

ANALISIS OPINI PUBLIK TENTANG KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT MERDEKA KABUPATEN KARO

Oleh:

James Rhomiza Israel Sinulingga ¹⁾

Helen Sitorus ²⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2)}

E-mail:

sinulinggajames12@gmail.com ²⁾

helensitorus41@gmail.com ²⁾

ABSTRACT

This research was conducted to determine the quality of e-identity card (e-KTP) making services provided by the Merdeka District Government, Karo Regency which is measured through several indicators of service quality, namely: direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and communication. In addition, this research was also conducted to determine the constraining factors of the quality of e-KTP services which can be seen from the facilities and infrastructure, service procedures, and the ability of employees. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection obtained from observations and interviews. The results of this study indicate that the quality of service for making e-KTP in Merdeka District has been maximized which can be seen from the guarantee of definite completion, adequate facilities and infrastructure, good attention and response from employees, high employee responsiveness and being able to provide reliable information. Researchers suggest that the Merdeka District Government further improve the performance of its employees by conducting training for employees, adding facilities and infrastructure and also clarifying information about service procedures.

Keywords: *Public Services, Procedures, Employee Capabilities*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan E-KTP yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo yang diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung, kehandalan, tanggap, jaminan, empati, dan komunikasi. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui faktor kendala dari kualitas pelayanan e-KTP yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, dan kemampuan pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Merdeka sudah maksimal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang pasti, sarana dan prasarana yang cukup memadai, perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang tinggi serta mampu memberikan informasi yang jelas atau akurat kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Peneliti menyarankan agar Pemerintah Kecamatan Merdeka lebih meningkatkan kinerja pegawainya lagi dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai, menambah sarana dan prasarana dan juga memperjelas informasi mengenai prosedur pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan publik, prosedur, kemampuan pegawai*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat

sangatlah memungkinkan masyarakat untuk bisa mengakses informasi apa saja yang mereka butuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal inilah yang menjadi faktor utama

pentingnya suatu sistem pendataan penduduk yang terpadu demi menunjang kelancaran kehidupan masyarakat Indonesia yang menyangkut status kependudukan seperti yang tertuang dalam Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Sebagai salah satu unsur penting dalam administrasi kependudukan adalah Dokumen Kependudukan yang merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan merupakan dokumen kependudukan yang sangat penting bagi masyarakat adalah Kartu tanda Penduduk (KTP) yang merupakan identitas resmi diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Secara umum pelaksanaan administrasi kependudukan di Indonesia telah berjalan cukup baik, hanya saja ada beberapa masalah dalam pelaksanaannya, salah satunya adalah mengenai administrasi kependudukan dimana banyaknya penduduk yang memiliki identitas ganda dan ini memungkinkan seseorang untuk melakukan kecurangan dan tujuan yang tidak baik seperti untuk menghindari pajak, mempermudah korupsi, bahkan untuk kecurangan dalam pemilihan umum, bahkan dapat menyembunyikan identitas seseorang misalnya teroris. Hal ini dapat terjadi karena sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Untuk itu dilakukan pembenahan dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data informasi kependudukan, berupa sistem yang terintegrasi secara nasional dalam melakukan pengolahan data secara cepat dan akurat.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Administrasi dan Kependudukan Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI) telah membuat program database kependudukan berbasis elektronik melalui e-KTP. KTP elektronik (e-KTP), merupakan metode yang diterapkan pemerintah untuk membangun sebuah sistem kependudukan

tunggal terintegrasi. KTP elektronik (e-KTP) ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2010 tentang administrasi kependudukan dan serangkaian peraturan lain, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 mengenai pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006, PERPRES NO. 25 Tahun 2008 tentang tata cara dan persyaratan pendaftaran penduduk dan catatan sipil, PERPRES No. 26 Tahun 2009 dan penerapan KTP elektronik serta peraturan terkait lainnya.

Sebagai pegawai yang bekerja di instansi pemerintah, pegawai pada Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo yang seharusnya dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan disiplin dan dapat melaksanakan seluruh kegiatan yang ada di Kantor Camat Merdeka.terlebih dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dimana dalam . hal ini kinerjanya masih kurang dalam memberikan pelayanan public karena keterbatasan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak pemerintah.serta kurangnya peran aktif masyarakat dalam memberikan masukan berupa saran dan kritik terhadap pelayanan public dikantor Camat Merdeka.

Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Dimana pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk kecamatan Merdeka dan untuk mengoptimalkan pelayanan dan memberikan pelayanan yang baik agar tidak timbul kendala-kendala yang mampu menghambat proses pelayanan e-KTP.

Masalah pelayanan pengurusan e-KTP di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo yang selama ini terjadi blangko KTP kosong, dimana pengurusan e-KTP prosesnya lama dan belum adanya integrasi sistem di kecamatan dengan kabupaten, sehingga banyak menimbulkan keluhan. Hal ini tentu perlu mendapat perhatian yang serius karena pengurusan e-KTP, merupakan tugas dan fungsi aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan

pelayanan umum kepada masyarakat sebagai tanggung jawab pemerintah kecamatan dalam kedudukan sebagai pelayan masyarakat. Melalui permasalahan tersebut, maka peneliti memfokuskan permasalahan dan membuat penelitian dengan judul “Analisis Opini Publik e-KTP di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo”.

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis opini public e-KTP di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan nantinya berguna sebagai referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan ilmiah terutama mengenai pelayanan publik, sehingga diharapkan dikemudian hari akan mampu membandingkan teori yang diperoleh diperkuliahan serta aplikasinya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Merdeka untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Merdeka untuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan pembuatan e-KTP

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Disini masyarakat diberikan fasilitas untuk melayani mereka

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Disini masyarakat benar – bentar diberikan pelayanan yang sangat memuaskan dimana pelayanan sudah tepat waktu
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Disini kami memberikan informasi yang sangat jelas kepa masyarakat dimana mereka tidak mengerti dan kami siap memberikan informasi yang mereka butuhkan
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Disini masyarakat kami betul – betul kami perhatikan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Disini masyarakat kami sangat – sangat memberikan pelayanan dengan setulus hari dan memahami masyarakat itu sendiri

Levince (dalam Ratminto, 2005:175), melihat kualitas pelayanan dari indicator-indikator sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Responsivitas)

Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari *costumers*.

2. *Responsibility* (Responsibilitas)

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3. *Accountability* (Akuntabilitas)

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian mengenai dimensi kriteria atau indikator diatas, maka fenomena kualitas pelayanan yang akan dicermati di dalam penelitian ini adalah:

1. Jaminan (*assurance*)
2. Bukti langsung (*tangibles*)
3. Empati (*empathy*)
4. Daya tanggap (*responsiveness*)
5. Keandalan (*reliability*)
6. Komunikasi (*communications*)

2.2 Prosedur pelayanan

Definisi prosedur pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara ialah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga mewujudkan suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas (LAN RI, 1981:247). Sementara itu ahli lain berpendapat bahwa prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Ibnu Syamsi, 1994:16).

Prosedur pelayanan adalah serangkaian tata kerja yang sudah terencana dan menjadi pola urutan yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, Menurut Moekijat prosedur perkantoran yang baik mempunyai kriteria sebagai berikut:

- a. Mengakibatkan bekerjanya kantor lebih lancar (yakni aliran pekerjaan menjadi lebih baik).
- b. Memberikan pengawasan yang lebih baik terhadap apa yang dilakukan dan bagaimana melakukan.
- c. Mengakibatkan penghematan-penghematan dalam biaya tetap dan pengeluaran-pengeluaran umum.
- d. Mengakibatkan koordinasi yang lebih baik antara departemen-departemen berlainan.
- e. Membantu dalam latihan pegawai baru.
- f. Berhubungan dengan formulasi-

formulasi perkantoran, alat-alat pekerjaan tata usaha penting (Moekijat, 1989:229).

Prosedur juga memiliki sifat yang stabil, disatu pihak dan fleksibel dipihak lain. Menurut Ibnu Syamsi yang dimaksud disini adalah, "ada sebagian dari langkah yang bagaimanapun harus diikuti sepenuhnya, tapi ada juga sebagian kecil langkah yang bisa luwes cara penerapannya dengan melihat situasi dan kondisinya", (Ibnu Syamsi, 1994:17).

Prosedur juga biasa disebut sebagai tata cara atau tata kerja, yaitu sebagai pedoman menentukan tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dikaitkan dengan kepuasan pelanggan pada umumnya pelanggan tidak menginginkan prosedur yang berbelit-belit, mudah dan dapat dilakukan dengan baik sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik, jika prosedur juga berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang baik, fleksibel dan sederhana akan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Secara terperinci mengenai prosedur pelayanan, yaitu dibentuk oleh beberapa indikator antara lain:

- a. Kejelasan informasi pelayanan
- b. Keterbukaan biaya pelayanan
- c. Ketepatan waktu pelayanan
- d. Proses pelayanan

2.3 Kemampuan Pegawai

Dalam suatu organisasi, pegawai adalah pemeran dalam melaksanakan tugas organisasi, pegawai menunjang sukses tidaknya dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang berdaya saing, pastinya mengutamakan penggunaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi. Apabila suatu organisasi memiliki pegawai yang memiliki kemampuan maka kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan akan efektif dan efisien, dan itu akan berpengaruh pada hasil yang dicapai.

Menurut Soetopo (1987:76), terkandung makna pentingnya kemampuan-kemampuan pegawai yang dikaitkan dengan aspek kelancaran pencapaian tujuan organisasi, termasuk didalamnya dalam rangka pemberian pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu membangun pelayanan prima harus dimulai dari

pengembangan manusia-manusia yang melayani.

Pelayanan pada pembuatan e-KTP harus didukung oleh pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan tinggi dalam memberikan pelayanan. Dengan begitu masyarakat akan mendapatkan kepuasan yang menjadi harapan. Mereka tahu apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, tahu apa yang harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas. Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan, berkaitan dengan pengetahuan atau ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan suatu pengalaman. Adapun kemampuan unsur yang lain dari kematangan bertalian dengan keyakinan diri dan motivasi seseorang.

Menurut Robert R Katz (Moenir, 2000:17), ada 3 jenis kemampuan dasar yang dimiliki seseorang dalam memimpin berdaya dan berhasil guna:

1. Kemampuan Teknik (*Technical Skill*)

Kemampuan untuk menggunakan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur atau teknik suatu bidang tertentu.

2. Kemampuan Kemanusiaan (*Human Skill*)

Kemampuan untuk bekerja dengan memahami dan memotivasi orang lain.

3. Kemampuan Konseptual (*Conceptual Skill*)

Kemampuan mental untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan seluruh kepentingan dan kegiatan.

Dari teori-teori diatas dapat diuraikan beberapa hal tentang kemampuan pegawai yaitu:

1. Kemampuan teknis
2. Kemampuan berinteraksi
3. Kemampuan konseptual

Kemampuan mutlak diperlukan oleh para pegawai yang disertai dengan ketrampilan dan pengalaman agr dalam menjalankan tugas, ia dapat menghindari atau memperkecil kesalahan yang dibuatnya dan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

3. METODE PELAKSANAAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nawawi

(2005:64) bahwa jenis penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat actual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat.

Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisa kebenarannya.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo, dengan alasan bahwa kantor Kecamatan Merdeka tersebut tersedia data-data yang dibutuhkan, selain itu untuk menghemat tenaga, waktu dan biaya yang dikeluarkan. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan mulai dari bulan Juni 2020 sampai dengan Juli 2020.

3.3 Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah aparat di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo, dan masyarakat yang menerima pelayanan pada Kantor Camat Merdeka, yang terdiri dari: Camat, Kepala Seksi Pemerintahan, Staf pengurus e-KTP sebanyak 2 orang, dan masyarakat yang mengurus e-KTP sebanyak 3 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Teknik Pengumpulan Data Primer.

Teknik pengumpulan data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data primer dilakukan dengan instrumen sebagai berikut:

- a. Wawancara mendalam yaitu dengan cara memberikan pertanyaan langsung kepada sejumlah pihak terkait yang didasarkan pada percakapan intensif dengan suatu tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Metode wawancara ditujukan untuk informan penelitian yang telah ditetapkan.

- b. Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung objek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan dilapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder.

Teknik pengumpulan data sekunder adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan-bahan kepustakaan yang perlu untuk mendukung data primer.

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan instrument sebagai berikut:

- a. Studi Kepustakaan yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.
- b. Studi Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan-catatan tertulis yang ada dilokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang diteliti dengan instansi terkait

3.5 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:15), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivism, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam melakukan analisis data, Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009:246), terdapat beberapa aktifitas dalam analisis data yaitu :

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah

direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Kesimpulan ini sebagai hipotesis dan bila didukung oleh data maka akan dapat menjadi teori.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Kecamatan Merdeka merupakan salah satu dari 17 Kecamatan yang ada di Kabupaten Karo yang diresmikan pada tanggal 26 Nopember 2006 dengan Ibu Kota Kecamatan di Desa Merdeka yang berjarak 13 km dari Kabanjahe sebagai Ibu Kota Kabupaten dan 67 km dari Medan Ibu Kota Provinsi.

Kecamatan Merdeka dibentuk atas dasar PERDA 04 Tahun 2005, dimana Kecamatan Simpang Empat dimekarkan menjadi 3 (Tiga) yaitu Kecamatan Simpang Empat sebagai Kecamatan Induk, Kecamatan Merdeka (Hasil Pemekaran) dan Kecamatan Naman Teran (Hasil Pemekaran).

Kecamatan Merdeka dengan luas $\pm 44,17 \text{ km}^2$ berada pada ketinggian rata-rata 1.000-1.500 m diatas permukaan Laut dengan temperature 16° C - 17° C dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Berastagi
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Merdeka
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Deli Serdang
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Simpang Empat

Potensi sumber daya alam yang dimiliki oleh Kecamatan Merdekadari aspek demografi penduduk Kecamatan Merdeka berjumlah ± 15.158 jiwa, terdiri dari Laki-

laki berjumlah 7.596 jiwa dan Perempuan berjumlah 7.562 jiwa. Sedangkan fasilitas umum untuk pelayanan kepada masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Merdeka terdiri dari Puskesmas sebanyak 1 (satu) unit, Pustu sebanyak 5 (lima) unit, PAUD sebanyak 3 (tiga) unit, SD Negeri sebanyak 5 (lima) unit, SMK Negeri sebanyak 1 (satu) unit, Masjid sebanyak 11 (sebelas) unit, Gereja sebanyak 19 (sembilan belas) unit dan Kantor Kepala Desa sebanyak 9 (sembilan) unit.

Dengan tersusunnya Renstra Kecamatan Merdeka Tahun 2016-2021, diharapkan dapat menjadi arah dan pedoman penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Dokumen ini menterjemahkan perencanaan pembangunan setiap tahun dengan program dan kegiatan yang fokus dan terukur serta menunjang pencapaian target sasaran pembangunan Kabupaten Karo.

4.2 Visi Dan Misi Kecamatan Merdeka

Perencanaan Strategis merupakan suatu proses sistematis dan berkelanjutan dari pembuatan keputusan beresiko dan berkelanjutan, dengan memanfaatkan sebanyak-banyaknya pengetahuan antispasif, pengorganisasian secara sistematis dan usaha-usaha melaksanakan keputusan tersebut serta mengukur hasilnya melalui umpan balik yang akurat dan tepat sasaran.

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas program, agar mampu eksis dan unggul dalam persaingan yang semakin ketat dalam lingkungan yang berubah sangat cepat, maka suatu tahapan yang konsisten dan berkelanjutan dapat meningkatkan profesionalisme dan kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil.

Dari uraian tersebut, mengacu pada Visi dan Misi Kabupaten Karo maka Kecamatan Merdeka mempunyai visi: **“Terwujudnya Sumber Daya Kecamatan yang Profesional dalam Pelayanan Menuju Masyarakat yang semakin Sejahtera”**.

Adapun misi untuk mendukung terwujudnya visi Kecamatan Merdeka adalah sebagai berikut :

a. Misi I : Meningkatkan Koordinasi pelayanan administrasi, sarana dan prasarana yang memadai.

b. Misi II : Memiliki aparatur yang Profesionalisme, etos kerja, dan disiplin tinggi, sehingga mampu memberikan pelayanan prima

c. Misi III : Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur sesuai tuntutan perubahan kebijakan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK)

d. Misi IV : Meningkatkan koordinasi dan fasilitasi peningkatan kesejahteraan masyarakat

4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.3.1 Analisis Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo

Kualitas pelayanan sesuatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat sebagai pengguna jasa, karena merekalah yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi keinginannya.

Masyarakat menilai kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan. Masyarakat mempersepsikan kualitas dengan membandingkan kinerja layanan yang mereka terima dengan kinerja layanan yang mereka harapkan dari penyedia jasa. Penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan para pengguna jasa, indikator tersebut, yaitu :

4.4 Tampilan Fisik (*Tangibles*)

Bukti langsung menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik, keadaannya aparat dan sarana komunikasi. Adapun indikator dan bukti langsung antara lain, kejujuran petugas kecamatan, ruang kantor yang nyaman, dan akses informasi yang memadai. Tangible atau tampilan fisik adalah kesan pertama

yang dijumpai oleh setiap pengguna jasa, merupakan salah satu aspek pelayanan yang digunakan sebagai indikator kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Camat Merdeka khususnya dalam pengurusan e-KTP.

a. Gedung.

Dalam upaya memberikan pelayanan pengurusan e-KTP sehingga mampu memuaskan para pelanggan dalam hal ini masyarakat, maka kondisi gedung merupakan faktor yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pemanfaatan ruang kantor Berdasarkan hasil observasi Peneliti menunjukkan bahwa pemanfaatan ruang kantor sudah baik. Hal ini dikarenakan bahwa sebagian gedung sudah ada penunjuk arah untuk mengetahui tempat pengurusan e-KTP yaitu ruang operator, sehingga efektif penggunaannya. Keadaan gedung yang baik dan tertata juga mempengaruhi kenyamanan dan pelayanan pengurusan e-KTP di Kantor Camat Merdeka.

b. Suasana Ruang Kerja Pegawai dalam melakukan pengurusan e-KTP.

Fasilitas yang menyeluruh sudah seharusnya dimiliki dan ini terbukti lewat sarana prasarana yang dimiliki oleh kantor Camat Merdeka dimana penataan ruang kerja pegawai paling utama dalam mendukung proses pelayanan di kantor Camat, sehingga dengan dukungan ruangan yang baik mendapatkan hasil yang efektif dan maksimal bagi para masyarakat yang berurusan di kantor Camat Merdeka.

4.5 Keandalan (*Reability*)

Reability atau keandalan ialah kemampuan aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan Pengurusan e-KTP yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan masyarakatnya. Berkaitan dengan hal tersebut ditinjau dari pelayanan yang diberikan dengan segera berdasarkan hasil observasi menunjukan bahwa pelayanan Khususnya dalam Pengurusan e-KTP tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas kantor Camat Merdeka. Dalam hal pengurusan e-KTP sesuai dengan protokol dan prosedur yang berlaku. Ketepatan waktu sangat menentukan efektifitas kerja karena ketepatan waktu sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja, dan ini

berkaitan dengan kepuasan masyarakat.

4.6 Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya daya tanggap petugas dalam menyikapi setiap keluhan dari masyarakat. Keluhan para masyarakat umumnya banyak disampaikan baik kepada Pak Camat yang menjadi pelindung mereka sehingga kearah mana dan bagaimana mereka memecahkan masalah. Kecepatan dan kecermatan petugas dalam mengambil sebuah tindakan yang bijaksana sangat diperlukan, di mana masyarakat sangat membutuhkan tindakan konkret penyelesaian yang mungkin dirasa cukup mengganggu kepentingan masyarakat. Dalam hal ini petugas Kantor Camat Merdeka sudah menjalankan tugasnya dengan baik, dimana disaat masyarakat hendak mengurus e-KTP petugas langsung menyambutnya dengan ramah dan sopan dan langsung bertanya apa yang bisa saya bantu?, dan jika ada masyarakat yang belum mengetahui cara-cara ataupun syarat dari pengurusan e-KTP mereka dengan sabar menjelaskan sehingga masyarakat yang dari semula tidak tahu menjadi tahu dan seandainya berkas-berkas ada yang kurang dapat menyusul sambil menunggu e-KTP selesai.

4.7 Jaminan (*Assurance*)

Yang dimaksud dengan jaminan dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu mencakup segala sesuatu yang berhubungan dengan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat kecamatan. Adapun indikator dan jaminan antara lain, keramahan pegawai kecamatan, dan tanggung jawab petugas terhadap setiap keluhan masyarakat khususnya dalam pengurusan e-KTP. Dalam hal ini yang sering menjadi permasalahan yaitu disaat masyarakat hendak membuat e-KTP saat jari tangan hendak di scan sering tidak tersambung ke mesin scan, ini mungkin disebabkan masyarakat saat mengurus e-KTP pulang dari lading atau tangannya basah dan untuk mendapatkan hasil scan sidik jari harus dilakukan berulang-ulang. Disaat seperti inilah terlihat kesabaran petugas mereka tidak marah bahkan terus berusaha mencari solusi supaya scan jari masyarakat tersebut berhasil. Tanggung

jawab petugas juga dapat dilihat disaat memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Keramahan dan keakraban pegawai kecamatan dengan masyarakat, terjalin karena adanya hubungan emosional dan rasa kekeluargaan yang erat, ditandai dengan selingan canda tawa aparat kecamatan.

Pentingnya tanggung jawab aparat kecamatan terhadap setiap keluhan masyarakat khususnya dalam pengurusan e-KTP, agar tidak menimbulkan sikap apatis masyarakat terhadap pemerintah, dalam arti bahwa partisipasi masyarakatpun akan bertambah dalam menyikapi setiap permasalahan di Kantor Camat Merdeka.

4.8 Empati Petugas Kecamatan (Empaty)

Empati merupakan salah satu kualitas pelayanan yaitu kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat. Adapun indikator dan Empati antara lain, kepedulian aparat terhadap masalah yang dihadapi masyarakat, komunikasi yang baik antara aparat dengan masyarakat, dan penampilan aparat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal pengurusan e-KTP.

Penelitian ini menunjukkan bahwa petugas kecamatan perlu memberikan pemahaman kepada masyarakat secara intensif, mengenai prosedur penyelesaian pengurusan e- KTP sesuai dengan SOP yang ada yang akan diselesaikan serta tindakan yang cepat dan cermat dalam penyelesaiannya. Petugas kecamatan senantiasa menjaga hubungan yang baik dengan masyarakatnya, bekerja dengan tulus tanpa mempersulit masyarakat dan tidak memberi janji palsu, melalui komunikasi yang akrab agar terjalin hubungan yang baik antara pelayan publik dengan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo sudah terlaksana secara maksimal hal tersebut berdasarkan hasil penelitian dengan mengukur lima indikator yang dijadikan tolak ukur yaitu reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance,

Empati, dan kelima kajian semua terpenuhi dengan baik yaitu indikator daya tanggap adalah keinginan dari aparat kecamatan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap, Jaminan antara lain keramahan aparat Kecamatan dan tanggung jawab aparat terhadap setiap keluhan masyarakat khususnya dalam pengurusan e-KTP, dan Empati adalah kepedulian aparat yang dihadapi oleh masyarakat dan penampilan masyarakat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk kendala hanya sebatas finger print yang sering tidak terbaca pada saat proses awal pembuatan e-KTP, namun petugas tetap berusaha dan sabar sehingga finger print dapat juga teratasi.

5.2 Saran

Keramahan dan sopan santun, serta kepedulian pegawai kantor camat merdeka tetap dipertahankan, terlebih dalam hal memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat yang akan mengurus e-KTP, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian e-KTP karena itu adalah kunci keberhasilan pelayanan dan masyarakatpun puas dalam hal pelayan publik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Allport Floyd. 1954. International Encyclopedia of the SOCIAL SCIENCES. Volume 1:271-274.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pelayanan public
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Ed 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Moekijat, 1989. Manajemen Kepegawaian dan Hubungannya dengan perusahaan. Bandung: Alumni.
- Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006.
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang tata cara dan persyaratan pendaftaran penduduk dan catatan sipil,
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP elektronik
- Ratminto & Atik. 2005. Manajemen Pelayanan Umum: Pengembangan

- Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter & SPM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, Sastropoetra. Partisipasi, Komunikasi, Persuasi dan Disiplin dalam Pembangunan Nasional. Bandung: Alumni.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2005. Teori Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Soetopo, 1987. Pelayanan Prima. Jakarta: Salemba Empat
- Syamsi, Ibnu. 1994. Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen. Jakarta: Rineka Cipta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang administrasi kependudukan