

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG**

**Sabila Nursadida<sup>1</sup>**

### **Abstrak**

*Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang dengan indikator: Persyaratan dalam pelayanan pembuatan E-KTP yaitu syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, Prosedur dalam pelayanan pembuatan E-KTP yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku, Waktu Pelayanan Pembuatan E-KTP yaitu target waktu yang ditentukan dalam pelayanan pembuatan E-KTP, Perilaku pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dan juga untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang yaitu blangko yang masih kurang dan gangguan jaringan internet sehingga masyarakat Samarinda Seberang yang harus menunggu lama untuk dapat memiliki E-KTP. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Data Model Interaktif yang dicetuskan oleh Matthew B.Milles dan Michael Huberman dalam Sugiyono (2005;92), Analisis Data Model Interaktif diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian perpustakaan, penelitian lapangan yaitu dengan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, wawancara, dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Hasil penelitian diperoleh gambaran secara keseluruhan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang yaitu persyaratan dalam pelayanan pembuatan E-KTP sudah jelas dan mudah dilengkapi, prosedur dalam pelayanan pembuatan E-KTP sudah sederhana dan jelas, sedangkan waktu pelayanan pembuatan E-KTP belum sesuai yang diharapkan masyarakat, dikarenakan faktor penghambat berupa blangko yang kurang dan gangguan jaringan internet sehingga masyarakat lambat memiliki E-KTP, dan perilaku pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP belum maksimal.*

**Kata Kunci :** *Kepuasan masyarakat, pelayanan, publik*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: salsabila424@gmail.com

## **Pendahuluan**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dan kemudian Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, karenanya pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, maka semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, dan sebaliknya tingkat kepuasan masyarakat yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 63 ayat 1 yang berbunyi Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP. Serta Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah suatu kartu tanda penduduk yang dibuat dari mesin elektronik dan ditulis dengan data digital. Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) ini sengaja diadakan untuk mempermudah pemerintah dalam mengambil data penduduk, karena dengan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) pemerintah bisa langsung melihat

data dari KTP elektronik tersebut tanpa harus menunggu data yang harus disensus terlebih dahulu.

Pemerintahan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Seperti Pelayanan Aparatur Pemerintah di bidang kependudukan dalam hal ini pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang juga tidak terlepas dari permasalahan yang relatif belum memuaskan. Sehingga hal ini berhubungan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintahan yang profesional.

Jika ditinjau dari visi Kantor Kecamatan Samarinda Seberang yaitu terwujudnya pelayanan prima di Kecamatan Samarinda Seberang berdasarkan tata kelola pemerintahan yang Efektif dan Efisien. maka penting sekali bagi aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang dalam pembuatan E-KTP. Oleh karena itu dalam pelayanan administrasi kependudukan akan diukur dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Bahwa ruang lingkup survei kepuasan masyarakat terdiri dari 9 faktor antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Namun dari ke 9 faktor tersebut penulis hanya mengambil 4 faktor saja yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Perilaku Pelaksana dengan alasan untuk lebih mempermudah dan menyingkat waktu penulis, dan juga agar penelitian ini lebih terfokus dan terarah, disamping itu juga, penulis melakukan penelitian ini dikarenakan bahwa dalam 4 faktor tersebut masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam proses pembuatan E-KTP.

Permasalahan tersebut terlihat dalam hal persyaratan dan prosedur yang masih belum transparan, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsif, masih kurangnya persediaan blangko dan gangguan jaringan internet sehingga mengganggu proses sistem online dalam pembuatan E-KTP.

## **Kerangka Dasar Teori *Kebijakan Publik***

Kebijakan menurut Amirullah dalam Muhammadi, (2001: 371-372): bahwa kebijakan adalah suatu upaya atau tindakan untuk mempengaruhi sistem pencapaian tujuan yang diinginkan , upaya dan tindakan di maksud bersifat strategis yaitu berjangka panjang dan menyeluruh.

Menurut Thomas R. Dye dalam subarsono (2005:2) yang menyatakan kebijakan publik sebagai apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan para ahli tersebut menekankan peran pemerintah dalam pembuatan kebijakan publik. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kebijakan publik dihasilkan oleh organisasi publik dan organisasi publik identik dengan organisasi pemerintah.

### *Tingkat Kebijakan Publik*

Menurut Abidin (2012:13) Secara umum Kebijakan Publik dapat dibedakan dalam tiga tingkatan: kebijakan umum, kebijakan pelaksanaan, dan kebijakan teknis yaitu:

1. Kebijakan umum adalah kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik bersifat positif maupun negatif yang meliputi seluruh wilayah atau instansi yang bersangkutan. Suatu hal perlu diinginkan adalah pengertian umum disini bersifat relatif.
2. Kebijakan pelaksanaan adalah kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum, untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang suatu undang-undang, atau keputusan menteri yang menjabarkan keputusan presiden adalah contoh dari kebijakan pelaksanaan.
3. Kebijakan teknis adalah kebijakan operasional yang berada di bawah kebijakan pelaksanaan itu.

### *Tahapan-Tahapan Kebijakan Publik*

Menurut William Dunn (2000:22) membagi proses pembuatan kebijakan dalam 5 tahapan, yaitu:

1. Penyusunan agenda kebijakan.
2. Formulasi kebijakan.
3. Adopsi Kebijakan.
4. Implementasi kebijakan.
5. Penilaian kebijakan.

### *Pelayanan Publik*

Monir dalam pasolong (2013:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Syafi'ie dkk.(1999:18), mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

### *Definisi Pelayanan Publik*

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada

publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik

Agung kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan , maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa yaitu

#### *Kualitas Pelayanan Publik*

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004:2) aadalah

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2. Kecocokan pemakaian
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. Bebas dari kerusakan
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal,
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

#### *Standar Pelayanan Publik*

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

### ***Kepuasan Masyarakat***

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Menurut Rangkuti Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002: 30). Sedangkan pengertian kepuasan menurut Irawan (2003:65) adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Menurut Lukman (2000:119), Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

### ***Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat***

Sebagai faktor minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### ***Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)***

Pada UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 63 ayat 1 yang berbunyi Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP juga sebagai dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan dan dijadikan dasar Penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat Hak atas Tanah, dan Penerbitan Dokumen

Identitas lainnya. (UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 13 Ayat 3).

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Berdasarkan bentuk atau format judul penelitian ini, maka dapat dikategorikan bahwa jenis dari penelitian ini bersifat Deskriptif Kualitatif. Menurut Moleong (2006:6) mengemukakan bahwa Deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dari pendapat ini, dijelaskan penelitian deskriptif dalam penyajian data itu lebih kepada kata-kata, kalimat ataupun gambar, juga bisa berupa naskah wawancara, catatan lapangan, videotape, dokumen pribadi, dokumen resmi atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Dalam penelitian ini, penulis juga akan menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan secara objektif yang berhubungan dengan Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

### ***Fokus Penelitian***

Berdasarkan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian ini yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang, yang meliputi:
  - a. Persyaratan
  - b. Prosedur
  - c. Waktu Pelayanan
  - d. Perilaku Pelaksana
2. Faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

## **Hasil Penelitian**

### ***Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang***

#### ***1. Persyaratan dalam pelayanan pembuatan E-KTP***

Persyaratan dalam pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik, persyaratan teknis maupun administrasi. Jika masyarakat ingin membuat E-KTP, maka masyarakat tentunya harus terlebih dahulu mengetahui mengenai persyaratan apa saja yang harus di bawa untuk membuat E-KTP. Persyaratan dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang bisa kita lihat di papan SOP Kantor Kecamatan Samarinda, selain itu dapat juga bertanya kepada Ketua RT setempat.

Persyaratan untuk memiliki E-KTP, oleh pihak Kantor Kecamatan sudah memberitahukan dari tingkat RT, tingkat Kelurahan maupun tingkat Kecamatan mengenai apa saja persyaratan E-KTP yang harus dilengkapi oleh warga.

Setelah masyarakat sudah memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP masyarakat bisa langsung ke kantor kecamatan kemudian dapat menanyakan kepada petugas untuk di periksa dan di koreksi apakah sudah lengkap atau belum, dan persyaratan tersebut tentunya wajib dipenuhi agar mendapatkan pelayanan yang baik kepada petugas kantor kecamatan samarinda seberang. Setelah berkas lengkap maka masyarakat dapat melanjutkan ke proses prosedur

Persyaratan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang yang berupa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dari hasil penelitian dan wawancara kepada masyarakat, bahwa persyaratan pembuatan E-KTP sudah baik karena persyaratannya cukup jelas dan mudah untuk dilengkapi karena warga sudah merasa jelas akan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus E-KTP dan juga warga dapat dengan mudah melengkapi persyaratan tersebut. Selain itu juga jenis pelayanannya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Hal itu juga diperjelas oleh Lukman (2000:119) yang mengemukakan bahwa mengenai pengertian kepuasan masyarakat yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Karena persyaratan untuk melakukan proses pembuatan E-KTP yang telah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, oleh karena itu masyarakat dapat dengan mudah melakukan proses pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Setelah memahami bagaimana persyaratan dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang, kemudian akan dibahas mengenai prosedur pelayanan.

## 2. *Prosedur dalam pelayanan pembuatan E-KTP*

Prosedur pelayanan adalah tata kerja yang menunjukkan jalan yang harus ditempuh secara ringkas, tidak berbelit-belit, dan fleksibel dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan. Dalam hal ini prosedur yang dimaksud yaitu prosedur dalam pelayanan pembuatan E-KTP yang dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit agar masyarakat dapat memberikan kesan yang positif.

Setelah persyaratan terpenuhi maka masyarakat akan melewati tahap selanjutnya yaitu prosedur. Hal ini menyangkut pada prosedur atau tata cara yang harus dilalui, dan dalam pemberian pelayanan prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin. Sehingga masyarakat setempat tidak merasakan kebingungan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima.



Dalam penelitian terkait prosedur dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang, masyarakat akan merasa puas apabila mereka dapat merasakan apa yang didapatkan sesuai dengan apa yang menjadi harapannya. Hal ini sesuai dengan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Masyarakat akan merasa puas ketika pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam menjalankan pelayanan publik termasuk dalam prosedur pelayanan pembuatan E-KTP sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, bahwa prosedur pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sudah baik dan jelas karena prosedurnya sudah sederhana dan jelas, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengikuti prosedur dalam pembuatan E-KTP. Masyarakat tentunya harus terlebih dahulu melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk proses pembuatan E-KTP, kemudian masyarakat dapat langsung mengumpulkan berkas lalu menunggu pemanggilan untuk perekaman data. Selain itu juga pegawai kecamatan yang bertugas melayani proses pembuatan E-KTP telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemohon dan berusaha semaksimal mungkin memberikan arahan kepada masyarakat bahwa mengurus E-KTP tidak rumit dan tidak berbelit-belit, asalkan pihak masyarakat sendiri telah melengkapi persyaratan terlebih dahulu dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan dari Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Jika telah memahami mengenai prosedur kemudian akan di bahas mengenai waktu pelayanan E-KTP.

### 3. Waktu pelayanan pembuatan E-KTP

Salah satu penyebab baik buruknya pelayanan adalah kepastian waktu pelayanan. Kepastian waktu merupakan salah satu hal penting dalam suatu pelayanan publik. Hal itu dapat dijelaskan berdasarkan keakuratan dan ketepatan waktu dalam terselesaikannya proses pelayanan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan. Berbicara dengan masalah waktu terutama dengan terkait pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang akan menjadi catatan penting untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Karena waktu dalam pelayanan sangat didambakan masyarakat, oleh karena itu didalam pembahasan waktu pelayanan sangat penting. Untuk menentukan baik dan buruknya pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) , tentunya harus ada kepastian waktu yang jelas, sehingga layanan yang diberikan dapat terukur.

Dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) memerlukan waktu sekitar 1 sampai

dengan 3 hari sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Waktu tersebut dimanfaatkan dengan efektif dan efisien. Efektif dalam hal ini adalah pencapaian tujuan dalam batas waktu yang telah ditetapkan, sedangkan efisien dalam hal ini berarti kemampuan untuk melakukan sesuatu atau menghasilkan sesuatu tanpa membuang-buang waktu. Jika pihak Kantor Kecamatan Samarinda Seberang telah menerapkan waktu dengan efektif dan efisien maka warga akan merasa puas terhadap kinerja para pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sesuai yang diharapkan.

Masih banyak terdapat permasalahan terkait keterlambatan waktu pembuatan E-KTP, yaitu warga harus menunggu lama untuk dapat memiliki E-KTP. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan masyarakat akan tetapi keterlambatan waktu ini akan membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan narasumber mengenai waktu pembuatan E-KTP, masyarakat merasa kurang puas dikarenakan belum sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Menurut Irawan (2003:65) mengenai kepuasan masyarakat ialah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Jadi jika masyarakat merasa hasil pelayanan kinerja pegawai terkait dengan waktu pembuatan E-KTP belum sesuai dengan apa yang diharapkan, maka hal tersebut mengindikasikan masyarakat belum merasa puas.

Ketidaktepatan waktu dalam proses pembuatan E-KTP disebabkan karena kurangnya ketersediaan blangko dari pemerintah pusat dan gangguan teknis yaitu gangguan jaringan internet. Blangko yang kurang akan menjadi penghambat dalam penyelesaian pembuatan E-KTP, Hal itu dikarenakan pemerintah pusat tidak memberikan blangko yang memadai. Jika blangko dari Pemerintah pusat kurang maka pemerintah daerah setempat tidak dapat berbuat banyak, karena pemerintah setempat hanya dapat menunggu pengiriman blangko dari pemerintah pusat.

Hal lain yang menjadi keterlambatan masyarakat memiliki E-KTP yaitu masalah teknis yang berupa yaitu gangguan jaringan internet. Proses pembuatan E-KTP saat ini telah menggunakan sistem online. Jadi jika terdapat gangguan jaringan internet maka pemerintah daerah dalam mengirimkan data warganya ke pusat tidak dapat diterima secara langsung oleh pemerintah pusat. Pemerintah setempat hanya dapat menunggu sampai jaringan tersebut kembali membaik atau normal sehingga data yang dikirimkan dapat diterima oleh pemerintah pusat.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut sudah terlihat bahwa waktu pelayanan pembuatan E-KTP belum baik masyarakat belum puas terhadap waktu pelayanan karena waktu yang ditargetkan 1- 3 hari telah selesai tetapi masyarakat banyak yang harus menunggu lama bahkan berbulan-bulan untuk dapat memiliki memiliki E-KTP.

Pihak pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang tentunya harus dapat menggunakan waktu dengan efektif dan efisien. Efektif dalam hal ini adalah pencapaian tujuan dalam batas waktu yang telah ditetapkan, sedangkan efisien dalam hal ini berarti kemampuan untuk melakukan sesuatu atau menghasilkan sesuatu tanpa membuang-buang waktu. Jika pihak Kantor Kecamatan Samarinda Seberang telah menerapkan waktu dengan efektif dan efisien maka warga akan merasa puas terhadap kinerja para pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sesuai yang diharapkan. Setelah memahami bagaimana waktu dalam pelayanan E-KTP maka selanjutnya akan dibahas mengenai perilaku pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

#### 4. *Perilaku pelaksana dalam pelayanan pembuatan E-KTP*

Salah satu indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik dapat diukur dari segi perilaku pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Perilaku pegawai yang menentukan siapa pegawai tersebut dan bagaimana kinerjanya menjadi indikator penilaian masyarakat untuk mendapatkan kepuasan dalam pelayanan publik mengenai perilaku pegawai yang bertugas. Semua masyarakat menginginkan pelayanan yang baik dan tingkah laku seorang pegawai yang sopan dan ramah saat melayani masyarakat.

Perilaku pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang berdasarkan hasil wawancara penulis dengan narasumber bahwa perilaku pegawai belum maksimal. Hal itu terlihat dari masih terdapat sebagian warga yang belum mendapat pelayanan dengan baik. Pihak pegawai masih ada yang bersikap tidak sopan dan tidak ramah terhadap masyarakat yang mengurus E-KTP.

Tetapi terdapat juga sebagian warga yang sudah dilayani dengan maksimal oleh pegawai yang sedang bertugas. Terdapat sebagian pegawai yang telah menerapkan aturan yang berlaku dalam melayani masyarakat yang melakukan proses pelayanan publik. Sebagai pegawai di Kantor Kecamatan harus melayani warganya secara optimal dan profesional. Di Kecamatan Samarinda Seberang untuk pegawai yang bertugas diterapkan aturan untuk menerapkan senyum, salam, sapa dan sikap sopan santun. Karena dengan menerapkan hal itu maka warga masyarakat merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan.

Selain itu, pihak pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang menerapkan etika yang baik. Etika dalam hal ini adalah pihak pegawai harus mempertimbangkan dan memperhatikan tingkah lakunya dalam mengambil suatu keputusan. Etika itu sendiri lebih mengarah kepada akal budi pihak pegawai dengan objektivitas untuk menentukan benar atau salahnya tingkah lakunya kepada orang lain. Dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi warga apabila pihak pegawai di Kecamatan Samarinda Seberang sudah menerapkan etikanya dengan baik dan benar.

Hal itu juga menjadi dorongan masyarakat yang bisa memenuhi persyaratan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), jika persyaratan sudah dilengkapi, maka pegawai kecamatan akan melayani semaksimal mungkin. Selain itu juga pihak pegawai kecamatan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang dapat memberikan pelayanan kepada warga dengan baik sehingga warga dapat dengan nyaman untuk mengurus proses E-KTP karena telah dilayani dengan baik oleh pegawai yang bertugas. Setelah memahami bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP maka selanjutnya akan dibahas mengenai faktor-faktor penghambat dalam pembuatan E-KTP.

### ***Faktor-faktor penghambat dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang***

Dalam jalannya suatu proses sudah selalu ada faktor-faktor penghambatnya. Proses dalam hal ini yaitu proses mengenai pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor penghambat dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang adalah Blangko yang kurang atau tidak memadai kapasitas warga yang melakukan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Pemerintah pusat dalam mengirimkan blangko yaitu dengan menunggu data dari tiap-tiap daerah masuk ke pemerintah pusat, setelah itu pemerintah pusat baru dapat mengirimkan blangko sejumlah data yang masuk dari tiap-tiap daerah. Oleh karena itu jika terjadi keterlambatan pengiriman blangko dari pemerintah pusat ke daerah akan mengakibatkan masyarakat setempat harus menunggu datangnya pengiriman blangko, dan pemerintah daerah setempat tidak dapat berbuat banyak. Pemerintah daerah hanya dapat menunggu pengiriman blangko dari pemerintah pusat. Setelah pengiriman blangko tersebut datang barulah pemerintah daerah dapat melaksanakan tugasnya kembali yaitu melayani warga dalam proses pembuatan E-KTP.

Faktor penghambat lainnya yaitu dari kendala teknis gangguan jaringan internet. Telah diketahui bahwa sistem pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) menggunakan sistem online, jadi jika jaringan internet pada pusatnya mengalami gangguan maka akan menghambat jalannya suatu proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Jika terjadi gangguan pada pemerintah pusat maka pihak daerah setempat tetap dapat mengirimkan data warganya tetapi tidak dapat langsung masuk pada sistem yang berada di pusat. Data yang dikirimkan pemerintah daerah itu tidak akan hilang karena telah di backup pada server. Jika telah terjadi gangguan seperti itu maka pemerintah daerah hanya dapat menunggu sampai jaringan internet tersebut normal kembali untuk dapat melanjutkan proses melayani warga dalam pembuatan E-KTP. Hal itu tentunya sangat mengganggu proses pembuatan E-

KTP dan dapat memberikan tanggapan negatif warga terkait pelayanan dalam proses pembuatan E-KTP.

Berdasarkan dari lima sub fokus yang telah di bahas di atas bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang menurut masyarakat sudah cukup puas. Tetapi pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan Samarinda Seberang belum sepenuhnya maksimal. Hal itu dikarenakan masih terdapat kendala-kendala yang terjadi yaitu pada waktu pelayanan yang masih bermasalah, sikap perilaku pegawai yang masih belum sopan dan ramah kepada masyarakat yang sedang mengurus pembuatan E-KTP, dan faktor-faktor kendala dalam proses pembuatan E-KTP yaitu blangko yang kurang memadai dan kendala teknis yaitu gangguan jaringan internet.

Tetapi peneliti menyakini bahwa pihak Kantor Kecamatan Samarinda Seberang tentunya telah berupaya maksimal untuk dapat meningkatkan kinerja mereka dalam melayani masyarakat dalam hal proses pembuatan E-KTP. Hal itu diindikasikan dalam indikator mengenai persyaratan dan juga prosedur yang menurut pendapat warga sudah berjalan dengan baik. warga merasa puas terkait hal tersebut. Jadi warga tentunya mendukung penuh kepada seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang agar terus meningkatkan pelayanan publik yang sudah menjadi tanggung jawab pihak Kantor Kecamatan khususnya Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Pihak pegawai harus dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin terhadap seluruh lapisan masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP agar masyarakat puas sesuai dengan harapan mereka terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

### **Kesimpulan**

1. Persyaratan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sudah jelas dan mudah. Persyaratan tersebut dapat di ketahui warga dari ketua RT setempat dan dapat juga di lihat di papan SOP yang terdapat di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Sehingga warga dapat memenuhinya.
2. Prosedur dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sudah baik, sederhana serta cukup jelas, dan dapat di ketahui warga melalui papan SOP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Pegawai kantor camat juga mengarahkan jika ada warga yang kebingungan terkait prosedur pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.
3. Waktu dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang belum sesuai yang diharapkan warga. Masih terdapat warga yang harus menunggu lama dalam penyelesaian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), dikarenakan kurangnya ketersediaan Blangko dan terjadinya gangguan pada jaringan internet.

4. Perilaku beberapa Pegawai dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang dirasakan warga masih kurang sopan dan terkesan kurang ramah. Hal tersebut menyebabkan warga mengeluhkan perilaku pegawai dalam proses pembuatan E-KTP.
5. Dalam hal memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang ada beberapa kendala yang dihadapi. Secara internal kendala yang dihadapi yaitu ketersediaan Blangko yang terbatas. Sedangkan secara eksternal kendala yang dihadapi yaitu Jaringan internet yang terganggu sehingga menghambat proses pembuatan E-KTP.

### **Daftar Pustaka**

- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Salemba Humanika: Jakarta
- Aminullah, Muhamadi, 2001. *Analisis Sistem Dinamis Lingkup Hidup, Sosial, Ekonomi, Manajemen*. UMJ Press: Jakarta
- Dunn, William. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Gajah Mada Universitas
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik. Pustaka Pelajar*. Yogyakarta.
- Syafi'ie Kencana Inu, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. JReneka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Fendy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi, Yogyakarta

### **Dokumen-dokumen**

- Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003
- UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.