

BAB IV

PELUANG DAN PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP

Sederhananya, peluang adalah ekspresi kemungkinan terjadinya suatu peristiwa. Secara kualitatif, peluang dapat dijelaskan dengan menggunakan kata sifat seperti “baik”, “lemah”, “kuat”, “miskin”, “kecil”, dan seterusnya untuk menunjukkan kemungkinan terjadinya suatu keadaan. Peluang secara kuantitatif dinyatakan sebagai angka antara 0 dan 1, baik dalam bentuk desimal maupun pecahan. Jika probabilitas suatu peristiwa sama dengan 0, maka peristiwa tersebut tidak dapat terjadi; bila peluangnya sama dengan 1, niscaya akan terjadi. Peluang pelayanan pembuatan E-ktp dapat berjalan baik apabila prosedur-prosedur berjalan sesuai yang telah ditetapkan, begitu juga dengan sarana dan prasarana. Pada penelitian ini pemerintahan Kecamatan Huristak mencapai keberhasilan dalam melakukan pelayanan administrasi negara di bidang pembuatan E-ktp, menciptakan kepuasan bagi pengguna. Namun ada beberapa hambatan-hambatan yang dilalui pegawai dalam melayani pengguna, yang diantaranya:

1. banyak nya masyarakat yang tidak bisa menggunakan bahasa Nasional (Indonesia),
2. Tidak kondusifnya masyarakat dalam proses perekaman, hal ini disebabkan tidak adanya ruang tunggu dan nomor antrian elektronik.
3. Kesulitan dalam melakukan pengarahan bagi masyarakat (pemuda) yang kurang pendidikan.
4. Ketidak-stabilan jaringan.

A. Produktivitas Pembuatan E-ktp

Menurut Dwiyanto, produktivitas adalah perbandingan input terhadap output ketika sesuatu diproduksi dengan menggunakan sumber daya dan sumber data yang tersedia. Berdasarkan penjelasan pendapat tersebut, produktivitas diartikan sebagai pekerjaan yang memanfaatkan infrastruktur dan sumber data yang sudah ada untuk mendukung praktik pelayanan yang baik dan dapat mencapai kinerja optimal dengan menggunakan infrastruktur dan keahlian yang sudah ada. Produktivitas pembuatan E-ktp juga harus sumber daya dan sumber data yang efisien guna untuk menjalankan prosedur pelayanan pembuatan E-ktp dengan baik.²⁴ Alasan mengapa terdapat begitu banyak E-KTP dapat dijelaskan berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti lapangan dengan mengatakan bahwa produktivitas dan efektivitas merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Efektifitas layanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Huristak diteliti dalam penelitian ini. Saya sudah melakukan riset dan bisa dikatakan bahwa produktivitas pembuatan E-KTP di lapangan sangat bagus.

Jumlah Kartu Tanda Penduduk Elektronik(E-ktp) yang di hasilkan Menurut data yang terlampir produktivitas pembuatan E-ktp di kecamatan Huristak setiap tahun nya meningkat, berikut data yang disajikan melalui table berikut:

²⁴ Radisyah, *Efektifitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP-el) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten aceh tenggara*, (aceh:2017), h 6

TABLE 8
Produktivitas E-ktip di Kecamatan Huristak

No	Tahun	Produktivitas E-ktip
1	2020	3.210
2	2021	3.756
3	2022	5.041
	Jumlah	12.007

Sumber data: Data prima dari Kantor Camat Huristak

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa produktivitas pembuatan E-ktip meningkat setiap tahun nya, pada tahun 2020 produktivitas pembuatan E-ktip mencapai 3.210, pada tahun 2021 produktivitas pembuatan E-ktip mencapai 3.756, dan pada tahun 2022 produktivitas pembuatan E-ktip mencapai 5.041, dari keterangan diatas terlihat setiap tahunnya produktivitas yang dikeluarkan oleh pemerintah Kecamatan Huristak meningkat dan dapat disimpulkan pemerintah Kecamatan berhasil dalam memproduksi Kartu Tanda Penduduk (E-ktip).

B. Fleksibilitas Dan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-ktip

1. Fleksibilitas Pelayanan

Fleksibilitas adalah kemampuan organisasi dalam mengubah prosedur operasi standard saat perubahan dilingkungan. Apalagi saat masa pandemi Covid-19 kemarin perlu sekali mengubah strategi untuk ketentuan program yang harus dicapai di Kantor, supaya mencapai layanan yang baik dalam pelayanan E-ktip seperti yang diharapkan oleh pemerintah. Pemerintah harus menyesuaikan kondisi sehingga program

tersebut terus berjalan di tengah-tengah hebohnya Covid-19, dengan adanya peraturan social distance yang menjadi hambatan-hambatan kelancaran pelayanan namun demikian program pemerintahan harus tetap terus berjalan.

- a. Kemampuan Pegawai Menyesuaikan Diri Dengan Segala Bentuk Perubahan Pegawai atau Perangkat daerah setiap hari nya perlu ada perubahan guna untuk meningkatkan pelayanan di masa Covid-19, maka dari itu diperlukan kebijakan pelayanan dan program peningkatan layanan. Hal ini untuk mencapai hasil yang memuaskan penggunaanya.
- b. Rencana dan kapasitas pekerja untuk menyelesaikan pekerjaan. Strategi adalah rencana, kebijakan, tindakan, dan distribusi sumber daya yang menentukan bagaimana pekerja dapat menyelesaikan tanggung jawab mereka.

Melihat situasi dan kondisi para pegawai di Kecamatan Huristak, peneliti melihat secara poin-poin yang sudah dijelaskan di atas, bahwasanya pegawai- pegawai di Kecamatan Huristak cukup fleksible dalam menjalankan tugas- tugasnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Dengan kondisi- kondisi yang berbeda-beda mereka bisa menyesuaikan diri dengan aturan dan kebijakan yang baru.

TABLE 9
Pegawai Kasi Pelayanan Pembuatan E-ktp
Di Kantor Kecamatan Huristak.

No	Nama Petugas	Jenis kelamin (L/P)
1	Irfan Hasibuan S.Sos	L
2	Nur aini Siregar	P
3	Mawan Pohan	L
4	Tisson Halomoan Hasibuan	L
5	Siti Zahro Harahap	P

Sumber data: Data prima dari Kantor Kecamatan Huristak

2. Kualitas Pelayanan

Prasyarat produktivitas layanan, infrastruktur untuk mendukung layanan yang memenuhi atau melampaui harapan, dan sumber daya manusia yang menawarkan layanan, semuanya terkait dengan kualitas layanan. Tentu saja, mempunyai infrastruktur yang baik dan memberikan pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan dan diinginkan. Penentuan pelayanan publik diawali dengan perencanaan pelayanan yang merupakan prasyarat yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Kriteria dimensi yang mendorong suatu pelayanan publik dapat digolongkan baik atau buruk diperlukan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pejabat birokrasi. Masyarakat, atau pengguna layanan dalam skenario ini, akan mempunyai suara lebih besar dalam menentukan ukuran kualitas layanan dibandingkan hanya penyedia

layanan saja. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a) *Tangible*, atau bukti nyata, yaitu kemampuan menunjukkan kehadirannya kepada pihak internal. Yang dimaksudkan adalah bukti nyata jasa yang diberikan dapat dilihat dari keadaan lingkungan sekitar, prasarana dan sarana fisik, serta tampilan dan fungsinya.
- b) *Reliability*, atau Kapasitas untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten seperti yang dijanjikan dikenal sebagai keandalan.
- c) *Responsiveness*, atau responsiveness, yaitu kesiapan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat melalui penyebaran informasi yang jelas.
- d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, khususnya keahlian, sikap, dan kapasitas anggota staf untuk menanamkan kepercayaan pada klien. terdiri dari sejumlah elemen, seperti kompetensi, keamanan, komunikasi, kredibilitas, dan kesopanan.
- e) *Empathy*, yaitu dengan sungguh-sungguh, secara individual, dan pribadi melayani konsumen dengan mempelajari kebutuhan mereka.

a. Kualitas Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Pada hakikatnya tujuan dibentuknya pemerintahan adalah untuk melayani masyarakat dengan baik. Pembentukan pemerintahan dimaksudkan untuk mendukung Negara dalam melaksanakan tanggung jawab sosialnya, bukan untuk mencapai tujuan individu atau kepentingan pribadi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di bidang E-KTP. Merekalah yang berperan penting dalam mendampingi dan mendukung masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Kualitas pelayanan di Kecamatan Huristak pada saat ini sangat baik, dengan melakukan wawancara dari beberapa masyarakat rata-rata jawaban yang di lontarkan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-ktp di Kecamatan Huristak baik, maka dari itu penulis dapat menyimpulkan bahwasanya kualitas yang diberikan kecamatan kepada masyarakat sudah mencapai poin yang telah tertera diatas, walaupun masih ada beberapa masyarakat yang kurang puas akan fasilitas yang diberikan dari pihak kecamatan. Randi oloan Harahap (pengguna E-ktp) mengatakan bahwa:

Saya beranggapan bahwa kualitas yang diberikan pemerintah dalam pelayanan E-ktp baik, pegawai telah melakukan layanan secara professional dalam melayani kami, mereka lebih mementingkan kami dari pada urusan pribadi". Perkataan ini pun terdengar dengan pengguna lain nya, pengguna lainnya

pun merasakan hal yang sama. Saya juga berpendapat seperti itu (ujar pengguna lainnya).²⁵

b. Kompetensi SDM Pemberi Layanan

Salah satu komponen organisasi yang paling penting adalah sumber daya manusianya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa ini hanyalah salah satu dari beberapa elemen yang mempengaruhi seberapa baik kinerja suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia yang profesional menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang baik dalam pembuatan E-KTP; Secara khusus, hal ini mengacu pada kemampuan petugas pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan kepada publik sedemikian rupa sehingga dapat memuaskan pelanggannya. Hal ini terlihat dari pengetahuan, kemampuan, dan komunikasi petugas serta tingkat pengalaman, hasil kerja, dan kesungguhan dalam menyelesaikan tanggung jawab. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti dapat dilihat bahwa kemampuan petugas sudah mencapai kategori baik dalam hal melayani masyarakat, walaupun terkadang masyarakat masih merasa terabaikan tetapi hal ini di sebabkan oleh keterbatasan prasarana pendukung.

²⁵ Hasil wawancara dengan Randi Oloan Harahap, Pengguna layanan E-ktp. 14 November 2022

c. Sarana dan Prasarana Pendukung

Infrastruktur dan fasilitas memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik; Hal ini juga diperlukan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan layanan Administrasi Kependudukan. Penulis melakukan survei di lokasi penelitian dan sampai pada kesimpulan bahwa sarana dan prasarana kurang memadai. Tidak adanya beberapa fasilitas, termasuk ruang tunggu dan nomor antrean, membuat lingkungan menjadi kurang kondusif. Hal ini menjadi salah satu kendala pada saat ini. Namun jika dilihat dari segi peralatan pembuatan e-ktp seperti camera, komputer dan blanko sudah sangat baik.

TABLE 10
Sarana dan prasarana Di Kantor Kecamatan Huristak

No	Nama Barang	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	2	Baik
2	Laptop	1	Baik
3	Printer	2	Baik
4	Alat perekam E-ktp	1	Baik
5	Meja	3	Baik
6	Kursi	9	Baik
7	Lemari	2	Baik
8	Ac	2	Baik
9	Genset	1	Baik
10	Camera	1	Baik
	Jumlah	24	Baik

Sumber data: Data prima dari Kantor Camat Huristak

C. Proses Pembuatan dan Hambatan Pegawai Dalam Pembuatan E-ktp

1. Proses Pembuatan E-ktp di Kecamatan Huristak

Dalam pembuatan e-ktp pengguna harus mengikuti persyaratan dan ketentuan yang telah berlaku, adapun proses tersebut sebagai berikut:

a. Proses pendaftaran

Pendaftaran ini dilakukan oleh pegawai kasi pelayanan masyarakat di Kecamatan Huristak, dengan memastikan bahwasanya data yang diterima adalah data yang benar-benar valid.

b. Proses Perekaman

Perekaman ini dilakukan di ruangan kasi pelayanan masyarakat oleh pegawai dengan menggunakan alat yang telah disediakan, adapun tahapan-tahapan yang harus dilalui adalah:

- 1) Membawa photocopy kartu keluarga (KK).
- 2) Proses perekaman yang dilakukan oleh petugas dengan cara memasukan data yang telah diperiksa secara digital.
- 3) Jika pembuatan ktp pertama dan belum pernah melakukan perekaman sebelumnya maka pengguna harus mengisi formulir F1.01.
- 4) Verifikasi dan pengambilan pas photo dengan alat yang telah disediakan.
- 5) Melakukan tanda tangan dan sidik jari pada alat perekam E- ktp sesuai dengan arahan dari petugas.

6) Melakukan pemindaian retina pada alat perekam E-ktp.

c. Proses Percetakan

Setelah data telah di verifikasi oleh Pemerinta pusat, dalam proses percetakan ini biasa nya pengguna harus menunggu kurang lebih selama 3 minggu lamanya. Berikutlah proses pembuatan E-ktp di Kecamatan Huristak sesuai yang telah terpaparkan di atas, keterangan ini penulis dapatkan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis terhadap bapak Irfan Hasibuan S.Sos selaku pegawai kasi pelayanan masyarakat di Kantor Camat Huristak, bapak Irfan Hasibuan S.Sos mengatakan bahwa:

Pertama-tama pengguna mendaftar kepada ibuk Siti Zahro Harahap dan bapak Tisson Halomoan Hasibuan mereka selaku pegawai yang menangai proses pendaftaran, setelah melakukan proses pendaftaran pengguna perekaman yang akan di tangani oleh ibuk Nur Aini Siregar dan bapak Mawan Pohan setelah selesai perekaman maka pengguna harus menunggu proses verifikasi dari pemerintah dan proses percetakan yang memakan waktu kurang lebih 3 minggu. Proses percetakan itu saya sendiri yang menanganinya (ujar bapak Irfan Hasibuan S.sos).²⁶

2. Hambatan Pegawai Dalam Pembuatan E-ktp di Kecamatan Huristak

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi pegawai kasi pelayanan masyarakat dalam pembuatan E-ktp di Kecamatan Huristak adalah:

²⁶ Hasil wawancara dengan bapak Irfan Hasibuan S.Sos, selaku pegawai kasi pelayanan Kantor Camat Huristak, Tanggal 15 November 2022.

1. Ruang tunggu

Tidak adanya ruang tunggu yang tersedia di Kantor Kecamatan Huristak menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan bagi pegawai, hal ini membuat situasi tidak terkendali dan tidak kondusif.

2. Nomor antrian elektronik

Tidak luput dari hambatan yang pertama, hal ini juga salah satu faktor yang membuat situasi semakin tidak terkendali, tidak adanya no antrian menyebabkan timbul kebisingan yang membuat ketidaknyamanan pegawai dalam menjalankan tugas.

3. Masyarakat yang ortodok

Menghadapi masyarakat yang ortodok menjadi hambatan dalam pembuatan E-ktp, ada dari beberapa masyarakat yang tidak pandai berbahasa Indonesia (Nasional) dan ada juga beberapa pemuda yang kurang pendidikan sehingga tidak pandai membaca dan menulis. Hal ini membuat pegawai tidak efisien dengan waktu karena harus menjelaskan aturan dan tatacara secara berulang-ulang.

4. Jaringan/server

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal tentu saja harus dibarengi dengan jaringan yang bagus, jaringan juga salah satu pendorong kecepatan waktu dalam proses pembuatan E-ktp, berbeda

dengan yang terjadi di lapangan, jaringan di Kantor Kecamatan Huristak cenderung tidak stabil apalagi saat turun hujan jaringan akan tidak bagus.

TABLE 11
Server di Kecamatan Huristak:

No	Nama server	Jumlah
1	Komputer	2
2	Laptop	1
	Jumlah	3

Sumber data: Data prima dari Kantor Kecamatan Huristak

Keterangan di atas di dapatkan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis terhadap bapak Irfan Hasibuan S.Sos selaku pegawai kasi pelayanan masyarakat di Kantor Camat Huristak, bapak Irfan Hasibuan S.Sos mengatakan bahwa:

Kami (pegawai) disini mengalami beberapa faktor yang dapat menghambat kinerja yang kami lakukan, diantara seperti tidak adanya ruang tunggu dan nomor antrian elektronik yang tersedia bagi pengguna E-ktip. Hal ini justru membuat turunnya konsentrasi kami dalam melakukan pekerjaan di karenakan situasi yang tidak kondusif dan berdampak keributan suara, lalu ditambah lagi dengan masyarakat yang tidak bisa menggunakan Bahasa Indonesia yang benar dan pengguna yang kurang pendidikan seperti tidak pandai membaca, kurang dalam memahami dan lain sebagainya membuat kami harus mejelaskan berkali-kali dan hal ini berdampak dengan memakan lebih banyak waktu. Apalagi kalau hujan turun membuat jaringan server secara tiba-tiba hilang, hal ini juga membuat kami tidqk bisa melakukan pekerjaan yang optimal, namun ini memang jarang terjadi sehingga kami tidak terlalu menanggapi hal ini.²⁷

²⁷ Hasil wawancara dengan bapak Irfan Hasibuan S.Sos, selaku pegawai kasi pelayanan Kantor Camat Huristak, Tanggal 15 November 2022.

D. Kepuasan Pelayanan Pembuatan E-ktp

Demi terwujudnya kepuasan pelayanan bagi pengguna, sebagai pegawai harus memberikan suatu pelayanan yang baik kepada pegguaanya, baik itu dari segi sarana dan prasaran, kualitas produk, kemampuan pegawai dalam memberi arahan dan lain sebagainya. Pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Huristak sudah tergolong baik, penulis dapat menyimpulkan hal tersebut dikarenakan telah dilakukannya wawancara dengan masyarakat. Dilihat juga dari proses pelayanan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Salah satu munculnya kepuasan tersebut karena ramah tamah nya pegawai dalam melayani, ketepatan waktu yang dijanjikan, kualitas yang diberikan dan beberapa faktor lainnya.²⁸ Penulis telah mengambil sampel dari beberapa masyarakat sebagai pengguna E- ktp. Penulis melakukan wawancara dengan pengguna E-ktp dalam wawancara tersebut pengguna berpendapat bahwa:

Saya mendapatkan pelayanan pegawai yang ramah, saya juga mendapatkan kejelasan pegawai dalam memberikan informasi dan perlakuan yang baik dari pegawai, hal ini menjadi kepuasan tersendiri bagi saya (ujar pengguna e-ktp). Sambung pengguna lainnya, saya juga merasakan keramahan dan perlakuan baik dari pegawai, walaupun terkadang harus menunggu proses yang lama tetapi saya tetap merasakankepuasaan dengan sikap dan prilaku yang dibrikan para pegawai (ujar pengguna e-ktp tersebut).²⁹

²⁸ Wawancara dengan bebarapa pengguna e-ktp, warga Desa Huristak, 14 November 2022.

²⁹ Hasil wawancara dengan pengguna e-ktp, warga Desa Huristak, 14 November 2022.

9 dari 10 orang pengguna kebanyakan merasakan kepuasan tersendiri. Dengan keramahan yang diberikan pegawai menjadi kepuasan tersendiri bagi penggunanya.

E. Analisis

Berdasarkan hasil mengenai Problematika Kinerja Pemerintahan Dalam Pelayanan Pembuatan E-ktp, bahwa pelayanan yang di berikan belum mencapai titik maksimal, untuk mencapai suatu pelayanan yang maksimal di butuhkan suatu pembangunan dari sektor sarana dan prasarana. Pemerintah harus lebih melihat kekurangan dari pada kesuksesan program pelayanan guna mencapai titik maksimal dari program tersebut. Dari masalah-masalah yang terdapat pada pelayanan pembuatan E-ktp di Kecamatan Huristak, masyarakat berharap adanya tindakan dari pihak pemerintahan Kecamatan Huristak untuk meningkatkan pelayanan kedepannya. Hal ini bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan untuk memsukkseskan program dari pemerintahan tersebut.

Melayani sesama adalah tindakan menyediakan barang dan jasa kepada seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan persyaratan hukum. Pemerintah mendirikan layanan ini dengan tujuan utama untuk memenuhi kesejahteraan dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan peraturan yangtelah di tetapkan pemerintah, setiap pemerintahan daerah

harus melayani masyarakat nya dengan sebaik-baik nya, pemerintahan daerah juga di fasilitasi sarana dan prasaranya sesuai dengan standart prosedur yang telah ditetapkan.

Namun di Kecamatan Huristak masih ada beberapa sarana dan prasarana yang belum terpenuhi dan hal ini berdampak ketidak-lancaran dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dari masalah yang terjadi pada saat ini munculah problematika pemerintahan kecamatan huristak untuk memenuhi sarana dan prasarana dengan yang dibutuhkan. Ketidaknyamanan pegawai dan masyarakat menjadi perbandingan, untuk menciptakan nya kenyamanan bersama pemerintah harus menyelesaikan permasalahan ini dengan melengkapi memenuhi kebutuhan pelayanan dari masalah yang terjadi pada saat ini munculah problematika pemerintahan kecamatan huristak untuk memenuhi sarana dan prasarana dengan yang dibutuhkan. Ketidaknyamanan pegawai dan masyarakat menjadi perbandingan, untuk menciptakan nya kenyamanan bersama pemerintah harus menyelesaikan permasalahan ini dengan melengkapi memenuhi kebutuhan pelayanan.