

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KOTA
WAINGAPU, KABUPATEN SUMBA TIMUR**

NOVIANUS DENA

ABSTRACT

Formulation of the problem of this research is how the implementation of public service and the satisfaction of the people in the management of e-ID card in the district town Waingapu. The purpose of research is to determine the public service and community satisfaction in the management of e-ID card in the district town Waingapu. The technique of collecting data using questionnaires and observation. Data were analyzed using quantitative data analysis techniques supported by questionnaire. The results of the study can be said that the public service and the satisfaction of the people in the management of e-ID card in the district town Waingapu eastern Sumba has been going well.

Keywords: *Public Service, Local Community, Public Policy*

Latar Belakang Masalah

Dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi: KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik, sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk, Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan, Rekaman seluruh sidik jari

tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan, Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana, Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk

tangan kanan penduduk yang bersangkutan. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Perumusan Masalah : Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan E-KTP di Kecamatan Kota Waingapu Kabupaten Sumba Timur?

Tujuan Penelitian : untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan E-KTP di Kecamatan Kota Waingapu Kabupten Sumba Timur.

Manfaat Penelitian : Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan untuk menambah kajian-kajian ilmiah yang berkaitan dengan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada pemerintah Kabupaten Sumba Timur khususnya Kecamatan Kota Waingapu dalam meningkatkan peran pemerintah terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menurut Kepmen PAN No 63 Tahun 2003 (dalam Pasolog, 2007:129) mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang di hasilkan, yaitu : (1) Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

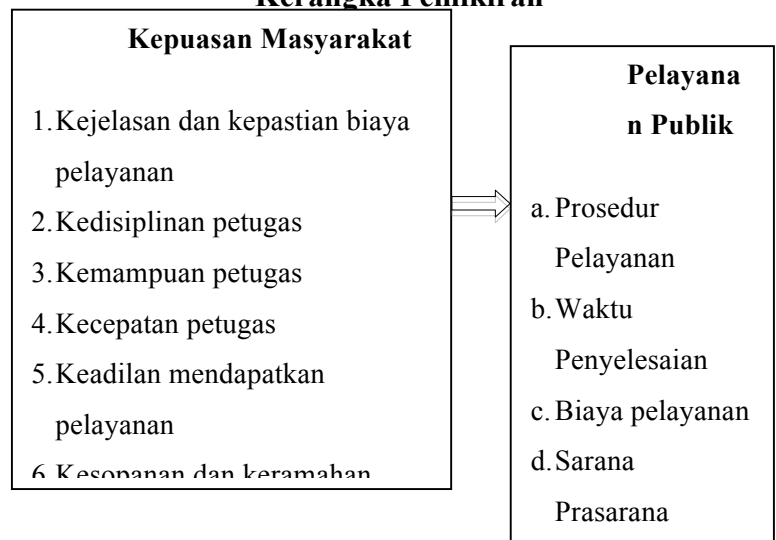
Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran, dan akte kematian). (2) Jenis

pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon. (3) Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Adapun beberapa komponen yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Giese & Cote (dalam metayunika 2013) sekalipun banyak definisi kepuasan masyarakat, namun secara umum tetap

mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu: (a) Respon : tipe dan intensitas. Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intesitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap *public service* tertentu. (b) Fokus: fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan *public service*. (c) Waktu respon: respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah menerima pelayanan berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

Kerangka Pemikiran



Definisi Operasional dan Indikator

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang

publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah dalam hal ini Kecamatan Kota Waingapu, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun indikator-indikator yang menjadi tolak ukur pelayanan publik, yaitu:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Sarana Prasarana
- e. Kompetensi Petugas

Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan masyarakat pada saat memutuskan untuk mengikuti suatu kebijakan pemerintah yang ditawarkan oleh instansi pemerintah dengan persepsi/realita yang dirasakan dan dialami setelah menerima pelayanan yang di berikan oleh instansi pemerintah. Hasil ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan kualitas pelayanan untuk terciptanya good governance yang baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari kinerja yang diterima dan diharapkan. Yang menjadi indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu :

- a. Kejelasan dan kepastian biaya pelayanan
- b. Kedisiplinan petugas
- c. Kemampuan petugas
- d. Kecepatan petugas
- e. Keadilan mendapatkan pelayanan
- f. Kesopanan dan keramahan petugas

Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data : Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner, yaitu dengan membuat daftar pertanyaan dan berkomunikasi secara langsung kepada sejumlah responden yang telah ditentukan untuk mendapatkan jawaban atas sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian.
2. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan yang dilakukan dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diamati. Dengan demikian metode ini memungkinkan peneliti mengamati dengan dekat atau dapat pula melibatkan diri dengan situasi yang diamati.
3. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan mengkaji dokumen-dokumen dari instansi yang relevan dengan penelitian, seperti data kepegawaian dan profil instansi.

Teknik analisis data : Data yang didapatkan dilapangan akan dianalisis secara kuantitatif yang di dukung oleh kuesioner. Menurut Pasolog (2007:147) “nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan “nilai rata-rata”.

Pembahasan

Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pengurusan E-KTP : Kecamatan Kota Waingapu merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Sumba Timur yang melayani pelayanan publik, salah satunya pelayanan E-KTP. Pada Kecamatan Kota Waingapu sendiri terdapat sebanyak 25.854 orang yang merupakan wajib E-KTP. Dari jumlah wajib E-KTP tersebut baru sebanyak 75.40% atau sebanyak 19.486 orang yang telah melakukan perekaman pada kecamatan kota waingapu, sedangkan 24.60% atau sebanyak 6.359 orang belum melakukan perekaman. Hal ini disebabkan karena jarak untuk menuju ke kantor Kecamatan Kota Waingapu yang sangat jauh dan juga disebabkan karena sarana transportasi yang kurang mendukung.

Sedangkan jumlah E-KTP yang sudah diterima oleh masyarakat sebanyak 18.691 orang atau 72.32% dan masyarakat yang belum menerima E-KTP sebanyak 795 orang atau 3.08%. Berdasarkan data

diatas maka dapat dikatakan pelayanan publik di Kecamatan Kota waingapu pelayanan E-KTP di kecamatan Kota Waingapu sudah cukup berhasil, hal ini disebabkan karena sudah lebih dari 75,40% masyarakat di kecamatan Kota Waingapu yang memiliki E-KTP.

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari instansi pemerintah, maka sebagai pelayanan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, instansi pemerintah harus senantiasa mengacu pada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan tanggapan dari Darius Ranga Mone yang merupakan operator pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Waingapu mengenai 5 indikator pelayanan maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Kesesuaian Prosedur Pelayanan E-KTP
Prosedur pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Waingapu sudah sesuai dengan prosedur data pendukung dan elemen data yang sudah ada. Melalui ungkapan ini tercermin bahwa prosedur-prosedur dalam pengurusan E-KTP sudah jelas dan mudah di pahami oleh masyarakat.
- b. Kepastian waktu pelayanan E-KTP
Kepastian waktu dimaksudkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat

diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Akan tetapi untuk saat ini kepastian waktu penyelesaian E-KTP di kecamatan Kota Waingapu belum jelas, hal ini disebabkan karena pencetakan E-KTP masih dilakukan di pusat. Sehingga masyarakat pun merasa bahwa pihak kecamatan tidak melakukan tugas dengan baik, akan tetapi hal ini tidak akan terjadi apabila pencetakan E-KTP di lakukan di kantor kecamatan itu sendiri.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yang dimaksud adalah biaya administrasi yang dibebankan pada masyarakat dalam pengurusan E-KTP, akan tetapi pelayanan E-KTP di kecamatan Kota Waingapu sampai saat ini tidak membebankan biaya kepada masyarakat sama sekali.

d. Sarana dan Prasarana

Dalam melakukan pelayanan publik sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung agar pelayanan terhadap masyarakat menjadi maksimal (baik) sehingga masyarakat dapat merasa puas. Sarana pelayanan E-KTP pada kecamatan Kota Waingapu sudah stabil dan sangat mendukung petugas pelayanan E-KTP untuk melakukan pelayanan E-KTP, sedangkan prasarana pelayanan E-KTP sangat mendukung

untuk tercapainya pelayanan publik yang baik.

e. Kompetensi (kemampuan) petugas pelayanan

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur – aparatur pemerintah yang memiliki kemampuan yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Akan tetapi kemampuan petugas pelayanan E-KTP di kecamatan Kota Waingapu masih minim hal ini disebabkan karena petugas pelayanan hanya diberikan pelatihan-pelatihan dasar tentang penggunaan sarana pelayanan E-KTP.

Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada petugas pelayanan E-KTP yang menyangkut 5 (lima) indikator pelayanan publik, 3 (tiga) indikator diantaranya sesuai dan mendukung pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Kota Waingapu sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan E-KTP di kecamatan Kota Waingapu cukup baik dan berhasil.

Kepuasan masyarakat dalam pengurusan E-KTP : Hasil penelitian kepuasan masyarakat dalam pengurusan E-KTP di Kecamatan Kota Waingapu

didasarkan pada indikator-indikator yang yang di gunakan untuk menentukan kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah yang berjumlah 6 indikator. Berikut ini akan diuraikan pengelolaan indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan :

a. Kejelasan dan Kepastian Biaya

Kejelasan dan kepastian biaya yaitu petugas pelayanan harus mampu memberikan penjelasan yang sesuai dengan aturan terhadap biaya pelayanan E-KTP. Pada unit pelayanan E-KTP hasil jawaban responden menunjukkan bahwa 2 atau 4,17% menyatakan kejelasan dan kepastian biaya pelayanan tidak jelas dan tidak pasti, 6 atau 12.5% menyatakan kejelasan dan kepastian biaya pelayanan kurang jelas dan kurang pasti, 33 atau 68.75% menyatakan kejelasan dan kepastian biaya pelayanan jelas dan pasti dan 7 atau 14,58% menjawab sangat jelas dan sangat pasti.

b. Kedisiplinan Petugas

Kedisiplinan petugas, yaitu kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai aturan yang berlaku. Pada unit pelayanan E-KTP hasil jawaban responden menunjukkan bahwa 2 atau 4,17% menyatakan kedisiplinan petugas pelayanan tidak disiplin, 9 atau 18.75%

menyatakan kedisiplinan petugas pelayanan kurang disiplin, 30 atau 62.5% menyatakan kedisiplinan petugas pelayanan disiplin dan 7 atau 14,58% menjawab sangat disiplin.

c. Kemampuan Petugas

Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menggunakan sarana dan prasarana untuk pelayanan E-KTP kepada masyarakat. Pada unit pelayanan E-KTP hasil jawaban responden menunjukkan bahwa 3 atau 6.25% menyatakan kemampuan petugas pelayanan tidak mampu, 7 atau 14.58% menyatakan kemampuan petugas pelayanan kurang mampu, 28 atau 58.34% menyatakan kemampuan petugas pelayanan mampu dan 10 atau 20.83% menjawab sangat mampu.

d. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan, yaitu kesigapan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu, sehingga dapat menyebabkan antrian. Pada unit pelayanan E-KTP hasil jawaban responden menunjukkan bahwa 4 atau 8.33% menyatakan kecepatan petugas pelayanan tidak cepat, 21 atau 43.75% menyatakan kecepatan petugas

pelayanan kurang cepat, 14 atau 29.17% menyatakan kecepatan petugas pelayanan cepat dan 9 atau 18.75% menjawab sangat cepat.

e. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati sesuai dengan norma-norma dan adat istiadat. Pendapat responden pada unit pelayanan E-KTP dan respon masyarakat menunjukkan bahwa 2 atau 4.17% menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah, 5 atau 10.41% menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kurang sopan dan kurang ramah, 33 atau 68.75% menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sopan dan ramah dan 8 atau 16.67% menjawab sangat sopan dan sangat mampu.

f. Keadilan Petugas

Keadilan petugas pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat tanpa memandang golongan/status masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan (E-KTP). Hasil responden pada unit pelayanan E-KTP memperlihatkan bahwa 3 atau 6.25% mengatakan pemberian pelayanan tidak adil, 11 atau 22.92% mengatakan pemberian pelayanan kurang adil, 24 atau 50% mengatakan pemberian pelayanan sudah adil sedangkan 10 atau 20.83% mengatakan pelayanan yang diberikan sudah sangat adil.

**Hasil Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat**

UNIT PELAYANAN : Kantor Kecamatan Kota Waingapu
ALAMAT : Jalan Adam Malik, Kelurahan hambala
TELP/FAX : (0387) 61575

1	2	3	4	5	6	7
Jumlah Responden	Jumlah Nilai per Unsur Kuesioner Kepuasan					
	U1	U2	U3	U4	U5	U6
48	141	138	140	132	142	137
Jumlah Nilai Rata-rata	2,93	2,87	2,91	2,75	2,95	2,85

Per Unsur						
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur Bagi Jumlah Kuesioner yang terisi	2,93	2,87	2,91	2,75	2,95	2,85
NRR tertimbang perunsur = NRR per Unsur X 0,166	0,486	0,476	0,483	0,456	0,489	0,473
IKM Unit Pelayanan	12,15	11,9	12,075	11,4	12,225	11,825

Sumber : Data Diolah

Dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan (E-KTP) yang diberikan oleh kanto Kecamatan Kota Waingapu. Hal tersebut dikatakan puas karena nilai rata-rata per unsur pelayanan yaitu : $U_1=2,93$, $U_2=2,87$, $U_3=2,91$, $U_4=2,75$, $U_5=2,95$, $U_6=2,85$. Sesuai nilai rata-rata tersebut interval indeks kepuasan masyarakat (IKM) menunjukkan hasil baik (nilai 3 dengan interval IKM 2,51 – 3,25).

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Kota Waingapu Kabupaten Sumba Timur tentang pelaksanaan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dalam

pengurusan E-KTP, maka dapat disimpulkan bahwa ;

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP di Kecamatan Kota Waingapu bisa dikatakan cukup baik, hal ini terbukti dari hasil jawaban operator pelayanan E-KTP berdasarkan 5 (lima) unsur yang menjadi tolak ukur pelayanan publik, yaitu :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Sarana Prasarana
5. Kompetensi (kemampuan) Petugas

Dari kelima (5) unsur diatas, operator pelayanan E-KTP mengatakan bahwa 3 indikator yaitu prosedur pelayanan, biaya pelayanan sarana dan prasarana sangat mendukung pelaksanaan

pelayanan publik di Kecamatan Kota Waingapu dalam pengurusan E-KTP.

2. Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang menyangkut 6 unsur yang menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP di Kecamatan Kota Waingapu dapat dikatakan baik dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Keenam (6) unsur yang dimaksud yaitu:

1. Kejelasan dan kepastian biaya pelayanan
2. Kedisiplinan petugas
3. Kemampuan petugas
4. Kecepatan petugas
5. Keadilan mendapatkan pelayanan
6. Kesopanan dan keramahan petugas

Keenam (6) unsur tersebut diatas memiliki bobot nilai yang sama dengan bobot nilai terendah 1 (satu) dan tertinggi 4 (empat) dengan jumlah responden sebanyak 48 orang. Jumlah bobot nilai masing-

masing unsur dengan bobot nilai terendah 48 dan bobot nilai tertinggi 192 dari 48 responden. Masing-masing unsur memiliki jumlah nilai yaitu : $U_1 = 141$, $U_2 = 138$, $U_3 = 140$, $U_4 = 132$, $U_5 = 142$, $U_6 = 137$, dengan nilai rata-rata per unsur : $U_1 = 2,93$, $U_2 = 2,87$, $U_3 = 2,91$, $U_4 = 2,75$, $U_5 = 2,95$, $U_6 = 2,85$. Nilai rata-rata per unsur tersebut telah memenuhi nilai interval indeks kepuasan masyarakat (IKM) 2,51-3,25 dengan klasifikasi baik atau dapat dikatakan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik di Kecamatan Kota Waingapu dalam pengurusan E-KTP.

Saran : Pada saat peneliti melakukan penelitian di kecamatan Kota Waingapu, peneliti menemukan bahwa :

1. Perlu adanya pelatihan lanjutan bagi operator pelayanan E-KTP agar bisa memahami lebih detail tentang tatacara perawatan peralatan E-KTP sehingga mampu mengurangi

- kesalahan-kesalahan yang tidak begitu berarti dalam menggunakan peralatan untuk mengurus E-KTP.
2. Perlu adanya penanganan yang cepat apabila terjadi gangguan jaringan internet.
 3. Berhubung dengan banyaknya masyarakat di kecamatan Kota Waingapu yang ingin mengurus E-KTP sehingga perlu adanya penambahan peralatan E-KTP agar tidak terjadi antrian pada saat masyarakat akan mengurus E-KTP.
 4. Perlu adanya pendataan penduduk secara berkala agar masyarakat yang sudah berusia 17 tahun, sudah menikah atau pernah menikah yang wajib memiliki E-KTP bisa masuk ke database kependudukan.

Safroni, K.H. M. Ladzi. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Aditya Media Publishing, Yogyakarta.

Wexley & Yulk. 1998. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Industri Personalia*. Terjemahan Muh. Shobaruddin. 1998. Rineka Cipta, Jakarta.

Daftar Pustaka

Badudu, J.S, 2001 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta

Melayu hasibuan, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.

Pasolog, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.