

ANALISIS KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN E-KTP KECAMATAN KOTO GASIB PADA TAHUN 2022

Oleh : Nadia Sofianis

Pembimbing : Zulfa Harirah M.S.

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

One form of public service that will be carried out by the government is the need for optimal community e-KTPs. However, there was a decrease in the value of the Koto Gasib community satisfaction survey and the number of printed e-KTPs, so that it became a problem that occurred at the Koto Gasib District Office, Siak Regency. The community complains about the performance of employees, causing a sense of community dissatisfaction. The e-KTP service process cannot provide certainty or information related to the institution or the community. Therefore, employee performance needs to be improved again. The purpose of this study is: To measure community satisfaction with the performance of the sub-district apparatus in Koto Gasib.

This research can be classified in the type of quantitative research with descriptive analysis. From the results of research that has been carried out, it is known that the percentage of respondents to community satisfaction in the quality of public services is 45.92%, which in the criteria for respondents' answers 25% -49% are categorized as dissatisfied.

Keywords: Public Service, Apparatus Performance , Satisfaction Percentage

Pendahuluan

Pelayanan publik yang dilakukan apartur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum memenuhi kualitas yang diinginkan masyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris kinerja pelayanan yang terjadi menjadi hal yang dikeluhkan oleh masyarakat, masyarakat mengeluh karena petugas layanan tidak ada di kantor saat jam kerja, sehingga masyarakat merasa lelah menunggu. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, aparaturesesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat, salah satunya pelayanan terhadap E-KTP. Masyarakat mengeluhkan sistem kerja aparatur pada tahun 2022. Pada tahun 2022 ini tentunya keadaan pandemi seharusnya mulai tahapan new normal, pihak kecamatan selayaknya

melakukan evaluasi pada setiap sektor, dalam hal ini bidang pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan yang baik paska ketatnya social distancing.

Jumlah cetak E-KTP di kantor Camat Koto Gasib dari tahun 2020-2022 yang mana jumlah di tahun 2022 mengalami penurunan jumlah cetak E-KTP. Hal ini disebabkan oleh munculnya wabah COVID-19 yang membuat sistem kerja aparatur yang ada di kantor Camat tersebut mengalami perubahan sistem kerja work from home (WFH). Dimana para aparatur bekerja secara langsung di kantor dan juga bekerja di rumah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menimbulkan tidak efektifnya pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Koto Gasib. Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Koto Gasib, Kabupaten Siak dengan judul “Analisis Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan E-KTP Kecamatan Koto Gasib Tahun 2022”.

MATERI DAN METODE

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 bahwa untuk pembentukan inovasi pelayanan publik melalui pelaksanaan gerakan wajib satu instansi satu inivasi serta guna mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan kebutuhan dan hak masyarakat

setiap warga negara dan penduduk, perlu menyelenggarakan kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah.

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan. Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 indikator sebagai berikut:

a. Ketampakan Fisik, merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas, dimensi ketampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil, dan hal fisik lainnya.

b. Keandalan berurusan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan ataupun sebaliknya.

c. Tanggapan, dimensi ini merupakan dimensi yang paling dinamis. Dalam dimensi ini, diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, ketersediaan penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi pelanggan.

d. Jaminan, yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.

e. Empati, yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden dalam hal ini ialah masyarakat di Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

Tipe Penelitian ini menggunakan penelitian analisis deskriptif karena menghubungkan antara teori dan fenomena atau permasalahan yang terjadi. Hal ini dapat dilihat dari judul penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan E-KTP Kecamatan Koto Gasib Tahun 2022"

Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui mayoritas dari 50 responden menyatakan Sangat Tidak Puas atas kinerja aparatur kecamatan dalam pelayanan dan pembuatan E-KTP pada tahun 2022. Diketahui jumlah rata-rata (jumlah orang) dari 50 responden yang menjawab Sangat Tidak Puas berkisar 23,12% dari keseluruhan jumlah responden, responden yang menyatakan Tidak Puas berkisar 14,02%, selanjutnya yang menyatakan Puas berkisar 13,36% dan yang menyatakan Sangat Puas hanya berkisar

0,12% dari 50 responden yang ada. Hal ini membuktikan buruknya respon masyarakat terkait kinerja aparatur kecamatan Koto Gasib yang dalam hal ini dalam bekerja pada tahun 2022.

Selanjutnya peneliti juga merangkum data-data tanggapan responden yang telah memiliki skala pengukuran yakni berbentuk angka (1-4) yang menginterpretasikan opsi Sangat puas, Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas. Lalu setiap hasil tersebut dijumlah secara keseluruhan dan dikategorikan berdasarkan teori Arikunto (2010). Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kepuasan masyarakat terhadap kinerja Aparatur Kecamatan Koto Gasib Dalam melayani masyarakat dalam pembuatan E- KTP pada tahun 2022 diperoleh nilai sebesar 45,92%, maka dapat diartikan kategori pernyataan yang diberikan oleh masyarakat berkategori Tidak Puas.. Hal ini membuktikan bahwa pihak Kecamatan masih harus betul-betul memperhatikan kinerja yang diberikan aparaturnya dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Hal ini merupakan catatan hitam yang semestinya menjadi prioritas dari Camat Koto Gasib untuk melakukan pembenahan sesegera mungkin, tentunya hal ini akan berdampak negatif pada sinergisitas antara masyarakat dan pemerintah setempat yang dalam hal ini di naungi oleh Kecamatan.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diketahui

Aparatur Kecamatan Koto Gasib dalam melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP pada tahun 2022 masih jauh dari kata baik, hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan angket/kuisisioner pernyataan yang diperoleh nilai sebesar 45,92%, maka dapat diartikan kategori pernyataan yang diberikan oleh masyarakat berkategori Tidak Puas. Berdasarkan 5 indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Ketampakan Fisik (Tangible), dalam indikator diukur berdasarkan asumsi masyarakat dari oknum aparatur kecamatan. Unsur kepuasan persentase tertinggi dengan nilai sebesar 20 atau 40% dan berada pada kriteria tidak puas.
2. Keandalan (Reliability), unsur kepuasan persentase tertinggi dengan nilai sebesar 23 atau 40% dan berada pada kriteria tidak puas.
3. Responsif (Responsiveness), unsur kepuasan persentase tertinggi dengan nilai sebesar 31 atau 62% dan berada pada kriteria tidak puas.
4. Jaminan (Assurance), unsur kepuasan persentase tertinggi dengan nilai sebesar 21 atau 42% dan berada pada kriteria tidak puas.
5. Empati (Empathy), unsur kepuasan persentase tertinggi dengan nilai sebesar 22 atau 44% dan berada pada tingkat tidak puas

Hal ini membuktikan bahwa pihak Kecamatan masih harus betul-betul memperhatikan kinerja yang diberikan aparaturnya dalam memenuhi kepentingan masyarakat Kecamatan Koto Gasib terlebih lagi pada tahun 2022. Hal ini merupakan catatan hitam yang semestinya menjadi prioritas dari Camat Koto Gasib untuk melakukan pembenahan sesegera mungkin, tentunya hal ini akan berdampak negatif pada sinergisitas antara masyarakat dan pemerintah setempat yang dalam hal ini di dalam naungan Kecamatan Koto Gasib.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti, maka berikut adalah beberapa saran untuk pihak-pihak terkait dengan penelitian:

1. Melihat kinerja Aparatur Kecamatan ketika melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP pada tahun 2022 yang saat ini dalam kategori tidak memuaskan, maka Camat Koto Gasib harus memberi dorongan atau motivasi terhadap Aparatur Kecamatan agar Aparatur Kecamatan lebih giat lagi dalam bekerja dan mampu meningkatkan kualitas kinerjanya dalam melayani masyarakat.
2. Untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat, maka harus memperhatikan sarana dan Prasarana dalam melayani masyarakat seperti ruang kantor yang memadai, ATK yang lengkap, dan lain sebagainya supaya dapat

tercapainya kepuasan masyarakat yang merupakan gambaran dari keberhasilan penyelenggara pelayanan publik.

3. Perlu upaya pemberian pelatihan kepada Aparatur Kecamatan agar pemahaman dan kemampuan yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dapat melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas sehingga visi dan misi Kecamatan Koto Gasib dapat tercapai.

Daftar Pustaka

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>

Andi Supriadi, 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang <http://repositiry.fisip-uitirta.ac.id>

Andra, A. J. P., & Eko, M. A. 2021. Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Mas Pandemic Covid-19. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 2(2), 53-59.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (IV)*. PT. Asdi Mahasatya.

Bungin, M. B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi : Format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*. Kencana.

Chadijah, S. (2020). Harmonisasi Kewenangan Penanganan Pandemi Covid-19 Antara Pemerintah Pusat Dan Daerah. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(6), 858–866.

Darmawan, E., & Atmojo, M. E. (2020). Kebijakan Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19. *TheJournalish: Social and Government*, 1(3), 92–99. <https://doi.org/10.55314/tsg.v1i3.26>

Elza C.S. Langingi, Masje S.Pangkey, V. Y. L. (1967). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan Kabupten Minahasa Tenggara. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.

Endang Sri Utami. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Mercuri Buana 2017.

Innes Elsaday Kahimpong, Ismail Sumampow, S. S. (2021). Perilaku Birokrasi Perangkat Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Di

Kecamatan Ranowulu, Kota Bitung). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala, 1(2), 1–8.

M. Muchson. (2017). Statistik Deskriptif. Guepedia.

M. Shinta Bonita. (2014). Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan TomohonTengah Kota Tomohon. *Politico: Jurnal Ilmu Politik UNSRAT*, 1, No4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/5175>

Oktaviani, V. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang. *Skripsi*, 242. [https://repository.fisip-untirta.ac.id/1013/1/KUALITAS_PELAYANAN_PUBLIK_PASIEN_RAWAT_JALAN_DI_RUMAH_SAKIT_UMUM_DAERAH_\(RSUD\)_dr._DRADJAT_PRAWIR_-_Copy.pdf](https://repository.fisip-untirta.ac.id/1013/1/KUALITAS_PELAYANAN_PUBLIK_PASIEN_RAWAT_JALAN_DI_RUMAH_SAKIT_UMUM_DAERAH_(RSUD)_dr._DRADJAT_PRAWIR_-_Copy.pdf)

Rahmawati, Lintang, Ati, N. U., & Suyeno. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Respon Publik*, 15(9), 14–21.

Sangadji dan Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen-

Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Andi.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R and D. Alfabeta.

Sumilat, I., Mingkid, E., & Goni, S. Y. V. I. (2021). Peran Aparatur Sipil Negara Sebagai Kepala Lingkungan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Ranomuut Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Agri-SosioEkonomi*, 17, 475–486.

Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi ...*, 2(1), 1–18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>

Yahya Happy CH. 2012. Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Corner di Sidoarjo. <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id>

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 5
Tahun 2015, tentang
Pemerintahan Daerah.

Surat Edaran Nomor 19
Tahun 2020 Tentang
Penyesuaian Sistem Kerja
Aparatur

Sipil Negara dalam Upaya
Pencegahan Covid-19 di
Lingkungan Instansi
Pemerintah.

Keputusan Menteri
Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor 63 Tahun
2003 tentang Definisi
Pelayanan Umum.

Undang-Undang Nomor 5
tahun 2014 tentang Aparatur
Sipil Negara.