

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN TALLO
KOTA MAKASSAR***ANALYSIS OF THE QUALITY OF E-KTP SERVICES IN TALLO
DISTRICT MAKASSAR CITY***Muhammad Fadhil Ridwan¹, Raina Atha Syahida², Mayday Yeti Kawadisi³**¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA Lan Makassar^{2,3}Program Studi Pembangunan Ekonomi dan Pemberdayaan Masyarakat,

Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sulawesi Selatan

Email fadhilridwan300697@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Paradigma *the new public service* yang dipaparkan, penulis berpendapat bahwa semua ini menekankan pada partisipasi warga negara dalam merumuskan program-program layanan publik yang berpihak pada kebutuhan warga negara, memiliki hak yang sama, memberi ruang bagi partisipasi publik dan transparansi para penyedia layanan dalam menghadapi warga negara, akuntabilitas sesuai dengan program, norma dan implementasi yang dijalankan lembaga birokrasi selama ini. Melalui metode penelitian secara kualitatif memiliki hasil bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo menunjukkan kualitas pelayanan masih kurang maksimal. Hal ini disebabkan oleh jumlah pegawai bagian pelayanan masih sangat kurang dalam melayani masyarakat, mulai dari kekurangan pegawai dan beberapa pegawai yang kurang disiplin ketika jam istirahat telah usai ditemukan pegawai tidak berada di kantor Kecamatan Tallo yang menyebabkan pegawai bidang pelayanan yang berada di kantor Kecamatan Tallo mengalami beban kerja yang meningkat karena terbatasnya pegawai yang ada untuk melayani masyarakat, sehingga pegawai tersebut mengalami stress yang berlebih dalam pengecekan berkas dan penginputan data masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan E-KTP, Pelayanan Publik**ABSTRACT**

This research aims to analyze the quality of E-KTP services in Tallo District, Makassar City. The new public service paradigm presented, the author believes that all of this emphasizes citizen participation in formulating public service programs that support the needs of citizens, have equal rights, provide space for public participation and transparency of service providers in dealing with citizens. state, accountability in accordance with programs, norms and implementation carried out by bureaucratic institutions so far. Through qualitative research methods, the results show that E-KTP services in Tallo District show that the quality of service is still less than optimal. This is due to the fact that the number of employees in the service department is still very insufficient in serving the community, starting from a shortage of employees and several employees who lack discipline. When the break time is over, employees are found not to be in the Tallo District office, which causes service employees in the Tallo District office to suffer. The workload has increased due to the limited number of employees available to serve the community, so that these employees experience excessive stress in checking files and inputting community data in the process of making E-KTPs in Tallo District, Makassar City.

Keywords: E-KTP Service Quality, Public Services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan mempraktikkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik bisa menciptakan kepuasan warga selaku pihak yang menerima pelayanan. Dalam kegiatan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk mengimplementasikan prinsip efisien, efektif, inovasi serta komitmen kualitas. Sebab orientasi dari pelayanan publik merupakan keinginan dari masyarakat, masyarakat memperoleh pelayanan sesuai seperti dengan apa yang diharapkan ataupun sampai melebihi ekspektasi dari masyarakat.

Namun nyatanya Pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah, buruknya pelayanan publik memanglah bukan perihal baru, kenyataan di lapangan masih banyak menampilkan perihal ini. Demikian salah satu kesimpulan Bank Dunia yang dilaporkan dalam *World Development Report* 2002 serta hasil riset *Governance and Desentralization Survey* (GDS) 2002 menemukan 3 permasalahan penting yang banyak berlangsung di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ialah awal, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh ikatan pertemanan, kesamaan kepentingan politik, etnis, serta agama. Kedua, tidak adanya kepastian biaya serta waktu pelayanan. Ketidakpastian ini kerap jadi pemicu timbulnya KKN, karena para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan bayaran besar kepada penyelenggaraan pelayanan untuk memperoleh kepastian serta mutu pelayanan dan ketiga, rendahnya tingkatan kepuasan warga terhadap pelayanan publik. Ini ialah konsekuensi logis dari terdapatnya diskriminasi pelayanan dan serta ketidak pastian tadi. Pelayanan publik yang

terdapat selama ini memanglah senantiasa dihadapkan pada masalah- masalah seperti dikemukakan di atas.

Survey yang dilaksanakan oleh Litbang Kompas terhadap 885 responden dengan tingkatan keakuratan 95% pada tanggal 28 Februari hingga dengan 1 Maret 2007, terbongkar bahwa birokrasi Indonesia gagal melakukan fungsi pelayanan publiknya. Ketidakpastian waktu jadi problem untuk warga kala berurusan dengan birokrasi. Urusan kecil dapat makan waktu yang lama. Inilah fenomena yang dialami sebagian besar (62,9%) responden. Bagi mereka, berurusan dengan aparat birokrasi senantiasa makan waktu lama. Tidak hanya ketidakpastian waktu, ketidakpastian bayaran jadi keluhan masyarakat kala berurusan dengan birokrasi. Tidak sedikit masyarakat yang menyogok petugas birokrasi demi kelancaran pelayanannya.

Administrasi Kependudukan dalam UU 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah uraian pelaksanaan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan tingginya intesitas pengurusan pembuatan administrasi kependudukan yang dilakukan masyarakat di Kecamatan Tallo tak lepas dari beberapa masalah yang menghampiri. Beberapa masalah tersebut diantaranya, yaitu:

1. Dari hasil pengamatan dalam pengurusan pembuatan KTP sebagian pegawai belum bisa memberikan pelayanan yang baik perihal ini bisa membatasi pemberian pelayanan yang bermutu pada bagian Kependudukan serta Pencatatan Sipil. Seperti masih adanya kehilangan berkas akibat kelalaian yang dilakukan pegawai Kecamatan Tallo Kota Makassar. Hal

ini tentu berdampak terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kecamatan Tallo Kota Makassar.

2. Masih adanya keterlambatan pengurusan KTP yang mana masyarakat masih harus menunggu waktu 2 sampai 3 minggu untuk mendapatkan KTP tersebut.
3. Biaya pengurusan serta prosedur pelayanan yang dikira masih belum jelas.
4. Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan, ruangan administrasi kependudukan khususnya E-KTP tersebut senantiasa dipadati warga, tetapi yang jadi kasus merupakan ruangan yang begitu kecil dengan luas 6x4 tidak sanggup buat menampung semua warga yang tiba ke ruangan tersebut dan fasilitas yang diberikan buat warga yang datang begitu kurang seperti kursi plastik untuk masyarakat yang datang sehingga masyarakat tidak mematuhi protokol kesehatan seperti menjaga jaga di masa pandemi ini dikarenakan tata letak kursi yang tidak permanen, dan yang tidak dapat masuk di ruangan harus duduk di luar dan tidak beraturan. Dari situasi ini masyarakat terlihat tidak terlayani dengan begitu baik oleh Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Maka dari itu dibutuhkan perbaikan pada pelayanan administrasi di Kecamatan Tallo Kota Makassar, termasuk di dalamnya peningkatan pelayanan masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Dengan beralihnya pembuatan KTP dari sistem manual jadi sistem online, hingga ditaksir proses pembuatan KTP jadi lebih baik, tetapi pada realitasnya tidak demikian. Ada beberapa hambatan yang menyebabkan pembuatan E- KTP tidak berjalan dengan efisien sebagaimana mestinya.

Atas dasar fenomena di atas, penelitian ini membahas hal tersebut sebagai objek

penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP pada Kecamatan Tallo Kota Makassar. Adapun penulis berharap artikel ini bermanfaat dalam memberikan masukan tentang pelayanan administrasi yang tepat untuk diterapkan dan diaplikasikan di bidang lainnya bagi pemerintah Kota Makassar.

METODE

Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat terkait fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengungkapkan fakta atau kejadian dan keadaan yang terjadi untuk mendapatkan kesimpulan penelitian dan saran yang berguna bagi Kecamatan Tallo Kota Makassar. Metode ini dipilih karena peneliti menganggap masalah-masalah yang diteliti cukup kompleks dan dinamis sehingga data yang diperoleh dari para informan tersebut disaring dengan menggunakan metode yang objektif yakni *interview* sehingga didapatkan jawaban yang akurat. Selain wawancara, penulis juga melakukan observasi secara langsung di lapangan dan studi dokumentasi untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *Apply Research* (Penelitian Terapan) yang bertujuan untuk mencari solusi tentang masalah-masalah yang terjadi mengenai pelayanan E-KTP.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jam kerja pelayanan pada Kecamatan Tallo hari Senin sampai Kamis pada pukul 07.30 sampai dengan pukul 16.00 WITA, adapun waktu istirahat pada pukul 12.00 sampai 13.00 WITA. Pada hari Jumat waktu pelayanan dimulai pukul 07.30 sampai 16.30

WITA, adapun untuk waktu istirahat mulai pukul 11.30 sampai 13.00 WITA.

Organisasi Perangkat Daerah di tingkat kecamatan merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. begitu juga dengan OPD Kecamatan Tallo yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Dalam melayani masyarakat, OPD tingkat kecamatan tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran pelayanan dilakukan dengan menggunakan dimensi NPS yang terdiri dari melayani warga negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*), mengutamakan kepentingan public (*Seeks the Public Interest*), kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*), berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*), mengetahui bahwa akuntabilitas bukan hal sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*), melayani daripada mengarahkan (*Serve Rather than Steer*), menghargai manusia, bukan sekadar produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*).

Melayani Warga Negara, Bukan Customer (*Serve Citizens, Not Customers*)

Unsur ini melihat publik sebagai “*citizen*” atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Bukan hanya sebagai customer yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Apabila merujuk pada hasil penelitian di Kecamatan Tallo, masyarakat dilayani dengan baik dan tidak ada yang dibeda-bedakan oleh petugas. Petugas dinilai sudah lebih mementingkan kepentingan pelanggan, buktinya sebelum jam istirahat para petugas masih melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya menurut masyarakat yang melakukan pelayanan.

Mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the Public Interest*)

Dalam indikator ini membahas tentang aparatur negara bukan aktor utama dalam merumuskan apa yang menjadi kepentingan publik. Administrator publik adalah aktor penting dalam sistem pemerintahan yang lebih luas yang terdiri dari warga negara, kelompok, wakil rakyat, dan lembaga-lembaga lainnya. Administrator negara mempunyai peran membantu warga negara mengartikulasikan kepentingan publik. Warga negara diberi suatu pilihan di setiap tahapan proses pemerintahan, bukan hanya dilibatkan pada saat pemilihan umum. Administrator publik berkewajiban memfasilitasi forum bagi terjadinya dialog publik. Argumen ini berpengaruh terhadap peran dan tanggung jawab administrasi publik yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan-tujuan ekonomis tapi juga nilai-nilai yang menjadi manifestasi kepentingan publik seperti kejujuran, keadilan, kemanusiaan, dan sebagainya. Dari hasil pengamatan kondisi lingkungan di pelayanan dengan minimnya luas ruang pelayanan dan ruang tunggu mengakibatkan kenyamanan pelanggan menjadi sangat rendah. Kondisi lingkungan tempat pelayanan pembuatan E-KTP masih jauh dari kata baik. Hal tersebut dikarenakan minimnya fasilitas khususnya ruang tunggu yang tidak sebanding dengan jumlah warga pembuat E-KTP. Hal itu juga berimbas pada kualitas pelayanan pembuatan E-KTP sehingga menjadi kurang baik. hal ini dilihat dari sarana prasarana yang masih kurang menyesuaikan dengan kondisi pandemi, kurangnya ketanggapan dan perhatian dari staf dan pegawai. Dari aspek sarana yaitu kondisi sarana yang tidak memenuhi standar pelayanan, Kondisi alat perekaman yang mayoritas sudah tua. pada kenyataannya para pelayan publik masih belum mengutamakan kepentingan publik.

Kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*)

Dalam hal ini keterlibatan citizen dalam proses administrasi dan pemerintahan lebih penting ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh semangat wirausaha. New Publik Service berargumen kepentingan publik akan lebih baik bila dirumuskan dan dikembangkan oleh aparatur negara bersama-sama dengan warga negara yang punya komitmen untuk memberi sumbangan berarti pada kehidupan bersama daripada oleh manajer berjiwa wirausaha yang bertindak seolah uang dan kekayaan publik itu milik mereka. Tak jarang proses pelayanan dijadikan lahan untuk meraup keuntungan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Misalnya dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang penyelenggara layanan meminta imbalan uang dan sebagainya atas pekerjaan yang sudah semestinya dia lakukan (secara cuma-cuma) karena merupakan tanggung jawabnya. Seorang pejabat atau penyelenggara layanan menggelapkan uang negara, perusahaan (negara), dan sebagainya untuk kepentingan pribadi atau orang lain sehingga menyebabkan pelayanan umum tidak dapat diberikan kepada masyarakat secara baik.

Dari hasil penelitian pada Kecamatan Tallo mengenai pengurusan dokumen E-KTP tidak dipungut biaya alias gratis serta tidak ada pungutan liar.

Berpikirstrategis, bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)

Keterlibatan citizen dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam implementasi kebijakan dalam sistem demokrasi. Keterlibatan disini mencakup keseluruhan tahapan perumusan dan proses implementasi kebijakan. Melalui proses ini, warga negara merasa terlibat dalam proses pemerintahan bukan hanya menuntut pemerintah untuk memuaskan kepentingannya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, diketahui bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Tallo telah menerapkan protokol kesehatan akibat pandemi berupa wajib masker dan *social distancing* atau jaga jarak namun masih banyak masyarakat yang menghiraukan protokol tersebut dan dari petugas Kecamatan Tallo kurang tegas menanggapi hal ini dengan tidak menegur masyarakat yang melanggar protokol berupa tidak memakai masker dan tidak menjaga jarak dikarenakan tidak dibatasinya masyarakat yang melakukan pelayanan di ruang tunggu secara bergiliran dan juga tidak disediakannya hand sanitizer untuk masyarakat di Kecamatan Tallo.

Mengetahui bahwa akuntabilitas bukan hal sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*)

Aparatur publik harus mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standard profesional, dan kepentingan warga negara.

Kecamatan Tallo menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Namun ketika dalam penelitian ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan

Melayani daripada mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)

Kepemimpinan dalam *New Public Service* tidak terpusat pada atasan, melainkan pada banyak orang dan kelompok. Kedudukan pimpinan bukan sebagai pemilik, melainkan sebagai abdi masyarakat dan pelayan publik.

Hasil pengamatan peneliti komitmen pelayanan pegawai Kecamatan Tallo mulai dari penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Namun masih ada saja petugas yang kadang tidak

menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi petugas yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan.

Menghargai manusia, bukan sekedar produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*)

Kinerja pegawai tidak semata-mata diukur menggunakan parameter ekonomi, tapi juga diukur menggunakan nilai kejujuran, pemberdayaan, kesetaraan, dan sebagainya. Dengan demikian, aparat birokrasi akan memperlakukan masyarakat dengan hormat jika mereka juga diperlakukan demikian oleh pimpinannya.

Dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan pada Kecamatan Tallo pegawai sudah melaksanakan tugas dengan baik, yaitu dengan tidak membedakan konsumen dan melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada pada Kecamatan Tallo.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di Kecamatan Tallo masih tergolong rendah dan kurang maksimal. Hal ini disebabkan jumlah pegawai bagian pelayanan masih sangat terbatas dalam melayani masyarakat. Permasalahan kekurangan pegawai dan kurangnya tingkat kedisiplinan beberapa petugas, seperti pada saat setelah selesai jam istirahat, beberapa petugas tidak berada di Kecamatan Tallo merupakan salah satu penyebabnya. Hal tersebut mengakibatkan petugas pelayanan yang berada di Kecamatan Tallo mengalami kesusahan karena hanya terdapat satu petugas yang ada untuk melayani masyarakat sehingga petugas tersebut mengalami kesulitan dalam pengecekan berkas dan penginputan data masyarakat. Penggunaan media sosial bagi Instansi Pemerintah sebaiknya perlu

pendekatan yang profesional dan terukur. Manajemen pengelolaan media sosial yang baik pastinya juga akan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan para penyelenggara pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- D. Daraba, R. Salam, I. Wijaya, A. Baharuddin, D. Sunarsi, and B. Bustamin, “*Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia*”, *JPP*, vol. 5, no. 1, pp. 31-40, Jun. 2023.
- Nurmandi, Achmad, 2010, *Manajemen Pelayan Publik*. Yogyakarta, PT.Sinergi Visi Utama.
- Almana, La Ode, sudarmanto dan ismail suardi. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta: Dee publish.
- Crosby, Philip B. (1979), *Quality is free: The Art of Making Quality Certain*, New York: New American Library
- Deming, W. Edwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambirdge: Massachussetts Institute Of Technology.
- Denhard, Janet V. & Robert B.V Denhard,2003. *The New Public Service : Serving not Steering*. NewYork : M.E. Sharpe Inc.
- Denhardt, Robert B., and Joseph E. Gray. 1998. *Targeting Community Development in Orange County*, Florida. National Civic Review 87(3): 22735.
- Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Garvin, David A. (1998). *Managing Quality*. Free Press. New York.
- Governance and Decentralization Survey, 2002. PSKK UGM pada tahun 2002.