

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SIMPANG EMPAT KABUPATEN BANJAR

Tamliha Harun

FIA, Universitas Achmad Yani Banjarmasin

Email : tamliha@yaho.co.id

Abstract

This study aims to determine how the quality of public services, especially the service of making E-KTP at the Simpang Empat District Office, Banjar Regency. This research uses qualitative research methods, a combination of library research and field research. Sources of data obtained from primary data and secondary data, through observation, interviews, and documentation. The data from the research were then analyzed descriptively-qualitatively. The results showed that the quality of public services, especially the service of making E-KTP at the Simpang Empat District Office, Banjar Regency, South Kalimantan Province, was viewed from the aspect of responsiveness (responsiveness), reliability (reliability), assurance (guarantee), tangibles (clarity), and empathy. (empathy) can be said in a good situation. There are several obstacles/obstacles faced in the service of making the E-KTP, among others: very limited number of service personnel resources, very limited/lack of available facilities and infrastructure, and still weak program of outreach activities to the community.

Keyword : quality, public service, electronic identity card

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah menggariskan, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik, meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Untuk menyelenggarakan pelayanan publik

maka diangkat dan ditetapkanlah pelaksana pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelayanan publik ditujukan kepada masyarakat, yaitu seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Agar kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dapat terukur, maka diperlukan standar pelayanan publik, yaitu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kantor Kecamatan Simpang Empat

Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah yang juga merupakan salah satu organisasi (satuan kerja) penyelenggara pelayanan publik di wilayah kerjanya. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, salah satunya adalah menyelenggarakan pelayanan administratif, meliputi antara lain : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) ; Kartu Keluarga (KK) ; Surat Keterangan Pindah Domisili ; Surat Akte Tanah ; Surat Keterangan Kematian ; Surat Keterangan untuk Menikah ; Surat Ijin Usaha ; Surat Ijin Keramaian ; Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) ; Surat Perjanjian Jual Beli Tanah ; Surat Keterangan Tidak Mampu/Miskin ; Surat Rekomendasi Kelakuan Baik ; dan lain-lain.

Salah satu pelayanan publik yang paling banyak dibutuhkan dan dikeluhkan oleh masyarakat adalah pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah salah satu bukti diri (legitimasi) bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Setiap penduduk yang berusia 17 tahun, atau telah/pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). E-KTP diterbitkan untuk permohonan baru, terjadi perubahan data, rusak, hilang dan habis masa berlakunya.

Menurut hasil peninjauan dan pengamatan sementara yang peneliti lakukan pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar terkait kualitas pelayanan publik (pembuatan E-KTP), dan kendala/hambatan yang dihadapi, baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan maupun oleh pegawai/petugas pelaksana layanan. Berdasarkan pada uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana kualitas pelayanan pembuatan E-KTP dan kendalanya pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan, terutama ditinjau dari aspek Reliability (kehandalan), Tangibles (berwujud), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati).

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan Publik

Tujuan dibentuknya organisasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat, mulai dari lapisan masyarakat yang paling bawah sampai pada lapisan masyarakat yang paling atas. Tugas pokok pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, ia diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama.

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti (identik) dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu, ketiga istilah tersebut sering dipergunakan secara bergantian untuk maksud yang sama, karena tidak memiliki perbedaan makna yang mendasar.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah menggariskan, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya, jauh sebelum diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, di dalam Keputusan Menteri Pendaya-gunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah digariskan bahwa pelayanan publik/pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan jasa, dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Sejalan dengan Kepmen PAN tersebut, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007 : 4) menegaskan kembali bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik

maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, Kurniawan (2006:5), lebih simpel mengartikan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan pada uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik (public service) atau pelayanan umum atau pelayanan masyarakat adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang diselenggarakan oleh organisasi/badan publik, baik badan publik pemerintah maupun badan publik non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat berdasarkan prosedur peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan.

Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik

Dietapkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik ;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik ;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan ;
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik.

Asas dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memperhatikan

asas pelayanan publik, karena pelayanan publik tidak lain dilakukan untuk kepuasan bagi pengguna layanan. Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah : a. kepentingan umum ; b. kepastian hukum ; c. Kesamaan hak ; d. Keseimbangan hak dan kewajiban ; e. keprofesionalan ; f. Partisipatif ; g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif ; h. Keterbukaan ; i. Akuntabilitas ; j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan ; k. Ketepatan waktu ; dan l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati. Standar pelayanan publik menurut Pasal 20 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut: a. dasar hukum ; b. persyaratan ; c. sistem, mekanisme, dan prosedur ; d. jangka waktu penyelesaian ; e. biaya/tarif ; f. produk pelayanan ; g. kompetensi pelaksana ; g. sarana prasarana dan/atau fasilitas ; h. kompetensi pelaksana ; i. pengawasan internal ; j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan ; k. jumlah pelaksana ; l. jaminan pelayanan yang memberi kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan ; m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan : n. evaluasi kinerja pelaksana.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006 : 114) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pengguna layanan, ada beberapa aspek kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (kejelasan), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

1. Daya Tanggap Petugas Pelayanan (Responsiveness)

Aspek ini menggambarkan pada sikap para petugas pelayanan yang menunjukkan kesanggupan dan kemauan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pengguna layanan.

2. Keandalan Pelayanan (Reliability)

Aspek ini menggambarkan kemampuan dan keandalan petugas pelayanan untuk menyediakan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan dengan menunjukkan hasil yang memuaskan pengguna layanan.

3. Jaminan Pelayanan (assurance)

Aspek ini menggambarkan jaminan yang berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, keramah-tamahan, sopan santun dan sikap yang dapat dipercaya dari petugas pelayanan, sehingga pengguna pelayanan merasa aman, nyaman dan tidak ragu-ragu dalam menerima layanan (berurusan).

4. Kondisi Tempat Pelayanan (tangibles)

Aspek ini menggambarkan kondisi lingkungan tempat pelayanan diberikan, yang menunjukkan bukti fisik dari suatu lembaga penyelenggara pelayanan publik terkait eksistensinya kepada pengguna layanan, berupa sarana dan prasarana penunjang, termasuk petugas pelayanan yang ada.

5. Empati Petugas Pelayanan

Aspek ini menggambarkan sikap petugas pelayanan dalam memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami masalah dan keinginan pengguna layanan. Sikap empaty ini tetap menunjukkan sikap tegas dari petugas pelayanan, tetapi penuh perhatian dan memahami kesulitan dan kebutuhan pengguna layanan.

Proses Pelayanan KTP

KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional, E-KTP dilengkapi dengan rekaman elektronik yang dilengkapi data, pas photo, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut.

Program E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan KTP berbasis NIK Secara Nasional. Pelayanan pembuatan E-KTP harus melalui prosedur, sebagai berikut :

1. Syarat pengurusan :

- a. Berusia 17 tahun atau lebih atau telah

kawin.

- b. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa.
- c. Fotocopi Kartu Keluarga dan KTP lama.

2. Proses Pembuatan E-KTP :

- a. Penduduk datang ke tempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan di atas.
- b. Pemohon mengambil nomor antrian.
- c. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian.
- d. Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan.
- e. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan *database*.
- f. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
- g. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan.
- h. Petugas merekam sidik jari dan *scan* retina mata.
- i. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu dengan mengkombinasikan penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*). Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif-kualitatif.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari informan yang terkait, yaitu camat, kepala seksi, staf pelayanan, dan anggota masyarakat pengguna layanan (*incidental sample*) pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen atau arsip dan sumber lainnya yang terkait dengan obyek penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Selanjutnya data yang terkumpul dilakukan analisis secara kualitatif, dengan cara melakukan reduksi data, display data, dan

penarikan kesimpulan dengan cara merujuk pada kerangka teori dan norma-norma yang terkait dengan objek/masalah penelitian (Moleong, 2007 : 248)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dideskripsikan bagaimana kualitas pelayanan publik (pembuatan e-KTP) dan kendalanya pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan, terutama ditinjau dari aspek Responsiveness (ketanggapan), Realibility (kehandalan), Assurance (jaminan), Tangibles (kejelasan), dan Emphaty (empati).

1. Responsiveness (ketanggapan).

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan layanan.

Aparat atau petugas pelayanan wajib merespon pengguna layanan yang datang ke suatu instansi untuk melakukan suatu urusan. Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas memberikan respon yang baik terhadap kedatangan pengguna layanan, misalnya dengan mengucapkan selamat datang, selamat pagi, ada yang bisa kami bantu, mempersilahkan mengambil nomor antrian, menjelaskan prosedur atau persyaratan, dan sebagainya.

Sikap responsif dari petugas pelayanan tersebut, ternyata juga dilakukan oleh petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar. Petugas pelayanan merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan, dengan mempersilahkan mengambil antrian, mengambil tempat duduk, sambil menunggu panggilan dari petugas.

- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal yang sangat penting dalam setiap pelayanan dan itu merupakan harapan setiap pengguna layanan, sebagai bentuk/wujud

reponsiveness terhadap pengguna layanan.

Pelayanan yang cepat berarti pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam menyelesaikan tugas layanannya kepada pengguna layanan menggunakan waktu yang efisien sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan. Sedangkan pelayanan yang tepat adalah layanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan keperluan pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa puas dengan layanan yang diterimanya, dan akhirnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat tercapai.

Pelayanan yang cepat dan tepat tersebut ternyata relatif sudah dilaksanakan di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, namun masih belum secara prima/sepurna, karena keterbatasan sumber daya aparatur, baik dari segi kualitas maupun kuantitas maupun sarana dan prasarana yang tersedia.

- c. Respon petugas terhadap keluhan pengguna layanan.

Keluhan akan terjadi jika petugas layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan cepat, tepat, dan profesional. Keluhan pengguna layanan mungkin tak terhindarkan, karena banyak ragamnya ekspektasi pengguna layanan terhadap petugas layanan, sehingga mungkin ada beberapa keinginan pengguna layanan yang kurang mendapat perhatian dengan baik. Hal tersebut wajar terjadi, keluhan bisa disampaikan secara langsung kepada petugas atau melalui kotak saran yang sudah disediakan. Namun yang terpenting adalah petugas layanan harus siap menerima keluhan pengguna layanan dan berupaya mencari solusi.

Hal tersebut ternyata sudah dilaksanakan di Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Banjar dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP, dimana banyak keluhan dari

masyarakat, karena mereka kurang memahami prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi. Namun semua keluhan dapat diatasi dan diselesaikan dengan baik dan bijaksana oleh petugas pelayanan.

2. Reliability (kehandalan)

a. Kecermatan petugas layanan dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian petugas layanan dalam melayani pengguna layanan merupakan hal yang penting, agar tercapai kinerja yang efektif dan efisien. Jika petugas tidak cermat, maka akan terjadi kesalahan dan tentu saja akan menimbulkan dampak kerugian baik dari yang melayani maupun yang dilayani. Apalagi kesalahan dalam pembuatan E-KTP yang seharusnya tidak boleh terjadi kesalahan, karena blanko E-KTP sudah dijatah dan sangat terbatas, sehingga apabila terjadi kesalahan akan menimbulkan masalah berantai.

Pada Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Banjar, kecermatan petugasnya sudah cukup baik, sehingga kesalahan dalam pelayanan dapat dihindari.

b. Memiliki standar layanan yang jelas.

Setiap institusi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang jelas terkait prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Banjar sudah memiliki standar pelayanan seperti tersebut di atas, namun masih belum terealisasi secara maksimal, terutama dari aspek sumber daya manusianya dan sarana prasarana yang dimiliki. Walaupun demikian pelayanan publik tetap berjalan dengan baik.

Yang sering menjadi masalah adalah banyak pengguna layanan (masyarakat) yang tidak memahami standar pelayanan yang berlaku, sehingga mereka menuntut diberikan

layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan yang ada. Ketidaktahuan atau ketidakpahaman pengguna layanan (masyarakat) terkait standar layanan atau standard operasional prosedur tersebut karena masih lemahnya sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat.

Memiliki standar pelayanan publik yang jelas merupakan hal penting bagi suatu institusi pelayanan, di samping sebagai pedoman bagi petugas pelayanan dan pengguna layanan dalam memberi dan menerima pelayanan, juga sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah proses pelayanan sudah berjalan dengan baik.

c. Kemampuan/keahlian petugas pelayanan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kemampuan petugas pelayanan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal penting dalam menunjang kualitas pelayanan, apalagi di era teknologi komputer yang semakin canggih ini. Namun sangat disayangkan tidak semua petugas pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar memiliki kemampuan/keahlian mengoperasikan komputer yang ada di ruang pelayanan, sehingga proses pelayanan kurang berjalan lancar.

3. Assurance (Jaminan).

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan.

Memberikan jaminan tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang diharapkan oleh pengguna layanan, apalagi pelayanan dalam hal pembuatan E-KTP. Oleh karena itu, jaminan tepat waktu penyelesaian pelayanan dicantumkan dalam standar layanan.

Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar

dalam pelayanan pembuatan E-KTP, petugas pelayanan memberikan jaminan, bahwa pembuatan E-KTP bisa selesai dalam satu kali berurusan (satu hari), dengan catatan semua persyaratan lengkap dan blanko E-KTP tersedia dan tidak ada gangguan teknis listerik PLN dan perangkat komputer yang ada.

- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar sudah ditetapkan dalam standar layanan bahwa biaya pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya alias gratis. Petugas layanan hanya mempertegas dengan cara memberi jaminan bahwa biaya pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya apapun alias gratis. Jaminan biaya dalam setiap pelayanan publik penting dinyatakan secara tegas, baik secara tertulis dan diperperkuat secara lisan, untuk menghindari terjadinya pungutan liar/pungutan tidak resmi dari oknum petugas pelayanan.

4. Tangibles (kejelasan).

- a. Penampilan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Penampilan petugas pelayanan yang baik akan menunjukkan wibawa atau kharisma bagi yang bersangkutan dan akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan bagi pengguna layanan.

Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, penampilan petugas layanan sudah cukup baik, rapi dan sopan. Mereka menggunakan pakaian seragam yang sudah dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh institusi.

- b. Kenyamanan tempat pelayanan.

Kenyamanan tempat berlangsungnya proses pelayanan merupakan hal yang sangat

menentukan bagi kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna layanan. Untuk itu, perlu adanya ruangan pelayanan yang bersih dan rapi, ruang tunggu yang sejuk, dilengkapi kursi yang cukup dan layak, ada televisi dan bahan bacaan bagi pengguna layanan yang menunggu antrian, dan sebagainya.

Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, kondisi ruangan tempat pelayanan sudah cukup bersih dan rapi, namun ruangnya belum dipasang alat penyejuk ruangan seperti AC atau kipas angin, sehingga suhu ruang panas dan gerah, daya tampung ruang tunggu dan kursi masih terbatas, sehingga pengguna layanan yang antri ada yang duduk dan ada yang berdiri, bahkan ada yang sampai menunggu di tempat parkir. Hal tersebut membuat pengguna layanan nampaknya menggerutu, kurang sabar menunggu lama, dan menunjukkan sikap kurang puas terhadap pelayanan yang ada.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan dalam proses layanan merupakan dambaan bagi setiap pengguna layanan. Pengguna layanan pasti berharap agar urusannya bisa cepat selesai, tidak berbelit-belit, tepat waktu, dan tepat sasaran, tetapi tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pada kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar kemudahan dalam proses layanan nampaknya sudah cukup baik, karena sudah sesuai dengan standar layanan yang ada. Namun karena kadang-kadang pengguna layanan yang dilayani cukup banyak, akibatnya pengguna layanan harus menunggu sesuai nomor antrian yang ada.

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan

Disiplin kerja merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh setiap petugas pelayanan, guna

menunjukkan etos kerja, sikap dan perilaku yang bertanggung jawab kepada masyarakat. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus betul-betul disiplin, baik dari segi waktu/jam kerja, maupun dari segi penyelesaian pekerjaan. Petugas pelayanan harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya, karena itu merupakan tanggung-jawabnya dalam hal public service, sebagai aparat pemerintah.

Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, disiplin kerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah baik, terbukti selama ini tidak pernah terjadi komplain atau protes dari pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan mereka.

- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, apalagi dalam pelayanan pembuatan E-KTP, peranan alat bantu sangat menentukan kelancaran dan kecepatan proses layanan, sehingga menghasilkan kualitas hasil layanan yang maksimal.

Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar perangkat alat bantu yang diperlukan untuk pelayanan pembuatan E-KTP, seperti komputer, printer, kamera, dan peralatan penunjang lainnya sudah tersedia. Hanya saja kuantitasnya sangat terbatas, sehingga apabila ada terjadi gangguan kerusakan pada bagian perangkat alat bantu tersebut, proses pelayanan menjadi terhambat.

5. Emphaty (Empati).

- a. Petugas pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan tidak diskriminatif.

Setiap pengguna layanan dalam proses layanan merupakan prioritas dalam pelayanan, tanpa ada unsur diskriminasi. Oleh karena itu apa pun

kebutuhan penggunaan layanan dan siapa pun orangnya, petugas pelayanan harus selalu mendahulukan memberikan pelayanan yang prima, di atas kepentingan pribadinya.

Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, petugas pelayanan nampaknya sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan tidak bersikap diskriminatif. Hal tersebut terlihat dalam proses pelayanan sesuai dengan nomor antrian, tanpa melihat atau membeda-bedakan status sosial pengguna layanan.

- b. Petugas pelayanan melayani dengan sikap hormat dan ramah.

Sikap empati petugas pelayanan dapat ditunjukkan melalui sikap hormat dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Sikap hormat dan ramah ini sangat penting ditunjukkan oleh petugas pelayanan, agar pengguna layanan merasa nyaman dan dihargai dalam proses pelayanan, sehingga mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, sikap hormat dan ramah tersebut sudah ditunjukkan dengan baik oleh petugas pelayanan dalam pelayanan pembuatan E-KTP, sehingga pengguna layanan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan uraian hasil penelitian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala atau hambatan dalam pelayanan publik tersebut, sehingga pelayanan publik yang prima masih belum bisa diwujudkan.

Hambatan-hambatan tersebut, antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Sangat terbatasnya petugas pelayanan yang ada, yaitu hanya ada 1 (satu) orang petugas yang secara khusus melayani pembuatan E-KTP, pada hal pengguna layanan (masyarakat) yang dilayani cukup banyak, sehingga pengguna layanan harus menunggu antrian pelayanan yang cukup membosankan.
- b. Terbatasnya sarana dan prasarana, terutama ruang tunggu yang sempit, tidak ada alat penyejuk ruangan, seperti AC atau kipas angin, sehingga suhu ruang pengap dan panas. Tempat duduk/kursi yang terbatas, sehingga di ruang tunggu ada yang duduk dan ada yang berdiri, bahkan sampai ada yang menunggu panggilan antrian di tempat parkir.
- c. Terbatasnya pemahaman pengguna layanan (masyarakat) dalam hal prosedur dan syarat-syarat pelayanan pembuatan E-KTP, akibatnya banyak pengguna layanan disuruh kembali melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan. Hal tersebut terjadi, karena minimnya program kegiatan sosialisasi tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat kecamatan kepada masyarakat'

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan, ditinjau dari aspek responsiveness (ketanggapan), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangibles (kejelasan), dan emphaty (empati) dapat dikatakan dalam situasi baik.
2. Walaupun demikian, kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, menghadapi beberapa kendala/hambatan, antara lain : sangat terbatasnya jumlah sumber daya petugas pelayanan, sangat terbatasnya/minimnya sarana dan prasarana yang tersedia, dan masih lemahnya program kegiatan

sosialisasi kepada masyarakat.

REFERENSI

- Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pandaya Gunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Agung, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, CV. Pembaharuan, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J., 2007, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, CV. Bumi Aksara, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan