

Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng

The effectiveness of Electronic Resident ID Card Services at the Demographic affairs office, Civil Registration office, Labor and Transmigration office at Soppeng District

Edi Sutriadi¹, Dahlan¹, Djamil Hasim²

¹ Ilmu Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar

² Ilmu Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak Papua

Email: : addoosutriadi@gmail.com

(Diterima: 5-Januari-2018; di revisi: 20-Mei-2018; dipublikasikan: 30-Juni-2018)

ABSTRAK

Keefektifan pelayanan merupakan perbuatan atau tindakan tertentu yang dilakukan secara tepat yang berdampak terhadap pemenuhan kebutuhan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Keefisienan pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng kurang efektif, (2) Prosedur pelayanan E-KTP sudah baik, (3) koordinasi pimpinan terhadap bawahan pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng sudah efektif, (4) Responsivitas pegawai sudah baik, (5) Sarana dan prasarana kurang efektif.

Kata Kunci: Keefektifan dan Pelayanan Publik

ABSTRACT

The effectiveness of an act of service or specific actions performed in a precise and impact on the fulfillment of the needs of the public. This study aims to determine the effectiveness of the service of electronic identity cards (E-ID) at the official residence, civil records, manpower and transmigration Soppeng. To achieve these objectives the researchers used a technique of collecting data through interviews, observation and documentation. Data have been obtained from the results of the study were processed using qualitative analysis. The results showed that: (1) The efficiency of service E-ID card at the Department of Population, Civil, Labor and Transmigration Soppeng less effective, (2) Procedure service E-ID card is good, (3) coordination of the leadership of subordinates at the Department Population, Civil, Labor and Transmigration Soppeng are effective, (4) The responsiveness of the employees already good, (5) Facilities and infrastructure are less effective.

Keywords: Effectiveness and Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik mewajibkan pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang sesuai tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan 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 (Riskasari & Hamrun, 2017; Wahyuni, Akib, & Darwis, 2017; Yusriadi & Misnawati, 2017).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah menyebutkan sebelumnya bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Dahlan, Hasim, & Hamdan, 2017; Gani, 2014; Husain, Amirullah, & Saleh, 2015; Saggaf, Salam, Kahar, & Akib, 2014).

Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokoknya, dalam hal ini memberikan pelayanan tentunya mengacu pada pelayanan yang bersifat efektif dan efisien. Sudah menjadi hak masyarakat menerima pelayanan yang sederhana, jelas, kepastian waktu, akurasi, aman, bertanggung jawab, sarana, kemudahan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan dari pemerintah oleh masyarakat.

Ketika hal tersebut terlaksana secara maksimal oleh pemerintah, dapat meminimalisir pandangan-pandangan yang kurang baik terhadap aparatur negara sehingga membentuk persepsi positif terhadap kinerja pemerintah, baik dari segi pelayanan maupun dari segi pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang lain. Oleh karena itu, pemerintah harus mereformasi aparatur negara sebagai pelayan publik yakni mengubah pola pikir dan budaya kerja atas penyelenggaraannya pelayanan agar menciptakan pemikiran-pemikiran dan aksi-aksi pelayanan yang berintegritas, produktif, bertanggungjawab, dan memberika pelayanan prima sesuai dengan harapan masyarakat.

Berbagai informasi seringkali mengungkapkan kelemahan-kelemahan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat. Hal ini merupakan fenomena dan isu yang menimbulkan kesenjangan mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik. Keadaan ini memberikan isyarat bahwa kajian pelayanan publik merupakan hal yang penting, relevan, dan aktual. Uraian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik belum memberikan kepuasan kepada masyarakat baik menyangkut kinerja maupun penggunaan jasa pelayanan (Ismail & Darwis, 2016; Nur, 2017).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Mukrimin pada tahun 2013 masih ada kategori pelayanan yang belum menyentuh kata maksimal. Sebagaimana yang dimaksud pada bagian *responsive*, dimana pegawai belum bisa cepat tanggap dalam menghadapi keluhan penerima masyarakat.

Mengukur tingkat efektivitas ada tiga pendekatan utama, yaitu; 1) Pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur efektivitas dari input. 2) Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses

internal atau mekanisme organisasi. 3) Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana (Lubis, 1987).

Untuk lebih jelas mengenai pendekatan proses (*proses approach*) berdasarkan Lubis (1987: 35) adalah efisiensi pelayanan, ini merupakan salah satu dimensi yang perlu dideteksi dalam pengukuran efektivitas pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan segala persyaratan yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada publik, bagaimana pemanfaatan sumber daya dalam penciptaan efektivitas yakni a) Waktu, b) Biaya, c) Prosedur Pelayanan, d) Koordinasi, e) Responsivitas, f) Sarana dan Prasarana. Setelah memahami efektivitas pelayanan dalam memberikan layanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik, yaitu: a) *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material. 2) *Ralible* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan. 3) *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. 4) *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. 5) *Empaty* perhatian perorangan kepada penerima layanan (Lubis, 1987).

Selain pendapat ahli yang telah dipaparkan, adapunpun keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip-prinsip yakni, 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan, 3) Kepastian waktu, 4) Akurasi, 5) Keamanan, 6) Tanggung jawab, 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, 8) Kemudahan akses, 9) Kedisiplinan, 10) Kenyamanan (Hidayah, 2015).

Menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, “kartu tanda penduduk adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Republik Indonesia”. Sebagai identitas jati diri yang dapat digunakan sebagai bukti diri dalam kepengrusan administrasi dalam instansi pemerintahan.

Uraian diatas, untuk mengkaji lebih mendalam “Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng”. Rumusan masalah adalah “bagaimanakah tingkat keefektifan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng.” Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu untuk mengetahui keefektifan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang masalah yang diteliti sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran efektivitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Selain itu dapat

memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan dengan metode kuantitatif. Pendekatan penelitian ini yaitu penelitian deskriptif.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng bertempat di Kecamatan Lalabata tepatnya di jalan Salotungo Kelurahan Lalabatarilau Kecamatan Lalabata dengan kode pos 90812.

Jenis dan Sumber Data

Data primer merupakan data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan yang berkaitan dengan proses pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk pada dinas kependudukan, catatan sipil, tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten soppeng. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen atau catatan, tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media, arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer (Sugiyono, 2012).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu, 1) Wawancara mendalam (indepth interview). Wawancara merupakan “percakapan dengan maksud tertentu . Wawancara dilakukan sesuai dengan peranyaan yang berhubungan dengan fokus dan deskripsi fokus penelitian untuk memperoleh informasi yang relevan terhadap penelitian ini. Pengumpulan data dengan teknik ini dilakuka untuk mencapai validasi data. Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada tanggal 23, 27, 30 Mei dan tanggal 1 juni 2016 yang dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan Rumah informan. 2) Observasi merupakan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan pelayanan kartu tanda penduduk Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng. 3) Dokumentasi dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian selain itu, merupakan salah satu bukti nyata bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan.

Pengabsahan Data Dan Analisis Data

Pengabsahan diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability) (Mokong Lexy, 2001). Sedangkan analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersama yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Langkah-langkah yang dilakukan dalam sebuah penelitian kualitatif yakni: 1) Pengumpulan data yaitu proses memasukan

lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian, 2) Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, keabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan, 3) Penyajian data yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, 4) Penarikan kesimpulan/verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara informan serta dokumen lainnya. Acuan dalam mengukur tingkat keefektifan dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik pada penelitian ini menggunakan teori Lubis (1987: 35) yaitu 1) Efisiensi Pelayanan, 2) Prosedur Pelayanan, 3) Koordinasi antara Pimpinan dan Bawahan, 4) Responsivitas pegawai serta, 5) Sarana dan Prasarana. Berikut ini data hasil wawancara yang dilakukan kepada informan terkait pelayanan E-KTP berdasarkan fokus diatas yang dilaksanakan pada 23, 27, 30 Mei dan 1 Juni 2016 yaitu:

Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Selain itu, efisiensi pelayanan merupakan perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila pegawai pelayanan dapat menyediakan input pelayanan yang baik untuk masyarakat. Demikian pula pada sisi output pelayanan, pegawai pelayanan secara ideal harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Ibu Dra. Patmawati (wawancara tanggal 23 Mei 2016) bahwa “waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan E-KTP sekitar 30 menit dimulai dari pendaftaran, verifikasi berkas, serta kelengkapan yang lainnya. Ketentuan surat pengantar bergantung dari masyarakatnya. Selama pembuatan E-KTP ini tidak menggunakan biaya sama sekali hal ini sejalan dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Bupati.”

Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastisan biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat merupakan hal penting untuk melihat intensitas dalam sistem pelayanan.

Hal ini juga dikemukakan oleh salah satu pegawai kependudukan catatan sipil bagian pelayanan, St. Aisah (wawancara tanggal 23 Mei 2016) bahwa “waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan E-KTP bergantung pada server, jika server dalam keadaan baik hanya sekitar 30 menit bahkan terkadang tidak sampai 30 menit. Sedangkan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak ada sama sekali.”

Efisiensi pelayanan publik merupakan kemampuan meminimalkan penggunaan sumber daya secara benar dan tepat dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat, dengan ditandai dengan beberapa hal yaitu hemat, benar, tepat waktu, kebutuhan, dan kepuasan.

Pernyataan hasil wawancara kedua informan, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efisiensi pelayanan dilihat dari waktu penyelesaian serta biaya yang dikeluarkan sesuai dengan

SOP (Standar Operasional Prosedur) di Dinas Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng adalah waktu penyelesaian selama 30 menit serta tidak dikenakan biaya selama pembuatan e-KTP, namun itu juga dipengaruhi kuat tidaknya koneksi internet dalam proses penginputan berkas tersebut.

Hal yang berbeda dikemukakan oleh warga yang telah mendapatkan pelayanan E-KTP, Heryanti (Wawancara tanggal 30 Mei 2016) mengatakan bahwa “Waktu yang dibutuhkan selama pembuatan E-KTP yaitu 4 jam, hanya sehari, tapi berkas dalam pembuatan E-KTP harus lengkap, dan tidak ada biaya yang dikeluarkan”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada warga selaku informan berbeda dari pernyataan pegawai pada Dinas Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, jadi efisiensi pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat belum sesuai dengan SOP yang ada.

Efisien pelayanan merupakan salah satu dimensi yang sangat perlu dideteksi dalam pengukuran efektivitas pelayanan, karena efisiensi berkaitan dengan segala persyaratan yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada publik.

Pelayanan pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng masih belum dapat dikatakan efektif, karena pelayanan yang semestinya hanya 30 menit, tetapi masyarakat bahkan ada yang sampai 4 jam, hal ini dikarenakan adanya kelengkapan berkas yang tidak dipenuhi, untuk meminimalisir hal ini seharusnya, ada pemberitahuan khususnya di desa atau kelurahan tentang berkas apa saja yang harus dilengkapi untuk membuat E-KTP.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Adapun tujuan prosedur pelayanan yaitu untuk memberikan petunjuk kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan E-KTP.

Menurut Dra. Patmawati (wawancara tanggal 23 Mei 2016) bahwa “Kalau untuk pembuatan E-KTP alurnya yaitu mengambil nomor antrian, mendaftar, verifikasi berkas, perekaman, lalu menunggu sebentar untuk percetakan E-KTP. Selain itu pemahaman masyarakat itu sampai saat ini sudah lumayan baik karena telah dilakukan sosialisasi khususnya kepada masyarakat di desa.”

Prosedur pelayanan E-KTP merupakan proses yang dilalui oleh masyarakat jika ingin melakukan pengurusan E-KTP, hal ini juga dikemukakan oleh Sitti Aisyah (Wawancara pada tanggal 23 Mei 2016) yaitu “Surat pengantar dari kelurahan, fotokopi kartu keluarga, akta kelahiran, golongan darah, fotokopi ijazah, lalu berkasnya di proses jika sudah lengkap. Selain itu untuk pemahaman masyarakat sudah baik.” Dari hasil wawancara kedua informan telah sesuai dengan SOP yang ada di Kantor Dinas Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng yaitu menerima berkas, memeriksa berkas, menginput data sekaligus mencetak KTP, mengoreksi KTP yang telah dicetak, dan meregister/pengembalian.

Hal yang sama diungkapkan oleh informan Heryanti (Wawancara pada tanggal 30 Mei 2016) mengatakan bahwa “Prosedur pelayanan E-KTP yaitu dimulai dari mendaftar, pengumpulan berkas lalu verifikasi berkas. Alurnya ini dapat dipahami karena jelas di kantor

tersebut.” Pernyataan ini juga dibuktikan oleh hasil pengamatan di Kantor Dinas Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng, setiap masyarakat yang ingin mengambil E-KTP, sebelumnya harus mendaftarkan diri terlebih dahulu, lalu pemeriksaan berkas, kemudian berkas tersebut diverifikasi dan pencetakan E-KTP.

Prosedur pelayanan merupakan hal yang penting dalam pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, karena prosedur pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasakan kepastian dalam proses pemberian pelayanan. Prosedur pelayanan juga merupakan metode dalam melaksanakan pemberian pelayanan mulai dari pengajuan permohonan pelayanan, penanganan sampai dengan penyampaian hasil pelayanan. Kesederhanaan prosedur pelayanan yang dimiliki oleh kantor sangat mempengaruhi keefektifan dalam memberikan pelayanan dan pengelolaan administrasi di kantor tersebut.

Prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng sudah sederhana atau baik, sehingga masyarakat memahami segala alur pelayanan jika ingin membuat E-KTP. Kesederhanaan prosedur pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Soppeng dilakukan dengan adanya pembagian tugas oleh aparatur.

Koordinasi Pimpinan dan Bawahan

Keefektifan pengawasan pemimpin dianggap memiliki pengaruh yang besar terhadap hasil kinerja aparatur. Kinerja aparatur yang baik dapat dicapai jika didukung oleh para pemimpin yang mengawasi kinerja. Untuk mengetahui tingkat keefektifan pengawasan internal yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang di Dinas Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng, berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan yaitu Dra. Patmawati (wawancara tanggal 23 Mei 2016) bahwa “Koordinasi pembagian tugas kepada pegawai sudah jelas yaitu ada khusus pegawai dibagian pendaftaran, ada khusus pencatatan, dan ada pula khusus untuk pengaktifan, dan untuk E-KTP ada 2 orang untuk perekaman dan pencetakan.”

Dari pernyataan informan tersebut dapat diketahui bahwa pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan di Kantor ini telah memadai, hal yang sama diungkapkan oleh masyarakat selaku informan yaitu Husniati (Wawancara tanggal 1 Juni 2016) mengatakan bahwa “Pembagian tugas di kantor Dinas Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng sudah terbagi bagi, jadi masyarakat tidak dibuat bingung.”

Kedua pernyataan tersebut menjelaskan bahwa, pimpinan telah melakukan pengawasan yang sesuai berdasarkan pembagian tugas kepada bawahan. Pengawasan ini sangat diperlukan demi kelancaran pekerjaan yang dikerjakan karena selain menjadi penggerak, pemimpin juga berfungsi sebagai pengawas, sehingga pekerjaan pegawai di Kantor Dinas Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng dapat berjalan dengan lancar agar tujuan organisasi dapat tercapai. Pengawasan yang baik, memberikan dampak positif terhadap aparatur karena tercipta kedisiplinan kerja serta dapat berkonsentrasi dalam menyelesaikan tugasnya.

Koordinasi merupakan proses integrasi tujuan dan aktivitas didalam suatu instansi agar mempunyai keselarasan didalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Kekuatan suatu organisasi

tergantung pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber daya dalam mencapai suatu tujuan.

Koordinasi yang dilakukan Kepala Bidang Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Soppeng mampu menjalin hubungan kerjasama yang baik antara aparatur sehingga terjalin kerjasama yang baik dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga dapat dikatakan efektif.

Responsivitas Pegawai

Responsivitas aparatur merupakan kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, kecakapan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku, agar pelayanan yang diberikan bermutu serta kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dilihat dari kemampuan kantor ini dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama proses pelayanan.

Menurut Suhardi (Wawancara tanggal 27 Mei 2016) yaitu “Kompetensi aparatur dinas itu sudah baik dalam merespon semua keluhan masyarakat dan kinerjanya cukup bagus karena sudah jelas bagiannya.” Hal yang sama dikemukakan oleh masyarakat selaku informan Heryanti (Wawancara pada tanggal 30 Mei 2016) yaitu “Kalau respon pegawai terhadap masyarakat sudah baik dan tidak membingungkan masyarakat.”

Salah satu kebijakan yang diberikan oleh Kepala Bidang Catatan Sipil, Kabupaten Soppeng yaitu memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Keterangan informan serta pengamatan yang dilakukan, sudah dapat dilihat kompetensi dari aparatur catatan sipil yang sudah cukup baik khususnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan yang dimiliki aparatur dalam mengidentifikasi dan mengenali kebutuhan masyarakat merupakan bagian dari responsivitas. Aparatur pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng sudah mampu memahami keinginan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan cepat dan tepat serta di kerjakan secara tepat.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penunjang dalam pencapaian keberhasilan pengelolaan administrasi. Tentunya hal tersebut dapat dicapai apabila ketersediaan sarana dan prasarana di kantor memadai. Selain itu sarana dan prasarana merupakan salah satu fokus yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan untuk dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan. Faktor utama sarana dan prasarana dikatakan baik adalah adanya rasa nyaman masyarakat.

Menurut Husniati (Wawancara tanggal 1 Juni 2016) yaitu “Pelayanan yang diberikan sudah baik tapi kalau sarana dan prasarannya belum memadai, ruangan yang disediakan itu sangat sempit dan banyaknya orang yang mengantri untuk mendapatkane E-KTP.”

Pendapat yang sama pula dikemukakan oleh Suhardi (Wawancara tanggal 27 Mei 2016) yaitu “Dari segi pelayanan sudah baik kepada masyarakat tapi untuk sarana dan prasarannya

masih standar, belum ada kepuasan dari masyarakat, ruangnya juga tidak dilengkapi dengan pendingin, jadi terasa panas apalagi banyaknya orang yang mengantri.”

Kurang memadainya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Soppeng ini telah dikemukakan oleh informan, dan semua masyarakat yang selaku informan mengatakan hal demikian. Seharusnya, sarana dan prasarana harus memiliki fungsi utama untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat meminimalisir waktu, lebih memudahkan dalam gerak para pengguna serta rasa nyaman kepada masyarakat. Sarana dan prasarana merupakan kondisi yang tersedia di sebuah institusi pemerintah maupun swasta sarta sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di dalam pelayanan publik, apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng, kelengkapan sarana belum tersedia dengan baik, hal ini telah dikemukakan oleh informan selaku masyarakat dan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Ketersediaan segala prasarana menjadi hal sangat diperlukan oleh masyarakat yang ingin mengurus E-KTP selain itu, mengingat dengan ketersediaan fasilitas yang memadai dapat mempercepat segala proses bentuk pelayanan dan menimbulkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan maupun yang mereka rasakan sendiri. Hal ini masih belum efektif pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng, kelengkapan dalam pelayanan yang wajib ada, seperti ruang tunggu yang nyaman belum dapat dipenuhi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang keefektifan pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng, dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan permasalahan penelitian yang diajukan yaitu, pelaksanaan pelayanan E-KTP masih belum cukup efektif karena hasil penelitian dilapangan yang didasarkan dengan lima fokus penelitian yaitu 1) efisiensi pelayanan, 2) prosedur pelayanan, 3) koordinasi pimpinan dan bawahan, 4) responsivitas pegawai dan 5) sarana dan prasarana. Dari hasil kelima fokus penelitian, efisiensi pelayanan serta sarana dan prasana belum efektif sedangkan prosedur pelayanan, koordinasi pimpinan dan bawahan, responsivitas pegawai sudah efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, D., Hasim, D., & Hamdan, H. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Ad'ministrare*, 4(2), 69–75.
- Gani, F. S. (2014). Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinogaluman. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 62–71.

- Hidayah, N. (2015). Model Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Kesehatan Untuk Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Administrasi Publik*, 5(1).
- Husain, L., Amirullah, A. H., & Saleh, S. (2015). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ad'ministrare*, 2(1), 46–52.
- Ismail, I., & Darwis, M. (2016). EFEKTIVITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH BAGI SISWA DI SMK NEGERI 1 PARE-PARE. *Jurnal Office*, 2(2), 215–220.
- Lubis, T. M. (1987). *Hukum dan ekonomi: beberapa pilihan masalah*. Pustaka Sinar Harapan.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). United States of America: Sage Publications.
- Mokong Lexy, J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nur, M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. *Jurnal Office*, 3(1), 72–78.
- Riskasari, R., & Hamrun, H. (2017). Penerapan Kontrak Pelayanan (Citizen Charter) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 91–98.
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20–27.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, N., Akib, H., & Darwis, M. (2017). Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 1–10.
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99–108.