

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG KEPENDUDUKAN DI PULAU MARORE (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe)

Friska Adrian¹
Frans Singkoh²
Stefanus Sampe³

Abstrak

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, pelayanan administrasi yang dimaksud adalah administrasi kependudukan yang menjadi suatu sistem, dalam hal ini bagi penduduk Kabupaten Kepulauan Sangihe diharapkan dapat memberikan pemenuhan atau hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penertiban Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah. Pelayanan publik pada umumnya adalah mempersiapkan sesuatu yang dibutuhkan oleh publik, dan menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas-kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) bagi masyarakat Kecamatan Marore, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, diharapkan dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan, responsiveness (daya tanggap), reability (kehandalan), kompetensi berada pada penilaian yang baik, berkulaitas dan memadai, namun dari aspek assurance (jaminan) dan emphaty (empati), masih ditemukannya keluhan-keluhan dari masyarakat pengguna jasa layanan publik, hal ini menunjukkan bahwa belum berkualitas dan masyarakat belum merasa puas.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Kependudukan.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah diperlukan kesungguhan petugas pemerintah sebagai bukti kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat, namun dalam proses pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh pemerintah masih banyak hal yang belum mampu diselesaikan dan masih terdapat banyak keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik pemerintah hal ini terindikasi tidak efektif, masih ada faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kedisiplinan pegawai juga merupakan faktor penting dalam kualitas pelayanan publik. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan yang akan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak perdata penduduk. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan dokumen penting yang wajib di miliki setiap warga negara.

Gambaran umum Kabupaten Kepulauan Sangihe, memiliki pulau terluar yaitu pulau Marore Kecamatan Marore. Di pulau Marore memiliki Sekolah TK Marore, SDN Marore, SMP 2 Tabut Marore SMA 2 Tabut Marore, dan Puskesmas Marore, dan kantor Camat Marore. Kecamatan Marore ada 3 Desa yaitu Desa Marore, Desa Kawio, Desa Matutuang. Jumlah Penduduk Desa Marore 692 jiwa, jumlah penduduk Desa Kawio 564 jiwa, jumlah penduduk Desa Matutuang 492, jadi jumlah keseluruhan Penduduk yang ada di pulau Marore Kecamatan Marore Berjumlah 1.748.

Kekurangan yang ada di pulau Marore yaitu Tenaga Medis, Tenaga Pengajar di Sekolah Dan kurangnya kualitas pelayanan penyuluhan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi masyarakat dipulau marore mengenai memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) masyarakat yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) masih 5%, hal ini mengindikasikan bahwa masih kurangnya penduduk yang memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) hal ini perlu dikaji berdasarkan beberapa aspek dapat saja penduduk itu sendiri yang memang tidak mau mengurus E-KTP karena letak demografis kepulauan Marore yang jauh dari pusat pemerintahan di Tahuna atau sosialisasi dinas terkait dalam hal ini Pemerintah Desa, Pemerintah Kecamatan, juga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe yang jarang bahkan kurang memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang ada di pulau Marore.

masih adanya keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan dimana ada kecenderungan sikap apatis dari masyarakat yang tidak menghiraukan untuk mengurus dokumen-dokumen penting berupa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), jadi perlunya adanya penyuluhan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bagi masyarakat yang tinggal di pulau terluar pulau marore karena masyarakat yang ada di pulau marore sangat kurang mendapat informasi atau berita mengenai pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) disebabkan jarak untuk datang ke di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Tahuna Timur sangat jauh dan

memakan waktu karena menggunakan transportasi kapal.

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintah, bagaimana proses pelayanan kepada masyarakat yang tinggal di pulau teluar untuk membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sedangkan para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih kurang untuk kualitas pelayanan ke masyarakat yang tinggal dipulau terluar. Keluhan sendiri datang dari masyarakat dimana masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak menjamin dapat selesai lebih dari sehari, karena ada saja hal-hal yang menghambat pelayanan. Sehingga bagi penduduk dari Marore yang datang harus meluangkan waktu setidaknya lebih dari satu hari, juga harus mencari akomodasi untuk bermalam di Tahuna, apabila tidak ada saudara di Tahuna, maka harus menginap di penginapan, hal ini tentunya membuat biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat menjadi tinggi, karena harus menyediakan biaya transportasi, akomodasi dan konsumsi.

Tinjauan Pustaka

1. Konsep kualitas pelayanan

Menurut Pandangan Albercht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006:140) kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Ivancevich et. Al (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) menyebutkan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba)

yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Wyckof (dalam Tjiptono, 1999:59) kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keuangan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, kualitas adalah jaminan kesetiaan pelanggan pertahanan terbaik melawan saingan dari luar, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapat yang langgeng, kualitas adalah penilaian subyektif daripada "customer" penentuan ini ditentukan oleh persepsi "customer" terhadap produk dan jasa.

2. Konsep Pelayanan Publik

Smarayoni (2009:41) mengatakan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. Reability, yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles, yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber lainnya.
3. Responsiveness, yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance, yaitu tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati, yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen/masyarakat.

Sinambela (2006:23) Pelayanan Publik adalah merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

3. Pengertian E-KTP

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Hingga saat ini, penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu kartu tanda penduduk saja, yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) sendiri merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan dapat berlaku seumur hidup.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik ini dibuat secara Elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputersasi. Kartu tanda penduduk atau biasa disingkat e-ktip ini diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia sejak tahun 2009.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal tetap. Saat ini berubah Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap.

Nomor NIK yang ada di KTP-el 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. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:

- KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
- Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
- Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan.
- Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana.
- Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
- Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan metode kualitatif. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang tinggal di pulau terluar dalam penyuluhan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe ada pun menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Responsiveness/Ketanggapan, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Reliability/Kehandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk di percaya (dependably) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime).
3. Competence/Kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu organisasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayan tertentu.
4. Assurance/Jaminan artinya meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan masyarakat dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
5. Emphaty/empati adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

6. Access/Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.

Dengan menggunakan metode Purposive Sampling, maka informan yang akan dipilih adalah orang-orang yang diharapkan memiliki pengetahuan, pengalaman, dan kompetensi terhadap masalah-masalah yang akan diteliti. Oleh karena itu informan yang akan dipilih adalah:

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Daerah di Pulau Marore
2. Kepala Bidang Pelayanan Data Kependudukan
3. Masyarakat Marore yang sudah memiliki eKTP

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk menentukan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe, digunakan aspek parameter sebagai berikut:

1. Responsiveness(Daya Tanggap)

a. Pelayanan Cepat dan Tepat

Hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe tergolong tidak cepat dan tepat, Informan menjawab bahwa pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe tidak cepat dan tepat. Dari hasil pengamatan peneliti, masyarakat masih mengeluhkan masalah waktu penyelesaian yang memerlukan 2 hari kerja. Masyarakat berharap bisa menyediakan pelayanan yang lebih cepat lagi.

b. Sikap Tanggap Pegawai Terhadap Keluhan dan Kebutuhan Masyarakat

Hasil wawancara dapat diketahui bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam memberikan pelayanan e-KTP sudah tergolong tanggap, Informan menjawab bahwa pegawai telah bersikap tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat dalam hal ini pemohon.

c. Kejelasan Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe sudah tergolong jelas, terbukti Informan menjawab bahwa prosedur pelayanan akte kelahiran sudah jelas. Hal ini tidak terlepas dari sikap terbuka yang ditunjukkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dengan terbuka memberikan informasi mengenai persyaratan, jenis dan lama pelayanan, begitu pula dengan prosedur pelayanan. Informasi ini berupa papan info yang dipasang di dinding dalam ruang pelayanan. Hal ini membuat masyarakat mengerti dan memahami prosedur yang harus ditempuh dalam pembuatan e-KTP.

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi dari indikator dimensi *responsiveness*, menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe, jika dinilai dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap). Dimensi *responsiveness* dalam hal pelayanan e-KTP berada pada tataran berkualitas. Secara umum masyarakat sudah puas dengan sikap pegawai yang terbilang tanggap dan prosedur yang sudah jelas. Hanya saja masih perlu ditingkatkan lagi dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini pelayanan e-KTP.

2. Reability (Kehandalan)

a. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

Untuk mengetahui kesesuaian prosedur pelayanan yaitu pelayanan e-KTP gratis, berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai kesesuaian pelayanan dengan janji yang diberikan. Sesuai dengan data wawancara yang berhasil diperoleh, dapat diketahui bahwa, masyarakat pada umumnya telah menganggap pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah sesuai dengan janji yang diberikan.

b. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa, prosedur pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe sudah terbilang sederhana.

c. Kemudahan persyaratan pelayanan

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai kemudahan persyaratan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. Dari hasil wawancara, dapat diketahui bahwa persyaratan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe telah dapat dikategorikan mudah, hal ini dibuktikan karena sebagian besar masyarakat, saat ditanyakan mengenai persyaratan pelayanan, menjawab mudah..

d. Kedisiplinan petugas

Dari hasil wawancara mengenai kedisiplinan petugas, dapat dilihat bahwa kedisiplinan petugas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe telah dapat dikategorikan tidak disiplin. Dalam memberikan pelayanan e-KTP. Menurut hasil pengamatan penulis, seringkali jam istirahat yang

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

seharusnya berakhir pukul 13.00, malah dilebihkan 30-40 menit. Terlebih lagi beberapa petugas loket seringkali meninggalkan loket untuk berbagai kepentingan pribadi. Hal ini banyak dikeluhkan oleh informan.

e. Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan

Dari data hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam pelayanan e-KTP telah jelas masing-masing tanggung jawab dan tugasnya. Dari hasil wawancara, di ruang pelayanan setiap loket diberikan keterangan tentang pelayanan apa yang dilayani di loket tersebut, seperti loket e-KTP, akta kematian, dan lainnya. Hal ini membuat masyarakat tidak kesulitan untuk menentukan loket mana yang harus mereka datangi.

3. Kompetensi

Kata “kompetensi” memiliki pengertian menyoroti aspek dan penekanan yang relatif berbeda. Kompetensi memiliki pengertian yang sama dengan capability (kemampuan). Seseorang yang kompeten adalah yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian untuk melakukan sesuatu secara efisien dan efektif. Keberadaan aparat di era reformasi dan penyelenggaraan otonomi daerah sekarang ini memiliki posisi yang sangat strategis, karena lancar tidaknya, baik buruknya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, sangat tergantung kepada kompetensi yang dimiliki dan dikuasai oleh aparat.

a. Kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan informasi dan pengamatan yang peneliti peroleh bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelayanan e-KTP.

Hal ini dikarenakan sikap terbuka pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP, seperti biaya pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan. Dimana berbagai peraturan tersebut (biaya, prosedur dan waktu pelayanan) dipasang di dinding dalam ruang pelayanan, sehingga dengan mudah masyarakat mengetahui biaya dan kapan akhirnya diselesaikan. Disamping itu juga ditunjang dengan kemampuan pegawai untuk memberikan penjelasan terhadap berbagai pertanyaan pelanggan dengan sikap ramah dan terbuka.

b. Pengetahuan Pegawai yang Luas Sehingga Mampu Menjawab Pertanyaan Masyarakat

Dari informasi yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tergolong luas hal ini didukung oleh kemampuan pegawai/petugas pelayanan menjawab pertanyaan masyarakat (pemohon) dengan baik.

Hasil rekapitulasi dari indikator dimensi assurance, menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan dapat mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, serta sifat pelayanan yang bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan. Untuk mengukur kualitas pelayanan e-KTP di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dari dimensi assurance, penulis mengukur dari empat indikator, yaitu:

a. Keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan
Keterampilan dan kemampuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam memberikan pelayanan e-KTP tergolong “baik”, terbukti dengan pernyataan Informan bahwa kemampuan dan keterampilan pegawai tergolong baik.

b. Kecermatan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Terdapat banyak keluhan masyarakat mengenai kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena seringkali terjadi kesalahan pegawai dalam menginput data-data pemohon, sehingga menyebabkan kesalahan pada E-KTP, seperti nama, tanggal lahir, ataupun data lainnya.

5. Emphaty (Empati)

Empati dapat diartikan sebagai sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dari dimensi emphaty, peneliti mengkaji dari Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam memberikan pelayanan e-KTP tergolong mampu memahami keinginan masyarakat, informan menjawab bahwa pegawai mampu memahami keinginan masyarakat, dalam hal ini pemohon.

d. Kemampuan Pegawai Untuk Memberikan Kesan yang Baik.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam memberikan pelayanan e-KTP tergolong mampu memberikan kesan yang baik, informan menyetujui hal tersebut. Kesan baik tercipta dari sikap pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (masyarakat).

Selain itu sikap terbuka memungkinkan adanya komunikasi timbal balik antara masyarakat dalam hal ini pemohon dengan petugas pemberi layanan.

Kesimpulan

1. Responsiveness (daya tanggap)

Aspek responsiveness dalam pelayanan e-KTP berada pada penilaian yang baik, namun masyarakat belum merasa puas dengan sikap beberapa pegawai yang kurang tanggap dan prosedur yang belum terlalu jelas, dalam hal memberikan pelayanan.

2. Reability (kehandalan)

Kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dari segi kehandalan (Reability), dapat dikatakan berkualitas, namun masyarakat masih mengeluhkan dalam hal kedisiplinan pegawai dan ketepatan waktu penyelesaian e-KTP.

3. Kompetensi

Aspek kompetensi aparatur dinilai sudah cukup memadai, karena pada dasarnya aparatur pelaksana pelayanan telah mengetahui tugas pokok dan fungsinya, serta mengetahui dan dapat memberikan informasi yang baik kepada

masyarakat pengguna pelayanan, khususnya dalam melayani pembuatan e-KTP.

4. Assurance (jaminan)

Kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dari segi jaminan, ditemui masih adanya keluhan masyarakat, terutama dalam hal pengimputan data-data pemohon, seperti ada sering terjadi salah pengetikan nama dan tempat tanggal lahir.

5. Emphaty (empati)

Dimensi emphaty dalam pelayanan e-KTP menunjukkan bahwa masyarakat belum merasa puas dengan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe, karena sikap acuh tak acuh yang memberi kesan tidak menyenangkan masih seringkali terjadi, sehingga terkesan aparat pelayanan kurang ramah.

Saran

1. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe diharapkan bisa meningkat kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian e-KTP. Mengingat masyarakat yang berasal dari luar Tahuna, terlebih di pulau Marore dan sekitarnya, sehingga tidak perlu mengalami kerugian dalam hal waktu, biaya dan tenaga karena harus berkali-kali mengecek e-KTP sudah selesai atau tidak.
2. Lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor sarana dan prasarana pelayanan. Terutama sarana kerja pegawai, seperti komputer dan printer. Selain itu demi

kepuasaan masyarakat (pemohon), keramahan petugas perlu ditingkatkan.

3. Diharapkan bagi pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan. Disiplin terhadap peraturan, terutama mengenai jam masuk, jam istirahat dan jam kerja. Untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dapat dengan sistem reward dan punishment, yaitu meningkatkan motivasi pegawai untuk bekerja dengan memberikan penghargaan dan hukuman yang adil dan sesuai.
4. Di harapkan lebih tepat waktu untuk melayani masyarakat dalam mengurus dokumen.
5. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan bekerja sama dengan masyarakat agar dalam pengurusan dokumen e-KTP berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert dan Zemke dalam Dwiyanto 2006:140. Birokrasi dan Pelayanan Publik Dr. Rahman Mulyawan, 2016
- Andini Eliesy Margaretha Bingku, Rony Gosal, Sarah Sambiran 2017. Kinerja lurah dalam meningkatkan pelyanan publik di kelurahan manente kecamatan tuhuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. Jurnal eksekutif 1(1) scholar.google.co.id
- Ivancevich et. Al. Dalam Ratminto dan Atik, 2005:2. Birokrasi dan Pelayanan Publik Dr. Rahman Mulyawan, 2016
- Nasution. 2007. Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif. Tarsito. Bandung.
- Rahman Lauma, Sofia Pagemanan, Stevanus Sampe 2019. Pengaruh penerapan prinsip prinsip Good

- Governance terhadap kualitas pelayanan publik suatu studi di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Jurnal eksekutif 1(1). scholar.google.co.id
- Sinambela, Lijan, Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Smarayoni, Ira. 2009. Kualitas Pelayanan Publik. Fisip Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Sugiyono. 2006. Memahami Penelitian Kualitatif. CV. Alfabeta. Bandung.
- Wyckof dalam Tjiptono, 1999: 59. Birokrasi dan Pelayanan Publik Dr. Rahman Mulyawan, 2016
- Sumber lainnya
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk.