

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN e-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI TIMUR

Alber Tandi Limbong¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, yang dibimbing Oleh Bapak Dr.H.Muhammad Jamal Amin,M.Si Selaku Pembimbing Pertama dan Bapak Drs. H. Burhanudin,M.Si Selaku pembimbing Kedua yang mengarah dipembangunan fisik. sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling.

Tujuan dari penelitian untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP juga ditinjau dari Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Resvonsivess (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Perhatian) sudah berjalan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pengurusan e-KTP kurangnya pengetahuan dan kesadaran pemohon pemula tentang syarat dan berkas yang harus dibawa dalam pengurusan e-KTP, adapun kendala lain yaitu peralatan yang terkadang mengalami kerusakan.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, e-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: albert.tandi99@gmail.com

Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1: menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, aparatur pemerintah/birokrat masih menunjukkan posisi yang kuat sebagai regulator sehingga bersifat statis dalam memberikan layanan terhadap publik. Aparat pemerintah sulit memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu aparat pemerintah/birokrat harus mereformasi dan mengubah pola pikir serta kinerja penyelenggaraannya.

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ini berarti Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptakan administrasi kependudukan dan setiap instansi pelaksana pelayanan publik wajib melaksanakan urusan administrasi kependudukan serta perlu menerapkan dan menjalankan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkannya. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penertiban Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomer Induk Kependudukan (NIK) secara nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara nasional.

Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kualitas pelayanan sangat penting, oleh karena dengan adanya kualitas pelayanan maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan. Pelayanan yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban.

Kerangka Dasar Teori

Dipandang dari sudut ilmiah, dalam suatu penelitian sangat perlu adanya dasar-dasar teori dan konsep yang relevan dengan masalah yang dibahas. Teori dan konsep merupakan landasan titik awal dalam membahas dan menganalisa materi suatu masalah. Karena dengan adanya teori dan konsep maka dijelaskan arah dan tujuan peneliti di dalam sebuah penelitian serta dapat dipertanggung jawabkan. Menurut Suryabrata (dalam Sugiyono, 2013:79) Setelah masalah dalam penelitian telah di rumuskan, maka langkah kedua dalam proses penelitian

adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian. Teori diperlukan agar peneliti mengerti dan memahami cara menjelaskan atau menganalisis fenomena tersebut dapat dianalisis atau dijelaskan melalui alur pikir teori yang relevan oleh karena itu peneliti harus paham tentang pengertian teori.

Menurut Hoy & Miskel (dalam Sugiyono, 2013:82), mengatakan teori berkenaan dengan konsep, asumsi, dan generalisasi yang logis berfungsi untuk mengungkapkan, menjelaskan dan memprediksi perilaku yang memiliki keteraturan, sebagai stimulan dan panduan untuk mengembangkan pengetahuan. Selanjutnya untuk menjelaskan makna dan maksud dari teori yang dipakai atau menjelaskan kata-kata yang mungkin masih abstrak di dalam teori maka konsep sangatlah diperlukan. Dengan demikian jelaslah bahwa setiap penelitian sebagai pewujudan dari penulisan ilmiah harus didasari atau dilandasi teori dan konsep untuk memberikan arah tujuan, agar nilai ilmiahnya dapat dipertanggung jawabkan.

Penulis menyimpulkan teori merupakan suatu proposisi atau dalil maupun asas atau hukum yang sifatnya umum, dan mengundang keterangan yang berangkali secara jelas adanya hubungan dari gejala-gejalanya. Dari gambaran di atas menggambarkan bahwa, setiap penulisan ilmiah mutlak memerlukan dan menggunakan teori sebagai landasan atau dasar berpijak penelitian yang akan dilakukan, tanpa suatu teori yang baik penulisan karya ilmiah akan menjadi lemah dan kabur. Maka konsep dimaksudkan untuk menjelaskan makna dan maksud dari teori yang dipakai atau dijelaskan kata-kata yang mungkin masih abstrak pengertiannya didalam teori tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut maka berikut ini penulis akan menyajikan teori yang mendukung penulisan skripsi ini.

Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong, 2010:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu :

1. *Tangibles* : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan tempat informasi.
2. *Reliability* : Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. *Responsivess* : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, yakni perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggan.
5. *Empathy* : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang kualitas pelayanan dari Zitham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Menurut teori-teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil pelaksanaan kegiatan yang mendekati kesempurnaan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen dan sasaran pengelolaan pelayanan adalah kepuasan pelanggan/konsumen/masyarakat luas.

Standar Pelayanan

Standar Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di lakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah standar sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana memadai oleh penyelenggaran pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas Pelayanan

Apabila dalam organisasi dilakukan koordinasi secara efektif maka ada beberapa manfaat yang didapatkan. Handoko (2003:197) berpendapat bahwa Adapun manfaat koordinasi antara lain:

1. Dengan koordinasi dapat dihindarkan perasaan terlepas satu sama lain, antara satuan-satuan organisasi atau antara pejabat yang ada dalam organisasi.

2. Menghindari suatu pendapat atau perasaan bahwa satuan organisasi atau pejabat merupakan yang paling penting.
3. Menghindari kemungkinan timbulnya pertentangan antara bagian dalam organisasi.
4. Menghindari terjadinya kekosongan pekerjaan terhadap suatu aktifitas dalam organisasi.
5. Menimbulkan kesadaran diantara para pegawai untuk saling membantu.

Hasibuan (2006:86) berpendapat bahwa koordinasi penting dalam suatu organisasi, yakni:

- a. Untuk mencegah terjadinya kekacauan, percecokan, dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan.
- b. Agar orang-orang dan pekerjaannya diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan perusahaan.
- c. Agar sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan.
- d. Supaya semua unsur manajemen dan pekerjaan masing-masing individu pegawai harus membantu tercapainya tujuan organisasi.
- e. Supaya semua tugas, kegiatan, dan pekerjaan terintegrasi kepada sasaran yang diinginkan. Jadi koordinasi sangat penting dalam mengarahkan para bawahan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan perusahaan.

e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

e-KTP untuk menjadi identitas resmi penduduk yang memiliki keamanan dan dapat diakses secara nasional diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. E-KTP card atau kartu identitas elektronik adalah dokumen yang berisi demografi sistem keamanan/control baik dari administrasi atau teknologi informasi dengan database berdasarkan populasi nasional. Sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang penerapan KTP berbasis NIK (Nomer Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomer Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 bertujuan untuk terbangunnya penyimpanan database kependudukan yang akurat ditingkat Kab/Kota, Provinsi dan Pusat dengan menggunakan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. Ini pun berfungsi sebagai identitas jati diri seseorang yang berlaku Nasional sehingga tidak lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya serta mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP sehingga terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Struktur dalam e-KTP terdiri juga dari Sembilan lapisan yang akan meningkatkan keamanan kartu ID konvensional.

Prosedur Penerapan e-KTP

Sesuai dengan prosedur standar operasi penerapan e-KTP secara nasional Tahun 2011/2012 secara garis besar sebagai berikut :

1. Pembentukan Kelompok Kerja (Pokja) yang berkedudukan dipropinsi, kabupaten/kota dan kecamatan. Yang dilengkapi dengan susunan tim pokja dan uraian tugas.

2. Sosialisasi dengan sasaran instansi terkait guna peningkatan pelayanan publik dan kepada penduduk untuk memberi pemahaman sebagai wajib KTP.
3. Penyiapan tenaga teknis pelayanan yang terdiri dari:
 - a. Operator yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data penduduk dan proses pelayanan pengambilan e-KTP.
 - b. Tenaga pendukung pelayanan yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data dan pengambilan e-KTP.
 - c. Petugas supervisi teknis yang melakukan koordinasi dengan pokja ditempat pelayanan dan instansi teknis.
4. Penyiapan fasilitas dan tempat pelayanan.
5. Pendistribusian perangkat e-KTP di tempat pelayanan di dinas kependudukan catatan sipil kabupaten/kota dan di kecamatan.
6. Pemasangan perangkat jaringan komunikasi data.
7. Pelaksanaan bimbingan teknis bagi operator dan selalu dibimbing oleh tenaga pendampingan teknis.
8. Mobilisasi penduduk wajib e-KTP untuk mendatangi tempat pelayanan sesuai jadwal.
9. Pelayanan verifikasi data dan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris penduduk di tempat pelayanan e-KTP.
10. Personalisasi blangko e-KTP dan Pendistribusian ke Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri.
11. Pelayanan pengambilan e-KTP kepada penduduk wajib e-KTP.

Merujuk pada uraian diatas tentang e-KTP disimpulkan bahwa penerapan e-KTP merupakan program nasional yang harus dimulai dengan pemutakhiran data untuk mendapatkan data penduduk yang valid dan telah memiliki Nomor Induk Kependudukan. KTP Elektronik sebagai identitas dan bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik pada lembaga pemerintah dan non pemerintah.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan pembahsan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Berdasarkan pada uraian teori dan konsep, dalam menentukan konsep yang tetap adalah sangat penting, maka untuk itu diperlukan batasan masalah agar sejumlah konsep yang mempunyai kaitan dengan masalah tersebut diatas. Berdasarkan teori dan konsep yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka dapat dirumuskan definisi konsepsional dari kualitas pelayanan dalam pengurusan e-ktip adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dilakukan oleh kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan melihat kepuasan masyarakat yang meliputi Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, dan Emphaty.

Metode Penelitian

Fokus Penelitian

Adapun fokus yang menjadi penelitian Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dengan indikatornya sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dengan indikatornya, yaitu:
 - a. *Tangibles* : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan tempat informasi.
 - b. *Reliability* : Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
 - c. *Responsiveness* : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
 - d. *Assurance* : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
 - e. *Empathy* : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat pada Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur?

Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

- a. *Tangibles (Bukti Fisik)*

Tangible atau bukti fisik merupakan suatu hal yang harus di mengerti oleh masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas dan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Tangible adalah kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik pekantoran, ruang tunggu, dan tempat informasi, tangible merupakan suatu fasilitas yang diberikan dalam membantu memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan.

Hal ini ditegaskan oleh Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong 2010:135) disebutkan bahwa fasilitas yang tersedia dalam perkantoran dapat membantu memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila fasilitas yang diberikan tidak mengalami kerusakan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa fasilitas yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam pengurusan e-KTP sudah membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari tanggap yang baik dari masyarakat mengenai fasilitas yang diberikan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Dari hasil pembahasan diatas mengenai tangible (bukti fisik) untuk memperoleh proses pengurusan e-KTP yang baik kepada masyarakat,

fasilitas yang disediakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Tanggapan yang baik dari masyarakat terhadap fasilitas yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

b. *Reliability (Kehandalan)*

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang tepat dan terpercaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat.

Hal ini ditegaskan oleh Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong 2010:135) disebutkan bahwa kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kehandalan untuk menyediakan jasa yang tepat dan terpercaya sangat penting untuk mengukur sejauh mana kualitas dari pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kemampuan dan kehandalan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah cukup membantu masyarakat dalam pelayanan yang diberikan. Namun prosedur persyaratan yang kurang lengkap oleh pemohon menimbulkan keterlambatan sehingga waktu yang dijanjikan oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur tidak sesuai harapan oleh masyarakat.

Hasil pembahasan mengenai reliability atau kehandalan dalam proses pengurusan e-KTP diperlukan kemampuan dan kehandalan dari pegawai dalam menjanjikan jasa yang tepat dan terpercaya agar waktu penyelesaian proses pengurusan e-KTP dapat selesai tepat waktu. Hal utama keterlambatan waktu penyelesaian proses pengurusan e-KTP adalah kurang lengkapnya prosedur persyaratan yang dibawah oleh pemohon sehingga membutuhkan waktu yang lebih dalam proses penyelesaian. Namun menjanjikan jasa yang tepat dan terpercaya sangat penting karena masyarakat mengharapkan dapat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

c. *Responsivess (Daya Tanggap)*

Responsivess kemampuan untuk cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Kemampuan daya tanggap mampu mengetahui keinginan dari masyarakat dan mampu mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Kemampuan daya tanggap dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

Hal ini ditegaskan oleh Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong 2010:135) disebutkan bahwa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen/masyarakat. Kemampuan daya tanggap sangat penting dimiliki oleh suatu aparatur negara dalam membantu memberikan pelayanan yang berkualitas dan mendapat nilai yang baik dimata masyarakat jika kemampuan daya tanggap yang dimiliki oleh suatu aparatur negara dapat dijalankan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kemampuan daya tanggap oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Hal itu terlihat dari tanggap positif yang diberikan oleh masyarakat ke pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Pembahasan mengenai responsiveness atau kemampuan daya tanggap merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima, biasanya yang menjadi objek adalah masyarakat, dimana masyarakat dapat menilai jelas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Kemampuan daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah baik dalam memberikan kepuasan tersendiri oleh masyarakat.

d. *Assurance (Jaminan)*

Assurance atau jaminan merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, yakni perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Keramahan merupakan unsur penting dalam sikap pemberian pelayanan, karena pegawai seharusnya dalam memberikan pelayanan dapat bersikap ramah.

Hal ini ditegaskan oleh Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong 2010:135) disebutkan bahwa assurance kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Keramahan merupakan unsur penting dalam sikap pemberian pelayanan, karena pegawai seharusnya dalam memberikan pelayanan dapat bersikap ramah.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa assurance atau jaminan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Keramahan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik.

Pembahasan mengenai assurance atau jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan

dengan baik dan membeikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Keramahan atau sopan santun yang lakukan pegawai untuk berusaha bersikap ramah, sopan, profesional terhadap masyarakat, namun terkadang masih ada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur yang kurang ramah terhadap masyarakat.

e. *Emphaty (Perhatian)*

Empathy merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Rasa peduli untuk memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam memberikan sikap perhatian kepada masyarakat. Sikap perhatian dalam melayani masyarakat memudahkan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Hal ini ditegaskan oleh Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong 2010:135) disebutkan bahwa empathy sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen/masyarakat. Sikap empati yang diberikan kepada masyarakat dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan yang memberikan sikap empati atau perhatian kepada masyarakat dapat menjadikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa empathy atau sikap perhatian yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Sikap hormat dan sopan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur memberikan tanggapan yang baik dari masyarakat. Keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Komunikasi yang berjalan dengan baik membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Pembahasan mengenai empathy atau sikap perhatia memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik. Komunikasi antar masyarakat dengan pegawai yang bekerja dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan dengan baik dikarenakan komunikasi dan sikap perhatian yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Salah satu ciri komunikasi yang baik adalah menjaga cara bahasa dalam menyampaikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pada Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur?

Faktor prndukung kualitas pelayanan yaitu suatu yang menjadi pendorong atau pendukung dari segala bentuk pelayanan publik yang ada dikanto Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, faktor pendukung memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor pendukung pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur adalah kemampuan dan keterampilan aparatur dalam melaksanakan tugas serta bekerja dengan penuh ketelitian sehingga dalam melaksanakan tugas bisa berjalan dengan baik dan masyarakat yang mendapat pelayanan bisa puas terhadap hasil kerja yang aparatur berikan berupa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang tidak mengalami kesalahan. Sumber daya manusia yang terampil merupakan hal penting dalam menunjang keseluruhan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang hasilnya sesuai dengan yang masyarakat harapkan.

Masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas, dalam pelayanan sering terdapat kendala-kendala yang menghambat jalannya pelayanan sehingga tidak semua pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan standar pelayanan. Faktor penghambat merupakan hal yang membuat terhambatnya proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur khususnya dibidang Pencatatan Sipil, sehingga dengan adanya faktor penghambat ini maka proses pemberian pelayanan kepada masyarakat akan terganggu juga penyelesaiannya dan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sering terjadinya pemadaman listrik, sarana dan prasarana yang tidak berfungsi dengan baik sehingga dapat menghambat pelayanan yang diberikan, kurangnya persyaratan yang dilampirkan oleh masyarakat yang ingin mengurus proses pembuatan e-KTP sehingga kita tidak bisa memproses lebih lanjut pengurusannya, dan kendala yang sering kami temui pada saat pemberian pelayanan kepada masyarakat yakni terkendala pada peralatan yang terkadang mengalami kerusakan, misalnya saja perangkat komputer yang terserang virus atau rusak, Sehingga akan mengganggu proses pembuatan e-KTP. Upaya yang dilakukan adalah dengan mengadakan perbaikan secepat mungkin dan meminimalisir kendala yang ada dengan berbagai upaya.

Kesimpulan

1. *Tangible (Bukti Fisik)*

Tangible (bukti fisik) merupakan suatu service yang bisa dilihat, tangibles terdiri dari fasilitas fisik peralatan yang digunakan dalam melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Fasilitas yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dapat membantu pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Fasilitas yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah sesuai dengan standar dan perlu adanya pemeliharaan alat-alat serta sehingga proses pelayanan itu dapat berjalan dengan baik.

2. *Realibility (Kehandalan)*

Realibility (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang tepat dan terpercaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti melakukan pelatihan bagi aparatur dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Kemampuan dan kehandalan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur saat ini sudah cukup membantu masyarakat dalam pelayanan yang diberikan

3. *Responsivess (Daya Tanggap)*

Responsivess (Daya Tanggap) kemampuan daya tanggap mampu mengetahui keinginan dari masyarakat dan mampu mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Mengenai responsivess atau kemampuan daya tanggap merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima, biasanya yang menjadi objek adalah masyarakat, dimana masyarakat dapat menilai jelas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur seperti tanggap dalam memperbaiki sarana dan prasarana yang masih belum berfungsi secara optimal.

4. *Assurance (jaminan)*

Assurance (jaminan) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, yakni perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Keramahan atau sopan santun yang dilakukan pegawai untuk berusaha bersikap ramah, sopan, dan profesional terhadap masyarakat.

5. *Empathy (Perhatian)*

Empathy (Perhatian) Empathy merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Rasa peduli untuk memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam memberikan sikap perhatian kepada masyarakat. Sikap perhatian dalam melayani masyarakat memudahkan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Sikap perhatian memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik. Contohnya seperti memberikan penyuluhan dan sosialisasi mengenai persyaratan pengurusan pembuatan e-KTP. Komunikasi antar masyarakat dengan pegawai yang bekerja dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan dengan baik. Salah satu ciri komunikasi yang baik adalah menjaga cara bahasa dalam menyampaikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh masyarakat.

6. *Faktor Pendukung dan Penghambat Pada Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur*

Faktor pendukung dalam pengurusan e-KTP adalah kemampuan dan keterampilan aparatur dalam melaksanakan tugas dengan bekerja penuh ketelitian dan sikap saling membantu antara aparatur sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Faktor yang menghambat dalam pengurusan e-KTP yaitu seringnya terjadi hal yang membuat terhambatnya proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur khususnya dibidang Pencatatan Sipil, sehingga dengan adanya faktor penghambat ini maka proses pemberian pelayanan kepada masyarakat akan terganggu juga penyelesaiannya dan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang diberikan. Seringnya terjadi pemadaman listrik, sarana dan prasarana yang tidak berfungsi dengan baik sehingga dapat menghambat pelayanan yang diberikan, kurangnya persyaratan yang dilampirkan oleh masyarakat yang ingin mengurus proses pembuatan e-KTP sehingga kita tidak bisa memproses lebih lanjut pengurusannya, dan kendala yang sering kami temui pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni terkendala pada peralatan yang terkadang mengalami kerusakan, misalnya saja perangkat komputer yang terserang virus atau rusak, Sehingga akan mengganggu proses pembuatan e-KTP. Upaya yang dilakukan adalah dengan mengadakan perbaikan secepat mungkin dan meminimalisir kendala yang ada dengan berbagai upaya.

Saran

1. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur perlu menambahkan anggaran untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang tidak berfungsi dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. disamping itu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur perlu melakukan pemeliharaan secara rutin terhadap keseluruhan alat-alat yang tersedia supaya tidak terjadi kerusakan yang dapat menghambat pelayanan e-KTP kepada masyarakat.
3. Dalam memberikan informasi terkait tentang kurangnya persyaratan dalam pembuatan dan perekaman e-KTP yang dilampirkan oleh masyarakat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur perlu memberikan informasi melalui penyuluhan dan sosialisai kepada masyarakat terkait tentang persyaratan dalam pembuatan dan perekaman e-KTP.
4. Dalam rangka kelancaran/proses pelayanan e-KTP kepada masyarakat, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur perlu mengadakan genset dalam rangka mengantisipasi terjadinya pemadaman listrik.

Daftar Pustaka

Buku-buku :

- Barata, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisi, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc.

- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta
- Sedarmayanti, 2014. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi*. Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- _____, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Mandar Maju; Bandung.

Dokumen-dokumen :

- Undang-undang Republik Indonesia Nomer 12 Tahun 2008 tentang perubahan atas Undang-undang Nomer 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.
- Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Nomer 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penertiban Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomer Induk Kependudukan (NIK).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 16 Tahun 2014.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Presiden Nomer 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomer Induk Kependudukan (NIK).
- Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 02 tahun 2009 tentang Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Sumber lain :

- <http://akmalyuhniani.blogspot.co.id/2014/03/pelayanan-prima.html>
- <http://www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/>