

Kepuasan Masyarakat Desa Komba Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

Maria Ratunovliana Nelci Jelkia

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Email korespondensi: nelcijelkia@gmail.com

Yohanes G.T.Helan

Dosen Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Yohanes Tuan

Dosen Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Abstract. *Quality public services are one of the pillars to show the change in government administration in favour of improving the welfare of its people. This study was conducted with the aim of knowing and explaining the level of satisfaction of the Komba Village community in receiving public services in making E-KTP conducted by the Population and Civil Registration Office of East Manggarai Regency. The type of research used is qualitative research, which is research that produces and processes descriptive data, such as interview transcriptions, field notes, drawings, and photographs. The research results show: (1) The Satisfaction Level of Komba Village Community in Receiving Public Services carried out by the Population and Civil Registration Office of East Manggarai Regency, namely; procedures and requirements for making E-KTP services are good, because the procedures and service requirements are in accordance, the clarity of service officers that the clarity of service officers in making E-KTP is not optimal due to the lack of socialisation from the Service to the community, the discipline of service officers that service officers are not consistent in the timeliness of the completion of the E-KTP making service process in accordance with what has been promised, fairness in getting services, that there is still discriminatory behaviour of service officers, where there are service officers who give priority to their families, relatives / acquaintances in providing services so that people who come early have to wait a long time because officers give priority to their acquaintances who come later without going through the queue, (2) Factors Inhibiting Public Services in the E-KTP Making Service for the Komba Village Community, carried out by the Population and Civil Registration Office of East Manggarai Regency, namely: Internal factors, human resource factors, availability of supporting facilities and infrastructure. External factors are factors of public awareness to have population documents.*

Keywords: *E-KTP, Inhibiting Factors, Satisfaction, Public Service Quality*

Abstrak. Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintah yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan Untuk mengetahui dan menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat Desa Komba dalam menerima pelayanan publik pada pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian kualitatif, yakni penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, dan foto. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Komba dalam Menerima Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur, yakni; prosedur dan persyaratan pelayanan pembuatan E-KTP sudah baik, karena prosedur dan persyaratan pelayanan sudah sesuai, kejelasan petugas pelayanan bahwa kejelasan petugas pelayanan dalam pembuatan E-KTP belum maksimal karena kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas kepada masyarakat, kedisiplinan petugas pelayanan bahwa petugas pelayanan tidak konsisten dalam ketepatan waktu terselesainya proses pelayanan pembuatan E-KTP sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, keadilan mendapatkan pelayanan, bahwa masih ada perilaku petugas pelayanan yang diskriminatif, dimana ada petugas pelayanan yang lebih mengutamakan keluarga, kerabat/kenalan mereka dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang datang lebih awal harus menunggu lama karena petugas lebih mengutamakan kenalan mereka yang datang kemudian tanpa melalui antrian, (2) Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Masyarakat Desa Komba, yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Received Agustus 22, 2023; Revised September 30, 2023; Accepted November 03, 2023

*Maria Ratunovliana Nelci Jelkia, nelcijelkia@gmail.com

Manggarai Timur, yakni: faktor internal faktor sumber daya manusia, faktor ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Faktor eksternal faktor kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan.

Kata kunci: E-KTP, Faktor Penghambat, Kepuasan, Kualitas Pelayanan Publik

LATAR BELAKANG

Perbincangan pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintah yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut masih disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru, masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan (Wahyu, 2016).

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Bentuk pelayanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan pelayanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintah di tingkat kabupaten. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Waktu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pemerintah Indonesia ingin mewujudkan keselarasan antara masyarakat, mengabdikan diri kepada masyarakat untuk melayani tanpa adanya diskriminasi, memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dimana merupakan tugas dan tanggung jawab yang dipercayakan, selalu adanya keterbukaan agar tidak adanya kesalahpahaman yang terjadi, dan bisa menjaga kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat itu sendiri. Sebab bila semuanya berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya sesuai peraturan perundang-undangan, maka kinerja pemerintah patut untuk dipertahankan. Peraturan dibuat untuk diterapkan kepada masyarakat, sebagai pihak yang dilayani sekaligus masyarakat dapat menilai sejauh mana ketaatan para pelaksana dalam mematuhi aturan-aturan yang berlaku. Pelayanan yang baik akan berpengaruh baik pula bagi kesejahteraan masyarakat. Salah satu pelayanan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat adalah melayani administrasi negara, yakni mengurus identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat yang berdomisili di Negara Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 pasal 28D Ayat (4) menentukan bahwa : “Setiap orang berhak atas status kewarganegaraan.” Hak senantiasa berkaitan erat dengan kewajiban. Warga Negara Indonesia wajib untuk mendaftarkan diri agar mendapatkan identitas resmi dari Negara yakni E-KTP. Namun di samping itu juga, warga Negara Indonesia patut menerima pelayanan (baik dari segi perilaku, sikap, tutur kata, proses lamanya pembuatan), agar terwujud arti dari keadilan. Tetapi, harapan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, masih banyak masyarakat yang tidak menerima pelayanan dengan baik bahkan secara kasat mata diskriminasi itu masih sering terjadi. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan kerana secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan dilayani (Sinambela, 2006). Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara (Syafiee, 1998).

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pembuatan Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (E-KTP) tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksud sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men. PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang jauh dari akses transportasi, yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus sendiri administrasi E-KTP belum juga waktu pelayanan yang terbatas. Penelitian ini menarik untuk diteliti mengingat E-KTP sebagai identitas untuk warga Negara Republik Indonesia. Oleh sebab itu, penulis bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada pelayanan pembuatan E-KTP.

Tujuan penelitian ini ialah menganalisis kepuasan masyarakat desa komba terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-Ktp oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian yaitu di Desa Komba, Kecamatan Kota Komba, Kabupaten Manggarai Timur. Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan menganalisis data-data primer bagaimana eksistensi hukum di masyarakat. Proses penelitian yang dimaksud antara lain adalah melakukan wawancara atau interaksi dan observasi atau pengamatan dengan informan untuk mengetahui pembuatan E-KTP

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, dan foto (Poerwadi,1998). Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Desa Komba Terhadap Kualitas Pembuatan E-KTP oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.

Sumber penelitian ini ialah dari data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan, baik melalui wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang pembuatan E-KTP maupun melalui observasi yang erat kaitannya dengan objek penelitian. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dengan membaca buku literatur-literatur, dokumen, majalah dan catatan perkuliahan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Penentuan sampel dilakukan berdasarkan teknik penunjukan. Dimana jumlah sampel sesuai yang ditunjuk pada populasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 51 orang. Diambil dari 1 orang pegawai Dukcapil, dan 50 orang masyarakat desa. Jumlah sampel ini diambil dari jumlah populasi karena penelitian ini menggunakan teknik penunjukan dimana jumlah populasi sama dengan jumlah sampel.

Selanjutnya setelah ditentukan sampel yang dijadikan objek penelitian, maka ditentukan responden dari penelitian ini ialah pegawai Dukcapil berjumlah 1 orang dan Masyarakat 50 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, dimana penulis akan menguraikan atau menjelaskan secara sistem tentang apa yang diperoleh selama melakukan penelitian dalam bentuk hasil wawancara dan catatan hasil pengamatan di lapangan serta dokumen-dokumen lain yang dapat menjelaskan mengenai penelitiannya, kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisis secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas (Soekanto, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Komba dalam Menerima Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik harus benar-benar diperhatikan. Dimana tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab penuh dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakatnya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung kepada petugas pelayanan sebagai

orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat tidak puas akan dipastikan tidak efektif dan efisien. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah akan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kabupaten Manggarai Timur belum memuaskan masyarakat khususnya masyarakat Desa Komba, Kecamatan Kota Komba, Kabupaten Manggarai Timur. Alasan ketidakpuasan masyarakat Desa Komba terkait pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur adalah pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik tidak merasa puas. Hal itu menyebabkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung

Prosedur dan Persyaratan Pelayanan

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia (KEPMEN PAN) No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menegaskan bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Mengacu kepada KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003, juga ditegaskan bahwa sebagai landasan penyusunan standar pelayanan, harus disusun petunjuk pelaksanaan publik, yang sekurang-kurangnya harus memuat, yaitu Landasan Hukum Pelayanan Publik, Maksud dan tujuan pelayanan publik, Sistem dan prosedur pelayanan publik, Persyaratan pelayanan publik, Biaya pelayanan publik, Waktu penyelesaian, Hak dan kewajiban, dan Pejabat penerima pengaduan pelayanan publik. Prosedur dan persyaratan pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sudah baik.

Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Dalam pembuatan E-KTP melibatkan beberapa aspek yang penting. Ini adalah beberapa prinsip utama yang harus diperhatikan:

1. Pelatihan dan kompetensi, petugas pelayanan harus menerima pelatihan yang memadai dalam prosedur pembuatan E-KTP, penggunaan peralatan, dan pelayanan pelanggan. Mereka harus memiliki Pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan warga dan membantu mereka dengan proses ini
2. Ketepatan informasi, petugas pelayanan harus memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada warga mengenai persyaratan, prosedur, dan jadwal pembuatan E-KTP. Informasi yang disampaikan harus mudah dimengerti.
3. Kepatuhan terhadap aturan, petugas pelayanan harus mematuhi semua peraturan dan kebijakan yang berlaku dalam pembuatan E-KTP. Mereka tidak boleh melakukan tindakan yang melanggar hukum atau etika dalam proses ini
4. Efisiensi dan kelancaran layanan, proses pembuatan E-KTP harus diatur sedemikian rupa sehingga tidak mengalami kendala berlebihan. Petugas pelayanan harus bekerja secara efisien untuk menghindari antrian yang panjang dan menjamin kelancaran proses.

Berdasarkan prinsip mengenai kejelasan petugas dalam pembuatan E-KTP ada beberapa prinsip yang belum dijalankan dengan baik oleh petugas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Manggarai Timur. Kejelasan petugas pelayanan dalam pembuatan E-KTP belum maksimal karena kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas kepada masyarakat.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas layanan dalam pembuatan E-KTP adalah faktor kunci dalam menjaga kelancaran dan keandalan proses tersebut. kedisiplinan ini mencakup tiga aspek:

1. Ketepatan waktu, petugas pelayanan harus hadir sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. mereka harus siap melayani warga pada waktu yang telah dijadwalkan tanpa keterlambatan.
2. Penerapan prosedur, petugas pelayanan harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak berwenang untuk pembuatan E-KTP. Ini mencakup verifikasi dokumen, pengambilan foto, dan pengambilan data biometric dengan cermat sesuai dengan pedoman yang berlaku.

3. Etika pelayanan, kedisiplinan juga mencakup etika dalam pelayanan. Petugas pelayanan harus bersikap sopan dan ramah terhadap warga serta menjaga kerahasiaan data pribadi warga.

Dari ketiga aspek diatas yang menjadi pengaruh dalam kedisiplinan pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan dikarenakan banyak masyarakat yang mengeluh terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Berdasarkan analisa dapat diketahui bahwa petugas pelayanan tidak konsisten dalam ketepatan waktu terselesainya proses pelayanan pembuatan E-KTP sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan dalam pembuatan E-KTP mengacu pada prinsip bahwa setiap warga negara harus memiliki akses yang sama dan adil dalam proses pelayanan tersebut. Ini berarti tidak ada diskriminasi berdasarkan suku, gender, atau faktor lainnya. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses pembuatan E-KTP berjalan dengan transparansi, akuntabilitas, dan tanpa adanya penyalahgunaan wewenang. Selain itu, ada juga hak untuk memperoleh informasi yang jelas tentang persyaratan, prosedur, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan E-KTP. Jika ada pelanggaran terhadap prinsip-prinsip keadilan dalam proses ini, masyarakat memiliki hak untuk melaporkannya dan mengambil tindakan hukum juga diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa masih ada perilaku petugas pelayanan yang diskriminatif, dimana ada petugas pelayanan yang lebih mengutamakan keluarga, kerabat/kenalan mereka dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang datang lebih awal harus menunggu lama karena petugas lebih mengutamakan kenalan mereka yang datang kemudian tanpa melalui antrian. Hal ini mengakibatkan masyarakat merasa tidak ada kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan sehingga masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Masyarakat Desa Komba, yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau pihak terkait untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diukur dilihat dari indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian atas unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkat kualitas pelayanannya. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran

secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya. Dalam hal ini, ada faktor penghambat berkaitan dengan faktor internal dan eksternal.

Faktor Internal

Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi kunci kelangsungan aktivitas kerja suatu instansi pemerintahan guna mencapai tujuan yang berkualitas. Sumber daya manusia yang dimiliki dalam pelayanan prima harus mempunyai kriteria kompeten, terampil, cerdas, dan mempunyai kemampuan dan kemauan untuk belajar. Berkualitas atau tidaknya kerja pegawai tergantung pada jumlah pegawai ASN dengan *stakeholder*-nya, disamping kompetensi yang rendah dari pegawai ASN tersebut. Pengembangan pegawai dapat dilakukan dengan melakukan perencanaan pengembangan sumber daya manusia, memberikan diklat dan evaluasi kemampuan dengan menggunakan sistem berbasis kompetensi terhadap informasi sumber daya manusia. Pegawai ASN dalam melaksanakan pelayanan publik harus memiliki kompetensi sesuai kualifikasi bidang tugasnya. Mutu pelayanan dari pegawai ASN yang rendah akan dikaitkan dengan profesionalitas pegawai tersebut.

Jumlah sumber daya manusia pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur yang berjumlah 23 orang yang terdiri dari 1 Kepala Dinas, 1 Sekertaris, 4 Kepala Bidang, 3 Kasubag, 12 Kasic, 2 Staf, dan 1 Pengadministrasi Kependudukan. Dari jumlah sumber daya manusia yang ada maka dapat dikatakan bahwa masih terbatasnya sumber daya manusia karena pada prinsipnya semua sumber daya manusia yang ditempatkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang.

Faktor Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi E-KTP, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai rencana. Sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki beberapa fungsi yakni mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin, menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya. Fasilitas yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur, sudah bisa dikatakan memadai dalam hal, sarana pendukung pada pelayanan pembuatan E-KTP.

Faktor Eksternal

Faktor Kesadaran Masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan

Berbicara mengenai kesadaran akan selalu berkaitan dengan manusia sebagai individu dan anggota masyarakat. Kesadaran yang dimiliki oleh setiap individu membuat seseorang dapat mengendalikan diri dan menyesuaikan diri pada setiap kesempatan serta dapat menempatkan dirinya sebagai individu dan masyarakat. Sadar (kesadaran) itu adalah kesadaran kehendak dan kesadaran hukum. Sadar diartikan merasa, tahu, ingat keadaan sebenarnya dan ingat keadaan dirinya. Kesadaran diartikan sebagai keadaan tahu, mengerti dan merasa, misalnya tentang harga diri, kehendak hukum dan lainnya. Salah satu konsep upaya untuk mencapai perubahan perilaku yang digunakan untuk mengetahui kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan adalah dengan mengeluarkan instruksi atau Peraturan Perundang-Undangan Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan analisa data, didapat data jumlah wajib E-KTP penduduk Desa Komba sebanyak 1.100 jiwa. Dari data tersebut yang sudah melakukan perekaman sebanyak 525 jiwa, artinya masih ada 300 jiwa yang belum melakukan perekaman E-KTP untuk memiliki E-KTP. Dari jumlah yang telah melakukan proses perekaman E-KTP baru sekitar 275 jiwa yang sudah memiliki E-KTP. Berdasarkan data yang disebutkan diatas dapat dikatakan bahwa masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Pasal 63 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa E-KTP wajib dimiliki oleh setiap penduduk (WNI/WNA) yang memenuhi syarat (usia 17 tahun) artinya ketika penduduk itu berusia 17 tahun maka segera dilakukan perekaman E-KTP.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kepuasan masyarakat desa komba terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Manggarai Timur dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan dalam menerima Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP belum memuaskan bagi Masyarakat di Desa Komba, Kecamatan Kota Komba, Kabupaten Manggarai Timur. Hal ini didasarkan oleh hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa masyarakat di Desa Komba merasakan ketidakpuasan dalam menerima pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Manggarai Timur. Hasil penelitian menyatakan bahwa, masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, dan keadilan mendapatkan pelayanan masih belum efektif dan efisien

karena pegawai terkait belum bersikap adil dalam proses pelayanan.

Faktor-faktor yang menghambat pelayanan publik pada pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur adalah faktor internal yang meliputi terbatasnya jumlah sumber daya manusia, faktor ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang dapat memperlancar proses pelayanan, faktor eksternal yang meliputi faktor kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan. faktor internal dan eksternal berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, yakni terdapat prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, petugas pelayanan, serta kenyamanan dan keamanan kantor pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

- Abu Achmadi dan Cholid Narkubo, 2005. *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara).
- Adya, Atep. 2003. Hubungan Kemampuan Kerja.
- Amaran Muslimin, 1982, *Beberapa Asas-asas dan Pengertian-pengertian Pokok Tentang Administrasi Dan Hukum Administrasi*, Alumni, Bandung.
- Apriansyah Wahyu. 2016. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Bagir Manan, 1996, *Politik Perundang-Undangan dalam Rangka Mengantisipasi Liberalisme Perekonomian*, FH UNLA, Bandar Lampung.
- E. Ktisti Poerwandari, 1998. *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian*. (Jakarta: Lembaga Pengembangan dan Pengukuran Psikologi, Fak. Psikologi UI).
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty.
- Inu Kencana Syafiie, Djamaluddin Tandjung, Supardan Modeong, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta, 1999.
- Kasmir, 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kotler, Philip. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lexy J. Moleong, 1993. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya).
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Muslimin B. Putra, 2020. *Pengukuran Kepuasan Masyarakat*.
- Philipus, M. Hadjon. *Perlindungan bagi Masyarakat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Rambat Lupiyoadi, Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (jakarta: salemba empat), edisi. Ke-1.
- Soekanto,soerjono. 2007. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widjaya, Suandi. 2019. *Jurnal Ilmu dan Studi Kebijakan (JIASK)*
- Wyckoff Lovelock, Tjiptono. 2005. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*.
- Zeithaml, Berry. 2001. *Kualitas Pelayanan Publik*. PT: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan public (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor: 112; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 5038).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor:232; Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 5475).

<http://disdukcapil.bogorcab.go.id/.post/.program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>

<http://sg.docworkspace.com/d/sAOjUavqErp6zAYvCmfaupxQ>