaliknya jika kinerja yang diberikan telah memenuhi harapan-harapan, maka bisa

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

dikatakan pelayanan tersebut telah memuaskan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah client satisfaction and perceptions, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Situraja, peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et.al yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi faktor utama yang menentukan kualitas jasa pelayanan.

Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi organisasi pemberi layanan untuk bersaing dalam merebut hati pelanggan jika pelayanan yang dimaksudkan untuk menghasilkan keuntungan finansial, namun haruslah diingat walaupun organisasi perangkat pemerintah itu tidak berorientasi kepada keuntungan finansial namun hakikatnya adalah berposisi sebagai pelayan masyarakat sehingga sepenuhnya bertugas memberi pelayanan yang berkualitas dan maksimal kepada masyarakatnya.

Dari kepuasan masyarakat saat memperoleh pelayanan secara keseluruhan harus diperbaiki lagi. Dari segi aparatur yang melayani masyarakat harus memperhatikan penampilan dan sikap yang baik kepada masyarakat. Aparatur siap menerima komplain dari masyarakat atas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik dan menjelaskan keadaan pelayanan yang terjadi. Segi komunikasi petugas dalam melayani masyarakat harus dengan jelas dan dapat dimengerti oleh

masyarakat. Masyarakat diberikan kejelasan informasi mengenai kartu tanda penduduk.

Penggunaan media elektronik yang sudah dilakukan selalu update Sehingga masyarakat yang belum mempunyai ktp dapat kepastian untuk mendapatkan ktp.

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka penulis mengajukan saran-saran untuk dilakukan yaitu

Perlu adanya perbaikan- perbaikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal dalam pembuatan KTP, menurut data yang diterima masih kurangnya pelayanan yang baik dalam pembuatan KTP sehingga sering mengganggu proses pembuatan KTP, sebaiknya pemerintah segera menanggulangi kendala tersebut agar pelayanan pembuatan KTP lancar, tepat waktu dan masyarakat tidak kecewa terhadap petugas pelayanan KTP dan juga tidak harus mengantri lama dalam pembuatan KTP tersebut.

REFERENSI

Peraturan Presiden No.35 Tahun 2010 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) Secara Nasional

Sinembala, LP, Rochali, S, ghazali, R, Muksin, A, Setiabudi, D, Bima, J, dan Saifudin. 2000, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara, Jakarta

Soetopo, 1999, Pelayanan Prima, LAN RI, Jakarta

Sugiono, 2003, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung

Undang-Undang No. 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.