

KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR KECAMA- TAN PABEAN CANTIAN SURABAYA

Uswatun Hasanah

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
uswatunhasanah7597@gmail.com

ABSTRAK

Dalam Melaksanakan Kewenangan dan Tugas Fasilitas tersebut, Kecamatan Pabean Cantian berusaha untuk mewujudkan upaya pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik, meskipun dalam implementasinya kadang terkendala oleh faktor Sumber Daya antara lain ketersediaan dan kesiapan SDM serta dana yang dibutuhkan, kurangnya koordinasi dan komunikasi dengan instansi lain yang melaksanakan Kegiatan di Wilayah kecamatan Pabean Cantian, dan kondisi sosial masyarakat Pabean Cantian sendiri yang sangat majemuk dan heterogen. Sekretaris adalah orang, pegawai, atau karyawan yang di beri tugas dan pekerjaan yang berhubungan dengan masalah rahasia Negara atau perusahaan. Menurut Kamus Umum Bahasa Indo-nesia, Sekretaris adalah orang atau pegawai pengurus yang disertai pekerjaan tulis-menulis, sedangkan menurut Dunn and Ramon, dalam hand book for Government secretary steno-graper, Layanan pembuatan e-KTP diukur dari berbagai dimensi kualitas pelayanan seperti, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Kata kunci: *Kecamatan Pabean Cantian, E-KTP, Kualitas Pelayanan Publik*

A. PENDAHULUAN

Tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan Otonomi Daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, secara eksplisit memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi.

Desentralisasi menyakinkan kepada Pemerintah Daerah bahwa Kecamatan harus menjadi ujung tombak layanan publik Pemerintah Kabupaten/Kota. Peran kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat disinergikan dengan

peran dinas atau SKPD lain dimana kecamatan adalah *front line* bagi dinas atau SKPD lain yang mana segala urusan ke dinas atau SKPD lain harus mendapatkan pengesahan dari kecamatan. Kecamatan pabean cantian menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Salah satu kendala dalam pelaksanaan E-KTP adalah Kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi E-klampid, untuk bisa mengajukan permohonan KTP rusak atau perubahan biodata. E-klampid yaitu sistem E-government yang memudahkan masyarakat untuk mengakses namun terkadang masyarakat kurang pemahaman dari masyarakat terkait E-government yang ada di sistem pemerintah kota Surabaya, namun kini pengajuan permohonan KTP dapat di akses di E-klampid melalui kecamatan pabean cantian namun jika ingin membuat E-KTP baru maka bisa langsung datang ke kecamatan. Berdasarkan data yang saya peroleh di lapangan terdapat beberapa penghambat dalam proses pemberian pelayanan publik antara lain kurangnya jumlah pegawai di Kecamatan Pabean Cantian membuat proses pemberian pelayanan kurang efektif sebab jumlah masyarakat tidak seimbang dengan jumlah pegawainya lalu permasalahan yang lainnya yaitu tidak terdapat kotak saran di mana kotak saran berfungsi sebagai wadah pengaduan masyarakat atas pelayanan yang di berikan oleh Kecamatan Pabean Cantian sehingga masyarakat kebingungan apabila ingin melakukan pengaduan. Berdasarkan kondisi empirik tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Pabean Cantian.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya” menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2002:5), metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sumber ini penelitian yang dapat diidentifikasi berdasarkan fokus masalah yang diteliti yaitu ,faktor yang terlibat langsung di lapangan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang terjadi, di mana informan pendukung dan informan utama yaitu terdiri kepala kecamatan pabean cantian ,kasi pelayanan dan masyarakat pemohon pelayanan e-KTP. Teknik pengumpulan data primer dan sekunder yaitu dengan melakukan, 1.wawancara (interview) 2. Dokumentasi 3. Studi literatur 4. Observasi (Pengamatan). Penelitian menggunakan teknik analisis kualitas dengan menggunakan analisis data adalah Teknik Analisis Domain (Sugiono, 2005 : 103) dilakukan oleh memperoleh gambaran umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan secara terus-menerus melalui pengamatan, wawancara mendalam, dan dokumentasi sehingga data yang terkumpul menjadi banyak, oleh karena itu pada tahap ini diperlukan analisis lagi yang disebut dengan analisis taksonomi. a. Reduksi Data, diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan hasil penelitian di lapangan. b. Pengujian Data, data disajikan secara tertulis berdasarkan kasus-kasus aktual yang saling berkaitan. Tampilan data (data display) digunakan untuk memahami apa yang

sebenarnya terjadi. c. Menarik Kesimpulan Verifikasi, merupakan langkah terakhir dalam kegiatan analisis kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kualitatif dimana peneliti sebagai instrumen. Pada penelitian kualitatif, data diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian-uraian (Bungin, 2001)

C. PEM BAHASAN

Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan tempat informasi. Sudah cukup baik dan fasilitasnya memadai sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai. Kualitas berupa tempat duduk dan ruang tunggu juga sudah cukup nyaman tetapi hanya ada 1 kipas angin aja berdasarkan data yang saya temukan indikator telah sesuai teori *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Leonard. Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Sudah cukup baik karena pegawainya memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai SOP yang telah di tetapkan oleh kecamatan. kemampuan sudah cukup mampu pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang akan melakukan administrasi. Kurangnya pegawai di bagian pelyanan e-KTP membuat masyarakat yang ingin melakukan pembuatan e- KTP merasa kurang puas karenan pelayanan yang di berikan lambat oleh pegawai karena hanya ada 1 orang saja, tetapi meskipun hanya 1 orang saja pegawainya mampu menjelaskan dengan baik dan benar menurut bu Rini selaku pemohon pelayanan e-ktp mampu menjelaskan prosedur dengan baik terhadap masyarakat. berdasarkan data yang saya temukan indikator telah sesuai teori *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Leonard. Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Sudah cukup baik dalam menyediakan pelayanan yang di berikan pegawai kepada konsumen. Pegawainya sudah cukup sanggup menyediakan pelayan yang di berikan pegawai terhadap masyarakat Pada saat masyarakat membutuh kan pelayanan e- KTP pegawai harus bersikap tanggap dan langsung membrikan pelayanan kepada masyarakat karena setiap masyarakat pasti membutuhkan pelayanan dengan cepat tepat serta sesuai waktu yang di berikan. Menurut Dwi selaku pemohon pelayanan e- KTP pegawai segera melayani pemohon denga bersikap tanggap dan cekatan dalam memberikan pelayanan terhadap masyrakat. berdasarkan data yang saya temukan indikator telah sesuai teori *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Leonard. Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Sudah cukup baik dalam keramah memberikan informasi kepada masyarakat dalam hal keramaham pegawai cukup ramah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat Cara pegawai bersikap rama terhadap pemohon itu merupakan tanggung jawab sebagai sebagai pemberi pelayanan yang baik untuk memberikan kepada masyarat agar merasa puas dalam melakukan pembuatan e-KTP dan menurut bu anisa selaku pemohon pembuatan e-KTP merasa puas karena pegawai memberikan pelayan dengan sikap ramah. berdasarkan data yang saya temukan indikator telah sesuai teori *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman dan

Leonard. Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Sudah cukup tegas dalam melayani konsumen yang datang misalnya. sesuai antrian yang pertama akan di dahulukan memberikan pelayanan secara adil pegawainya sudah cukup adil dalam melakukan pelayanan jika masyarakat atau pemohon datang lebih awal maka pegawai akan melakukan pelayanan terlebih dahulu pegawai terutama bagian pelayanan e-KTP harus bersikap penuh perhatian kepada masyarakat yang mengurus e- KTP dan berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pegawainya. menurut bu umi selaku pemohon pelayanan e-KTP bersikap telaten terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan pembuatan e- KTP. berdasarkan data yang saya temukan indikator telah sesuai teori serqual yang dikemukakan oleh parasuraman dan leonard

Faktor Pendorong Pelayanan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya antara lain

1. Bertanggung jawab atas semua tugas yang diberikan kepada para pegawai juga merupakan faktor yang sangat berpengaruh untuk mencapai kinerja yang baik di Kantor Camat Kecamatan pabean cantian Kelurahan bongkaran. Dengan sikap tanggung jawab dari para pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan efektif sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan pegawai Kecamatan Pabean Cantian.
2. Tanggap terhadap semua pekerjaan yang diberikan, para pegawai dengan cekatan melayani masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan
3. Para pegawai Kecamatan Pabean Cantian mampu mempergunakan sarana teknologi yang disediakan di Kantor Camat dengan baik karena telah mengikuti pelatihan yang diberikan oleh pihak instansi.
4. Para pegawai Kecamatan Pabean Cantian saling berkoordinasi dengan pegawai dari bidang pelayanan lainnya sehingga dapat mengurangi terjadinya ke salah pahaman dalam proses pemberian pelayanan publik. Para pegawaipun berkoordinasi dengan masyarakat sebagai pemohon pelayanan secara baik, masyarakat di beritahu bagaimana prosedur pelayanan dan persyaratan apa saja yang di butuhkan untuk keperluan administrasi kependudukan.
5. Para pegawai mampu berkomunikasi dengan baik dengan sesama pegawai dan mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang datang.
6. Dapat memberikan pelayanan kerja yang baik kepada setiap masyarakat untuk memenuhi pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Faktor Penghambat Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya antara lain:

1. Jika permohonan atau masyarakat belum memenuhi syarat untuk kepengurusan administrasi maka akan memperlambat jalannya pelayanan seperti berkas atau data yang tidak lengkap. Petugas yang kurang berkompentensi di bidangnya, artinya petugas pelayanan belum memahami secara baik mengenai kepengurusan administrasi kependudukan secara online.
2. Perlunya penerapan sistem elektronik dalam mempercepat dan

memudahkan masyarakat saat melakukan kepengurusan administrasi kependudukan guna mempermudah pelayanan.

3. Kurangnya staf di bagian pelayanan membuat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang memadai dan kurang efektif.

D. KESIMPULAN

Tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kurangnya komunikasi antara satu staf dengan staf yang lain terbatasnya sdm sebab kurang maksimal pelayanan di kantor kecamatan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perekaman E-KTP di Kecamatan Pabean Cantian adalah “BAIK”. Hal ini ditunjukkan dari hasil keterangan informan yang mana menyatakan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya adalah baik.
2. Dari 5 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur pelayanan perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Pabean Catian dapat disimpulkan bahwa yang diperoleh adalah kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Kasihta, N. B. (2021). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN TELADAN BARAT KECAMATAN MEDAN KOTA* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara).
- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di Tpdk Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 380-391.
- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1-13.