

ABSTRACT
THE SERVICE PERFORMANCE OF GIRIWOYO SUB DISTRICT OF
WONOGIRI REGENCY
(A Case Study on E-KTP [Electronic Identity Card] development Service)

Arranged by
Wahyu Tri Astuti¹, Liliek Winarni².

This research aimed to analyze the performance of e-KTP (Electronic Identity Card) development service in Giriwoyo Sub District Office of Wonogiri Regency, using Zaithaml's theory (in Ratminto 2006:175-176) about 10 (ten) indicators of service performance that were then simplified by the author into some sub indicators of service performance.

The research method employed in this research was descriptive one with qualitative approach. Meanwhile, techniques of collecting data used were direct interview with service users and service provider and documentation. The types of data used in this research were primary and secondary data.

From the ten measurements through service performance indicator, the author could conclude that e-KTP (Electronic Identity Card) service had been corresponding to the users/people's wish. It means that the service performance of Giriwoyo Sub District officer had been good.

Keyword: Performance, Service, e-KTP

INTISARI
KINERJA PELAYANAN KECAMATAN GIRIWOYO KABUPATEN
WONOGIRI Studi Kasus Pelayanan Pembuatan E-KTP
(Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

Oleh
Wahyu Tri Astuti¹, Liliek Winarni².

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri. dengan menggunakan teori dari Zaithaml (dalam Ratminto 2006:175-176) tentang 10 indikator kinerja pelayanan yang kemudian peneliti menyederhanakan di beberapa sub indikator kinerja pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yaitu wawancara langsung dengan pengguna pelayanan dan penyedia pelayanan, dengan dokumentasi. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

Hasil dari ke sepuluh pengukuran melalui indikator kinerja pelayanan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) sudah sesuai dengan keinginan pengguna layanan/masyarakat. Ini berarti kinerja pelayanan petugas Kecamatan Giriwoyo dapat dikatakan sudah baik.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, e-KTP

PENDAHULUAN

Kinerja pelayanan dalam pemerintah penting untuk pencapaian tujuan organisasi pemerintah dalam pelayanan kepada pengguna layanan, melaksanakan pembangunan dan juga dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada pelaksanaan tugas pemerintah dan pembangunan, aparat pemerintah dituntut agar dapat menjalankan tugas sesuai dengan peraturan-peraturan dan perundang-undangan yang berlaku agar efektif dan efisien sesuai dengan dasar hukum pelaksanaan tugasnya. Dalam melayani kebutuhan masyarakat perlu adanya pemberian pelayanan prima, hal itu merupakan perwujudan wajib aparatur daerah sebagai abdi masyarakat.

Dalam melayani kebutuhan masyarakat perlu adanya pemberian pelayanan prima, hal itu merupakan perwujudan wajib aparatur daerah sebagai abdi masyarakat. Salah satu bentuk abdi masyarakat dalam pelayanan di Kantor Kecamatan adalah perantara kedua setelah menempuh proses di Kelurahan untuk permohonan pembuatan identitas diri masyarakat yaitu E-KTP.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri nomor 12 tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam penjelasan umum, E-KTP ialah identitas resmi penduduk sebagai bukti instalansi pelaksana yang berlaku di seluruh Wilayah Negara Indonesia.

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan, beberapa faktor/hal diantaranya adalah : sumber daya manusianya

(SDM), disiplin kerja, dan kepemimpinan, dan faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan.

Sumber daya manusia itu sendiri merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan. Karena tanpa adanya sumber daya manusia (SDM) yang handal, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan bahkan tidak akan terlaksana yang di buat Sastrohardiwiryo, (2002:79).

SDM merupakan penentu keberhasilan suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan Kantor Kecamatan. Peranan SDM telah berkembang seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaman, pelayanan di suatu Kantor tidak hanya di posisikan sebagai faktor produksi akan tetapi lebih sebagai aset perusahaan atau Kantor yang harus terus menerus dikelola dan di kembangkan.

Dalam melaksanakan tugas, kinerja pelayanan perlu perhatian yang lebih dan tanggung jawab moral yang tinggi. Pegawai pelayanan di Kantor ini juga mempunyai tantangan untuk memperlihatkan kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal ini, alasan peneliti mengambil judul tersebut karena peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja pelayanan di Kecamatan Giriwoyo dalam pembuatan –KTP kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba melakukan pengukuran kinerja pelayanan di Kecamatan Giriwoyo. Dan diantara kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten

Wonogiri peneliti memilih Kecamatan Giriwoyo sebagai obyek penelitian karena Kecamatan Giriwoyo masih terdapat permasalahan yang dapat dijadikan bahan penelitian. Kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Giriwoyo masih belum optimal, karena masih banyaknya pelanggaran yang dilakukan pegawai secara langsung berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan, adanya tupoksi yang masih tumpang tindih mengakibatkan pelaksanaan tugas menjadi tidak efisien dan membuat sejumlah pekerjaan menjadi tertunda, pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan pembuatan e-KTP kurang bersikap ramah dan berwibawa dalam melayani masyarakat, petugas yang ngobrol sendiri dengan petugas pelayanan yang lain yang tidak berkaitan dengan pelayanan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain masalah-masalah diatas, penulis juga menemukan masalah keresponan pegawai yang kurang tanggap dengan masyarakat, sikap ini adalah bukti dari kurangnya kinerja pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berangkat dari persoalan diatas Kantor Kecamatan Giriwoyo masih terus berusaha untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam hal meningkatkan kinerja pelayanan membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai dan mampu menyangkup kebutuhan aparat dalam membantu meningkatkan kinerjanya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan langsung dengan pengguna pelayanan dan

penyedia pelayanan. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri, dengan objek peneliti adalah kinerja pelayanan pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) dan subyeknya beberapa pengguna layanan dan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Giriwoyo.

Sedangkan untuk penentuan informan itu sendiri menggunakan teknik non-probabilitas sampling dengan jenis accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan Kantor Kecamatan Giriwoyo, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai informan sebagai dasar pengambilan data.

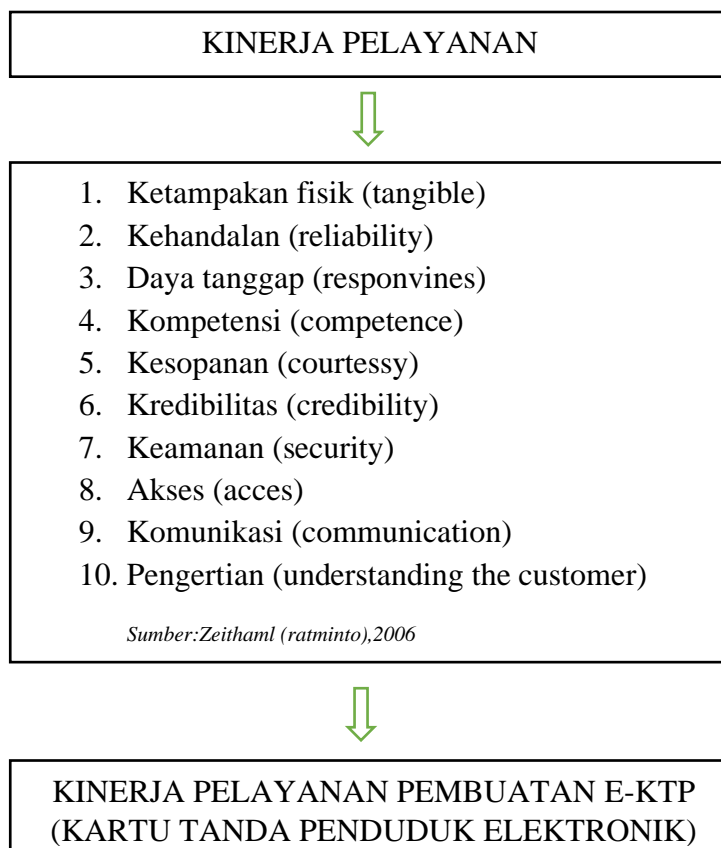
Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan 3 cara: pertama, Wawancara adalah metode pengambilan data yang dilakukan peneliti dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian ini dalam bentuk wawancara yang mendalam dengan menggunakan kerangka atau daftar pertanyaan sebagai pedoman wawancara mengenai apa yang ingin ditanyakan, hal ini dilakukan supaya lebih mudah dan terarah. Kedua, Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian, yang mana dalam Observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi terstruktur atau terarah. Ketiga, Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data

yang dilakukan dengan mengumpulkan beberapa sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, tulisan peneliti mengenai hasil wawancara, film, gambar (foto), dan dokumentasi lainnya.

Hasil dan Pembahasan Peneelitan

Adapun Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan indikator milik Zeithaml, Zeithaml mengemukakan beberapa instrumen untuk pencapaian kinerja pelayanan.

Adapun kerangka alur berfikir yang diajukan penelitian ini adalah :



Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Giriwoyo secara garis besar sudah baik dan

sesuai dengan harapan pengguna layanan. Adapun beberapa indikator kinerja pelayanan yang digunakan menunjukkan hasil sebagai berikut :

1. Tangible (kenampakan fisik), adalah indikator yang berkaitan dengan fasilitas, peralatan dan personil. Fasilitas yang disediakan di ruang tunggu sudah memadai. Semua data dapat disimpulkan bahwa indikator kenampakan fisik yaitu fasilitas, peralatan dan personil sudah sesuai.
2. Reliability (realibilitas), adalah indikator yang berkaitan dengan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan menyangkup keakuratan dan kepercayaan masyarakat terhadap unit pelayanan. Para pengguna layanan pada indikator realibilitas mengenai keakuratan proses pelayanan serta dapat dipercaya oleh masyarakat sudah sesuai.
3. Responsibility (responsivitas), adalah indikator mengenai sejauh mana tingkat efektifitas dari pelayanan meliputi respon petugas dan anggapan ketepatan pelayanan terhadap masyarakat. Respon petugas pada pengguna layanan dirasa kurang karena masih ada petugas yang kurang merespon pengguna layanan ketika membutuhkan bantuan saat kesulitan. Anggapan semua masyarakat semua petugas memberikan layanan dengan tepat dan cepat, masyarakat tidak menunggu antrian yang terlalu lama.

Sedangkan menurut petugas masih beerusaha selalu membantu pengguna layanan tetapi petugas kekurangan tenaga kerja dalam pelayanan. Dari semua data dapat disimpulkan bahwa indikator responsivitas mengenai respon petugas dan anggapan ketepatan pelayanan pembuatanann e-ktp dengan ketentuan prosedur pembuatan e-ktp yaitu sekitar 37 menit sudah sesuai.

4. Kompetensi (competence), adalah indikator yang meliputi pengetahuan petugas tentang tugasnya sebagai petugas pelayanan. Dari semua data dapat disimpulkan bahwa indikator kompetensi mengenai pengetahuan petugas mengenai proses awal sampai akhir sudah sesuai prosedur dan petugas bertanggungjawab di tupoksinya masing-masing dalam menjalankan tugas yang di berikan sudah sesuai.
5. Courtesey (kesopanan), adalah indikator yang meliputi tentang penampilan, perilaku dan sikap petugas pada saat memberikan pelayanan, pengguna layanan memberikan penjelasan mengenai penampilan petugas sudah rapi dan bersih. Dari semua data dapat disimpulkan bahwa indikator kesopanan mengenai penampilan, perilaku dan sikap petugas pelayanan sudah sesuai.
6. Kredibility (kredibilitas), adalah indikator yang meliputi tentang kejujuran pegawai untuk menarik kepercayaan masyarakat, semua data dapat disimpulkan bahwa indikator kredibilitas mengenai kejujuran petugas pelayanan yang terkait dengan pembuatan e-ktp di kantor kecamatan Giriwoyo gratis, petugas berlaku jujur sesuai.
7. Security (keamanan), adalah indikator yang meliputi pelayanan yang memberikan pelayanan terjamin bebas dari bahaya dan resiko. Semua data dapat disimpulkan bahwa indikator keamanan mengenai pelayanan yang terjamin bebas dari bahaya dan resiko bahwa petugas dapat menjaga kerahasiaan data diri masyarakat yang sudah terimput hal tersebut membuktikan indicator keamanan sudah sesuai.

8. Acces (akses), adalah indikator yang meliputi kemudahan untuk melakukan pelayanan dan jangkauan tempat untuk melakukan pelayanan. Tidak ada akses lain selain datang langsung ke kecamatan untuk pembuatan E-KTP, untuk sampai di tempat pelayanan juga dapat dengan mudah untuk menuju pelayanan kecamatan jika menggunakan kendaraan umum karena kantor pelayanan kecamatan terletak secara strategis yaitu di pinggir jalan raya. Dari semua data dapat disimpulkan bahwa indikator akses pelayanan kantor kecamatan sudah sesuai.
9. Communication (komunikasi), adalah indikator yang meliputi kesediaan petugas mendengarkan keinginan dan aspirasi dan kesediaan petugas untuk selalu memberikan informasi kepada pengguna layanan. Komunikasi petugas dan warga dirasa sudah baik, petugas menyampaikan informasi dengan baik, jelas, dan sopan. Dari semua data dapat disimpulkan bahwa indikator komunikasi sudah sesuai, hal tersebut dapat dibuktikan petugas dengan ramah dan sopan menyampaikan informasi sehingga mempermudah proses pelayanan dan masyarakat dapat memahami jelas apa yang telah di sampaikan oleh petugas.
10. Understanding (pengertian), adalah indikator yang meliputi usaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan pengguna layanan melalui kritik dan saran yang di berikan masyarakat terhadap penyedia layanan. Kritik ataupun saran dengan lisan atau langsung ataupun dengan memasukan saran kritikan melalui surat dan dimasukkan di kotak saran yang telah disediakan hal itu

membuktikan dari semua data yang ada dapat disimpulkan bahwa indikator pengertian sudah sesuai.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, mengenai kinerja pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri, sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan di Kecamatan Giriwoyo sudah baik. Karena sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat dapat memuaskan pengguna pelayanan.

Daftar Pustaka

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Bangun, Wilson, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Bandung.
- Dale Timpe. 1992. *Kinerja (Seri Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Nurhayati, Dina. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta : Haji Masagung.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administasi*.
- Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE, Yogyakarta.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA :Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, HAS. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung* : PT. Remaja Rosdakarya.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung* :Agung Media.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Barry. 1988. “SERVQUAL :A. Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002 *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia. Pendekatan Administrasi dan Operasiona*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Mandar Maju.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sinambela, Poltak, Litjan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2008. *Metode Pendidikan Pendekatan Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Suparlan. 2000. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Adi Tama.
- Suyadi Prawirosentono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia “Kebijakan Kinerja Karyawan”*. Yogyakarta : BPFE.
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Winarsih, Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizin’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Referensi Skripsi

- Triyono, Suryo. 2009. *Analisis Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kecenderungan Pembelian Kembali (Repurchase)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Rianan, Nurhelda. 2013. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara*. Universitas Mulawarman.

Setiawan, Indra, Mersyah, Rahmadhi. 2016. *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bens Salon Di Bandar Lampung*. Universitas Bandar Lampung.

Referensi Internet

<https://adifpradita.wordpress.com/2015/03/18/peranan-teknologi-informasi-dalam-mencapai-keunggulan-kompetitif/>

<https://perpusunpas.wordpress.com/2010/03/29/kinerja-pegawai/>

<http://bahankuliah-teknik.blogspot.co.id/2016/07/pengertian-pegawai-menurut-para-ahli.html>

https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/18546/Chapter%20II.pdf;jsessionid=3FCA85EC5B35C022E4FBCA5E47407839?sequence=4>

<https://id.scribd.com/doc/35390443/Kinerja-Pegawai-menurut-Sedarmayanti>
(*accsoleh/Artikelampuh.blogspot.com*)

<https://media.neliti.com/media/publications/1212-ID-analisis-kinerja-pemerintah-kecamatan-dalam-pelayanan-publik-dikecamatan-bone-ka.pdf>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Publik>

<http://eprints.uny.ac.id/8628/3/bab%202%20-%2008417141012.pdf>