

## ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN *E-KTP* DI KECAMATAN AIR NIPIS KABUPATEN BENGKULU SELATAN

OLEH :

A. Aziz Zulkhakim

### ABSTRAK

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggungjawab, sejalan dengan prinsip demokratis serta terciptanya nilai yang efektif dan efisien. Kecamatan Air Nipis menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana di dalam pelayanan e-KTP. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk di Kecamatan Air Nipis. Penelitian ini mengacu pada 14 indikator Kepmenpan yang relevan, valid dan reliable untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-KTP yang dilakukan oleh aparat di Kecamatan Air Nipis. Berdasarkan hasil penelitian ini, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Kecamatan Air Nipis dapat dikategorikan baik. Penilaian ini berdasarkan 14 indikator dari Pedoman Umum yang dikeluarkan oleh Kep. Men PAN No. 25 tahun 2004. Hasil yang didapatkan dari nilai IKM yang setelah dikonversi, dengan penilaian sebagai berikut: Nilai Indeks x Nilai Penimbang atau hasil penilaian di dalam penelitian ini adalah  $22.531 \times 25 = 63.27$ . Nilai 63.27 dapat dikategorikan baik. Adapun penilaian secara keseluruhan akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur, dari 14 indikator yang diuraikan, terdapat 3 unsur yang mendapat nilai kurang baik dan 11 unsur lainnya mendapatkan kategori penilaian baik. Untuk penilaian baik masih dirasa perlu untuk ditingkatkan kembali, agar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat benar-benar dirasakan baik.

*Keyword:* Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kep.Menpan No. 25 Tahun 2004 dan Pelayanan E-KTP

### A. Pendahuluan

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggungjawab, sejalan dengan prinsip demokratis serta terciptanya nilai yang efektif dan efisien.

Pemerintah di dalam sebuah negara memiliki peran untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi, yang mutlak harus dilakukan sesegera mungkin.

Argumentasi yang mendasar di dalam penelitian ini adalah untuk menilai kualitas pelayanan publik, maka diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu agar dapat memahami bagaimana seharusnya institusi pelayanan publik untuk dapat bekerja yang hasilnya dapat memiliki nilai yang berkualitas. Adapun outputnya disini adalah mencakup segala sesuatu yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan pembuatan e-KTP

merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kecamatan Air Nipis, dimana penerapan e-KTP sebagai program pemerintah secara nasional ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP.

Hal diatas disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya.

Kecamatan Air Nipis menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana di dalam pelayanan e-KTP. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk di Kecamatan Air Nipis. Pelaksanaan layanan e-KTP di Kecamatan Air Nipis terjadi permasalahan yang disebabkan

banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk Kecamatan Air Nipis yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan e-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan e-KTP di Kecamatan Air Nipis .

Hal itu dapat diyakini berdasarkan hasil temuan awal penulis di saat melakukan observasi, terungkap bahwa hanya tersedia finger print, scan retina dan kamera yang berjumlah tidak berkesesuaian dengan kebutuhan yang akan di layani.

Selain itu, kinerja pegawai yang kurang maksimal, dikarenakan sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan alat pembuat e-KTP, kondisi seperti ini pula yang menyebabkan pelayanan pembuatan e-KTP menjadi kurang maksimal.

Bertolak dari uraian diatas, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan e-KTP di kecamatan Air Nipis kabupaten Bengkulu Selatan?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan e-KTP di kecamatan Air Nipis kabupaten Bengkulu Selatan?

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintahan kecamatan yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP serta untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mendapatkan hasil analisis mengenai indeks kepuasan masyarakat ini, penulis menggunakan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat melalui 14 indikator dari Kep.Menpan No. 25 Tahun 2004.

### **B. Teoretical concept**

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Organisasi pelayanan Publik pada

dasarnya memiliki ciri sebagai public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Maka berdasarkan tujuan dari penelitian ini, penulis mengacu pada 14 indikator Kepmenpan yang relevan, valid dan reliable untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan Publik oleh aparaturnya pemerintahan kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan. Adapun ke-14 indikator tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Warella (1997: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan Publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: 1) Kesederhanaan sebagai prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta layanan; 2) adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan; dan 3) adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Sedangkan salah satu unsur pokok di dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2002: 14) antara lain: *accessibility* dan *flexibility* yang berarti sistem operasional pelayanan harus mudah diakses dan dirancang secara fleksibel dengan menyesuaikan permintaan dan keinginan pemakai jasa.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Warella (1997: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan Publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria sebagai berikut: 1) adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi; 2) keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan; dan 3) efisiensi persyaratan dalam arti bahwa perlu adanya batasan dalam hal-hal yang berkaitan langsung terhadap pelayanan serta dicegah adanya penanggulangan pemenuhan persyaratan.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (seperti atribut:

- nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawab). Menurut Gaspersz (1997: 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain: 1) Kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan petugas yang melayani; 2) tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pemakai jasa eksternal.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003: 61) yang mengatakan bahwa usuran yang komprehensif untuk servqual sector Publik antara lain: 1) Reliability (Keandalan) yaitu menilai tingkat pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu; 2) Personal attention (perhatian kepada orang) yaitu usuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.
  5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab di dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Seperti yang dijelaskan Warella (1997: 31) bahwa untuk menilai pelayanan Publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: 1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan; dan 2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/ pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan.
  6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Tjiptono (2002: 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain adalah unsur Professionalism and skill, hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pemakai jasa layanan secara profesional.
  7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu dalam memberikan pelayanan dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan. Hal ini berdasarkan pendapat Gaspersz (1997: 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan yang salah satunya adalah ketepatan waktu pelayanan, dimana perlu diperhatikannya kaitan antara waktu tunggu dan waktu proses.
  8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan pendapat Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003: 61) yang menyatakan bahwa usuran komprehensif untuk servqual sector Publik adalah mengenai Farness (keadilan) yaitu sebuah usuran akan tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang.
  9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Menurut Zeithaml salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pemakai jasa antara lain adalah 1) Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan 2) Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
  10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Dimana Tjiptono (2002: 14) mengemukakan unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain reputation and credibility yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.
  11. Kepastian Biaya Pelayanan, Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Warella (1997: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan Publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: 1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran; dan 2) Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Warella (1997: 31) menerangkan untuk menilai pelayanan Publik yang berkualitas dengan menggunakan kriteria kejelasan dan kepastian, sedangkan Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003: 61) menyatakan bahwa usuran komprehensif untuk *servquail* sector Publik dengan kriteria *reability* yaitu menilai tingkat pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat.
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Gaspersz (1997: 2) menerangkan atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan koalitas pelayanan antara lain: 1) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau layanan, ketersediaan informasi dan lain-lain; dan 2) atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Warella (1997: 31) telah menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan Publik yang berkualitas dapat digunakan pula kriteria keamanan sebagai proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Penelitian ini dilaterbelakangi dengan kenyataan yang terdapat dilapangan, dimana adanya indikasi dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan. Dimana tertera di dalam Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan disini dimaksudkan sebagai rangkaian kegiatan penataan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya

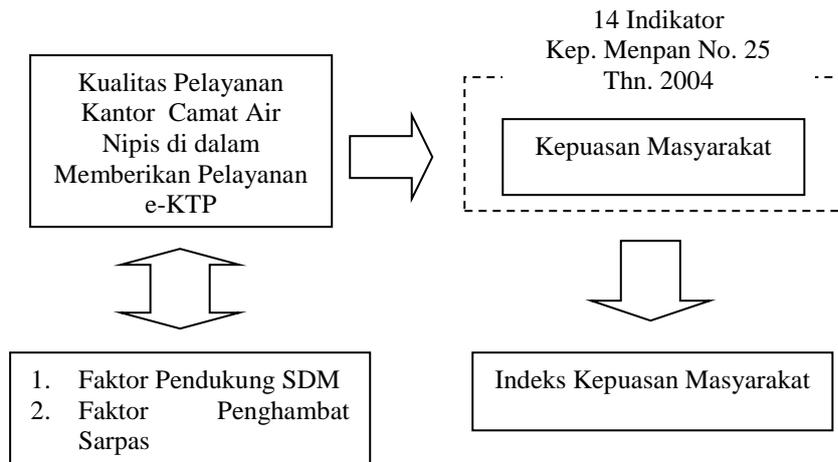
sebagai wujud pelayanan publik pada pembangunan sector lain yang terintegrasi.

Salah satu bentuk penataan data kependudukan yang bersifat integral tersebut adalah e-KTP yang memiliki basis pelayanan public dengan pemanfaatan teknologi dan informasi di dalam bidang pemerintahan. E-KTP yang merupakan formula baru diterapkan oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem *biometric* yang terdapat didalam komponen kartunya, maka dari itu, setiap pemilik e-KTP dapat terhubung ke dalam satu database nasional. Sehingga harapannya setiap penduduk hanya memerlukan 1 kartu identitas saja yang dapat terintegrasi ke beberapa sistem pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Menurut UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Definisi dari e-KTP atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya di perbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, surat Izin mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauhmana pelayanan e-KTP di kecamatan Air Nipis yang diberikan kepada masyarakat melalui indeks kepuasan masyarakat.

Adapun dibawah ini penulis mengajukan berupa kerangka pikir di dalam penelitian ini sebagai berikut:



### C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dimana akan diuraikan dan dianalisis permasalahan penelitian. Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif yang merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pada kantor camat Air Nipis dengan cara mengukur indeks kepuasan masyarakat. Salah satu tolak ukur penilaian kinerja pelayanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden masyarakat di lingkungan kecamatan Air Nipis akan pelayanan yang telah diterimanya.

Salah satu tolak ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi responden mengenai kualitas pelayanan aparatur kecamatan yang telah diterimanya. Adapun indikator yang digunakan dengan

mempergunakan ukuran yang mengacu pada Kepmenpan No. 25 tahun 2004, dimana terdapat 14 indikator yang ditetapkan.

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah penelitian ini dan dimana responden tersebut merupakan orang yang telah menerima layanan berupa pelayanan e-KTP di Kantor Camat Air Nipis. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih berdasarkan rumus berikut:  $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(14+1) \times 10 = 150$  responden.

Seperti yang telah diketahui diatas, penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji, dimana setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM yang dimaksud diatas, dapat dipergunakan pula

rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai}$$

Untuk mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar dari nilai 25 hingga nilai 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan nilai 25 atau uraian jelasnya

adalah Nilai IKM Unit/ instansi Pelayanan x 25. Hasil dari perhitungan semua diatas dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1. Penilaian Indikator

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

#### D. Hasil Analisis Penelitian

##### 1. Deskripsi Penelitian

Kecamatan Air Nipis termasuk dalam wilayah di Kabupaten Bengkulu Selatan dengan batas-batas kecamatan sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Tanjung Sakti
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kedurang

c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Seginim

d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Ulu Manna

Luas wilayah Kecamatan Air Nipis 16.000 Ha dengan spesifikasi lahan desa yang berada di kawasan kecamatan Air Nipis sebagai berikut :

Tabel 2. Nama-nama Desa dan Luas Wilayahnya di lingkungan Kecamatan Air Nipis

NO	Nama Desa	Luas Wilayah
1	Desa Keban Jaya	20
2	Desa Suka Negeri	1976
3	Desa Penandingan	1580
4	Desa Palak Bengkerung	1100
5	Desa Suka Bandung	200
6	Desa Suka Maju	1530
7	Desa Sukarami	10.000
8	Desa Tanjung Beringin	1922
9	Desa Pino Baru	4165
10	Desa Maras	180
	<b>Jumlah</b>	16.000 Ha

Sumber: Data Sekunder

Adapun jumlah penduduk yang terdapat di kecamatan Air Nipis dapat

dijelaskan pada table sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Penduduk di Kecamatan Air Nipis

Kode Wilayah	Jumlah Kepala Keluarga	Penduduk			Jumlah Penduduk Wajib KTP
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah	
17.01.08	3.218	6.155	5.797	11.952	8.558

Sumber: Data Sekunder

Berdasarkan Surat Keputusan Camat Air Nipis dengan nomor surat 474/02 tahun 2013, mengenai susunan panitia pelaksana kegiatan peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan di kecamatan Air Nipis. Bahwa pembentukan panitia sebagai bentuk untuk memberikan

kelancaran tertib administrasi dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan E-KTP di kecamatan Air Nipis.

Panitia yang dibentuk tersebut melaksanakan tugasnya sebagai garda depan untuk memberikan pelayanan kependudukan terkhusus pelayanan e-KTP dan panitia ini

bertanggungjawab kepada Camat Air Nipis.

Berikut susunan panitia:

Tabel 4. Susunan Panitia Pelaksana Kegiatan Peningkatan Pelayanan Publik dalam Bidang Kependudukan di Kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Suparjoh, S.Sos., M.Si	Camat Air Nipis	Koordinator
2	Ismadi, S.IP	Seccam	Ketua
3	Alimin, S.Sos	Kasi. Pemerintahan	Sekretaris
4	Sabirin, S.Sos	Kasi. Pelyanan Umum	Anggota
5	Upran Haryadi, SE	Staff	Anggota
6	Heriyani	Staff	Anggota
7	Juniwanto, SE	Staff	Anggota
8	Elpa Puspita	Staff	Anggota

Sumber: Data Sekunder

Adapun bentuk normatif di dalam penerapan e-KTP pada Administrasi Kependudukan di Indonesia, yang kaitannya dalam penelitian ini di kecamatan Air Nipis dapat dijelaskan berdasarkan landasan hukum sebagai berikut:

- a. UUD 1945 Pasal 26 ayat (3) tentang hal-hal mengenai warga negara dan penduduk diatur dengan undang-undang.
- b. Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- d. Peraturan Presiden Nomor. 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- e. Peraturan Presiden Nomor. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional.
- f. Peraturan Presiden Nomor. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Elektronik Paling Lambat Akhir 2012.
- g. Keputusan Presiden Nomor. 10 Tahun 2010 tentang Tim Pengarah.
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 6 Tahun 2011 tentang Spesifikasi Perangkat Keras, Lunak, Blanko KTP Elektronik.
- i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerapan KTP Berbasis NIK secara Nasional.
- j. Surat edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/1565 A/SJ Tanggal 29 April 2011 tentang penerbitan NIK

tahun 2011 dan Pemantapan Persiapan Penerapan KTP Elektronik tahun 2012.

- k. Surat Keputusan Camat Air Nipis Nomor: 474/ 02 tahun 2013 tentang Susunan Panitia Pelaksana Kegiatan Peningkatan Pelayanan Publik dalam Bidang Kependudukan di Kecamatan Air Nipis Tahun Anggaran 2013.

Sebagaimana diamanatkan Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa, pemerintah wajib memberikan Nomor Induk kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantulkannya dalam setiap dokumen kependudukan, selain itu Nomor Induk kependudukan (NIK) juga dapat dijadikan dasar Penerbitan paspor, NPWP, Polis asuransi, sertifikat hak katas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Selanjutnya, setiap penduduk Indonesia wajib KTP, harus memiliki KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus, sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional dan telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009.

## 2. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai Pelayanan e-KTP di Kecamatan Air Nipis

Nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan pada bidang kependudukan di kantor camat Air Nipis yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP-nya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan di Kantor Camat Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	0.20164	2.84	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	0.192647	2.71	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	0.185547	2.61	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0.187913	2.65	Baik
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	0.18886	2.66	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	0.186967	2.63	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	0.15904	2.24	Kurang Baik
8	Keadilan mendapatkan Pelayanan	0.185073	2.61	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0.18886	2.66	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	0.182707	2.57	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	0.185547	2.61	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	0.146733	2.07	Kurang Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	0.15478	2.18	Kurang Baik
14	Keamanan Lingkungan	0.1846	2.60	Baik

Hasil Analisis Data, 2013

Tabel diatas merupakan gambaran hasil penilaian seluruh indikator yang diteliti dalam melihat Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan oleh aparatur kecamatan Air Nipis. Dari keempat belas indikator yang diurai diatas, terdapat 11 indikator yang mendapatkan persepsi baik oleh masyarakat dan selebihnya 3 indikator dinyatakan kurang baik. 11 indikator yang mendapatkan penilaian baik diantaranya adalah mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan dan Keamanan Lingkungan. Sedangkan indikator yang masih dikatakan kurang adalah mengenai kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan.

Dari uraian analisis indikator diatas, maka analisis mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan Air Nipis secara keseluruhan dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

Berdasarkan data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diterima diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Penimbang =  $2.531 \times 25 = 63.27$
- Maka mutu pelayanan yang di dapatkan adalah B yang masuk dalam interval nilai 62.51 - 81,25.
- Kategori untuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan Air Nipis di dalam pelayanan e-KTP adalah baik.

Sebagai bahan evaluasi melalui perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat diatas terdapat 3 unsur yang masih kurang baik dan mempengaruhi penilaian secara keseluruhan, adapun penilaian yang perlu dievaluasi adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Evaluasi Penilaian IKM

No	Unsur Pelayanan	IKM		Rekomendasi
		Nilai Unsur	Kinerja Pelayanan	
1	Kecepatan Pelayanan	2.24	Kurang Baik	Prioritas Utama Perbaikan
2	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.07	Kurang Baik	Prioritas Utama Perbaikan
3	Kenyamanan Lingkungan	2.18	Kurang Baik	Prioritas Utama Perbaikan

Hasil Analisis Data, 2013

Ketiga unsur yang kurang baik tersebut harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan sikap atau *mindset* aparatur kecamatan untuk merubah pola lama. Hal ini perlu di dukung dengan *political will* Camat sebagai koordinator pelaksana kegiatan peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan di Kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan. Dapat dipahami kurang baiknya nilai di ketiga unsur diatas karena dipengaruhi pula oleh keterbatasan akses teknologi dan kurangnya sarana pendukung kerja yang mengakibatkan inefisiensi di dalam pelayanan.

Sedangkan unsur-unsur yang lainnya merupakan unsur penilaian pelayanan yang dikategorikan baik. Namun apabila kita cermati, perolehan nilai dari setiap unsur dapat dikatakan penilaian rekat dan cenderung mendapat penilaian yang selisih sedikit dengan poin untuk kategori penilaian tidak baik, maka harapan penulis pelayanan yang ada tersebut untuk dapat ditingkatkan

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan

#### a. Faktor Pendukung

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Kegagalan yang seringkali terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh sumber daya yang tidak mencukupi, memadai, serta berkompeten di bidangnya.

Kualitas dan kemampuan dari para pegawai tentunya menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan kerja yang optimal sehingga mencapai tujuan yang telah direncanakan. Pendidikan merupakan salah satu unsur penting, dimana semakin tinggi pendidikan

seseorang akan menggambarkan tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang telah ditentukan dan mampu membangun hubungan yang baik antar sesama aparat diinternal kantor maupun pada lintas instansi.

Kuantitas sumber daya manusia tidak akan ada artinya bila tidak dibarengi dengan kompetensi yang dimiliki sesuai dengan tugas yang akan dilaksanakan.

#### b. Faktor Penghambat

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan maupun perlengkapan pendukung pekerjaan. Unsur sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri.

Salah satu yang juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif.

Sarana pelayanan yang memadai di tandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisinya yang memadai. Sedangkan sarana pelayanan yang buruk ditandai dengan jumlahnya yang tidak mencukupi dan kondisinya yang tidak memadai.

Fasilitas tidak sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan untuk pengadaannya. Fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa Camat selalu berusaha memenuhi fasilitas pekerjaan bawahannya, namun dengan ketersediaannya anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya fasilitas kantor dapat dipenuhi.

Kondisi ini dipertegas dari hasil wawancara ketahui banyak keluhan dari

masyarakat maupun staf mengenai kurangnya sarana dan prasarana yang kurang memadai. Hal ini apabila berlarut akan berdampak pada kinerja dan kewibawaan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### E. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian diatas, Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan untuk menilai kinerja pelayanan aparaturnya dapat dikategorikan baik. Penilaian ini berdasarkan 14 indikator dari Pedoman Umum yang dikeluarkan oleh Kep. Men PAN No. 25 tahun 2004. Hasil yang didapatkan dari nilai IKM yang setelah dikonversi, dengan penilaian sebagai berikut: Nilai Indeks x Nilai Penimbang atau hasil penilaian di dalam penelitian ini adalah  $2.531 \times 25 = 63.27$ . Nilai 63.27 dapat dikategorikan baik untuk penilaian secara keseluruhan kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan.

Dari 14 indikator, terdapat 3 unsur yang mendapat nilai kurang baik dan 11 unsur lainnya mendapatkan kategori penilaian baik. Untuk penilaian baik masih dirasa perlu untuk ditingkatkan kembali, agar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat benar-benar dapat dirasakan dengan baik.

Dalam menjaga kepercayaan publik akan penilaiannya terhadap aparatur di kantor camat Air Nipis diharapkan menjadi implikasi untuk suatu perubahan kualitas pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan hasil penilaian masyarakat yang ada. Temuan di dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi aparatur kantor camat Air Nipis untuk merubah sikap pelayanan yang selama ini masih mengalami kelemahan dari keterbatasan akses dan kurangnya sarana

yang menjadi pemicu dapat diselesaikan dengan cara positif melalui kewenangan aparatur untuk dapat menyediakan hal-hal yang menjadi penghambat tersebut melalui koordinasi garis hierarki di atasnya dan *political will* seorang pimpinan yaitu camat itu sendiri untuk dapat merubah segala sesuatunya melalui semangat perubahan untuk mengatur ulang pola *mindset* pegawainya.

#### Daftar Pustaka

##### Buku Literatur

Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.

Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta

Surjadi, 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama, Bandung

Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

##### Lain-lain

Anonim, 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*, Kep. Men PAN.