



## Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp

Rafa Abiyanu Pasya<sup>1</sup>, Maulana Rifa'i<sup>2</sup>, Dewi Noor Azijah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

<sup>2,3</sup>Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

---

### Abstract

Received: 15 Juli 2022

Revised: 18 Juli 2022

Accepted: 24 Juli 2022

*Public service management is a step in managing various aspects of the process of preparing and providing goods and services to the community. In this case, public service becomes one of the important roles in a system of governance where with the existence of this public service the service system to the community can run effectively and efficiently.*

**Keywords:** *Management, Public Service and E-KTP*

(\*) Corresponding Author: [1810631180200@student.unsika.ac.id](mailto:1810631180200@student.unsika.ac.id)

**How to Cite:** Pasya, R., Rifa'i, M., & Azijah, D. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(12), 478-483. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6969480>.

---

## PENDAHULUAN

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah mencangkan sebuah strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, serta peran masyarakat. Salah satu strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik serta efektif dan efisien. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, serta bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis,

Tatanan pemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah serta rakyat untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya. Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik

Undang-undang Dasar 1945 dalam Alinea ke empat yang berbunyi serta mengamanatkan bahwa “untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa” maka upaya dalam memajukan serta mewujudkan tujuan negara, pemerintah berkewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang baik untuk seluruh masyarakat. Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diuraikan dalam dalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan pelayanan publik sebagai upaya memberikan hak pada setiap warga negara, meliputi pelayanan bidang barang, jasa, dan administratif. Manajemen pelayanan

publik diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu atau seni dalam menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan serta menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Dan dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan mengoordinasikan penyelesaian aktivitas pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan dengan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Dalam hal ini pelayanan menjadi salah satu poin penting dalam pelaksanaan program E-KTP, pasalnya tanpa adanya suatu sistem pelayanan mungkin program E-KTP ini tidak dapat berjalan dengan efektif.

Dalam program pelaksanaan E-KTP ini terdapat beberapa permasalahan yang dimana mempengaruhi terhadap manajemen pelayanan publik yang sebagaimana mestinya dilaksanakan. Kinerja pegawai yang kurang maksimal karena sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan alat pembuatan E-KTP yang berpengaruh terhadap proses pelaksanaan dalam pembuatannya. Dari minimnya pengetahuan yang dimiliki para pegawai tersebut membuat manajemen dalam pelaksanaan program E-KTP ini terhambat terlebih dalam hal pelayanan yang disediakan.

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai mutu dari pelayanan publik yang diberikan dari aparat birokrasi, sekiranya perlu adanya sebuah kriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan tersebut dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), yaitu :

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata serta pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan serta kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince (dalam Ratminti, 2005:175) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut :

1. *Responsiveness* (Responsivitas) ini mengatur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
2. *Responsibility* (Responbilitas) ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan yang sudah ditetapkan.
3. *Accountability* (Akuntabilitas) ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat serta dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai atau norma yang berkembang dalam masyarakat.

## **PROSEDUR PELAYANAN**

Definisi prosedur pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga mewujudkan suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas. Sementara itu, ahli lain berpendapat prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Ibnu Syamsi, 1994:16).

Prosedur pelayanan merupakan serangkaian tata kerja yang sudah terencana atau sudah menjadi pola urutan yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Menurut Moekijat prosedur perkantoran yang baik mempunyai kriteria sebagai berikut:

1. Mengakibatkan bekerjanya kantor lebih lancar (yakni aliran pekerjaan menjadi lebih baik).
2. Memberikan pengawasan yang lebih baik terhadap apa yang dilakukan serta bagaimana melakukan.
3. Mengakibatkan penghematan-penghematan dalam biaya tetap dan pengeluaran-pengeluaran umum.
4. Mengakibatkan koordinasi yang lebih baik antara departemen-departemen berlainan.
5. Membantu dalam latihan pegawai baru.
6. Berhubungan dengan formulasi-formulasi perkantoran, alat-alat pekerjaan tata usaha penting.

Prosedur juga memiliki sifat yang stabil di satu pihak dan fleksibel dipihak lain. Menurut Ibnu Syamsi yang dimaksud adalah, ada sebagian dari langkah yang bagaimanapun harus diikuti sepenuhnya, bahkan ada juga sebagian kecil langkah yang bisa luwes cara penerapannya dengan melihat situasi dan kondisinya.

## **METODE**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang humanistik, serta dapat menjelaskan perspektif naturalistik dan perspektif interpretif pengalaman

manusia. Metode penelitian menurut Sugiyono (2017:2), pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive*, peneliti memilih informan menurut kriteria tertentu yang telah ditetapkan, kriteria ini harus sesuai dengan topik penelitian. Mereka yang dipilih pun harus dianggap kredibel untuk menjawab masalah penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih beberapa informan yang terlibat langsung untuk mengetahui mengenai Manajemen Pelayanan Publik pada pelaksanaan Program E-Ktp

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi, triangulasi (gabungan). Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam, dokumentasi dan juga studi pustaka. Analisis data menggunakan konsep Miles dan Huberman (1984) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu : *data reduction, data display, conclusion drawing/verification*

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Manajemen adalah inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya Gibson dan Donnelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto (2005:2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bergerak sendirian. Proses pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan terkadang mengalami penilaian yang beragam dari segi kualitasnya, ada yang mengatakan kualitasnya tinggi bahkan ada pula yang mengatakan kualitasnya rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap melakukan perubahan yang mungkin terjadi didalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, namun harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa pada posisi yang lebih tinggi.

Pelayanan pada dasarnya diselenggarakan dengan dasar kenyamanan antara penyelenggara layanan dengan penerima pelayanan publik. Standar pelayanan sangat perlu dijaga oleh penyelenggara layanan, serta wajib diketahui oleh penerima layanan. Karena itu penerima layanan harus memahami segala hal yang berkaitan dengan pelayanan. Prosedur pelayanan yang harus diketahui oleh seluruh pegawai atau penyedia pelayanan harus dipahami dengan betul-betul agar terciptanya sebuah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Konsep manajemen sangat perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik mulai dari pelaksanaan sampai pengawasannya. Bagaimana pelayanan tersebut terlaksana dengan baik tergantung pada penyedia layanan tersebut. Standar Operasional Prosedur juga sangat diperhatikan dalam pelayanan karena itu merupakan suatu dasar yang sangat penting agar terciptanya layanan yang efektif dan efisien.

Berkaitan dengan hal tersebut dalam pelaksanaan program E-KTP ini masih sangat banyak permasalahan yang sampai hari ini mungkin belum bisa terselesaikan sehingga manajemen pelayanan publik belum bisa terlaksana. Pelaksana pelayanan dalam hal ini sebagai tolak ukur suatu keberhasilan pelayanan yang akan diselenggarakan. Dalam hal manajemen kinerja penyedia layanan sangat diukur terutama dalam hal empati yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Empati sangat penting serta berpengaruh bagi manajemen pelayanan pembuatan E- KTP. Empati merupakan usaha dari pihak penyedia layanan untuk mengenal serta memahami kebutuhan pelanggan atau menaruh perhatian kepada mereka secara individual. Bentuk perhatian ini meliputi penciptaan rasa puas serta usaha untuk memahami apa yang diperlukan oleh para pemohon E-KTP. Bentuk Empati dalam pelayanan juga dapat diwujudkan dalam berusaha membantu dan memecahkan suatu masalah secara spontan serta senang hati.

Daya tanggap yang dimiliki oleh penyedia layanan juga sangat mempengaruhi kualitas dari manajemen dari pelayanan yang disediakan. Daya tanggap atau responsivitas dari penyedia layanan sangat berpengaruh terutama dalam membantu penerima layanan untuk memberikan informasi dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap sebagai contoh pengaduan dari penerima layanan tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan penerima layanan.

Lalu kehandalan, kehandalan ini merupakan suatu unsur pelayanan yang bisa dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan efektif dan efisien. Kehandalan disini juga meliputi mengikuti atau tidaknya instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan. Kehandalan penyedia layanan dalam pembuatan E-KTP ini meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian mengenai prosedur, biaya, dan kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan sehingga penerima layanan puas dengan pelayanan yang diterima. Lalu dalam hal komunikasi juga sangat perlu diperhatikan oleh penyedia layanan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan. Karena komunikasi ini merupakan suatu hal yang mendasar dalam menjalankan sebuah pelaksanaan terutama dalam hal pelayanan. Komunikasi yang baik akan menghasilkan suatu kepuasan yang diberikan penyedia kepada penerima layanan dan ini akan sangat berpengaruh kepada kualitas manajemen pelayanan yang akan diberikan.

Dimensi kualitas kerja ini meliputi ketepatan, keketepatan yang dimaksud adalah ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan, yang artinya terdapat kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. kualitas kerja yang pertama adalah meliputi bagaimana ketepatan, ketepatan ini agar adanya kesesuaian antara rencana kerja serta sasaran atau tujuan agar partisipasi masyarakat program E-KTP meningkat. Akan tetapi banyaknya masalah dilapangan adalah banyak masyarakat yang belum melakukan program E- KTP.

Adanya kuantitas kerja pada penyedia layanan juga perlu diperhatikan dalam manajemen pelayanan. Kuantitas kerja meliputi output, yang perlu diperhatikan bukan hanya output rutin, tapi juga seberapa cepat bisa menyelesaikan pekerjaan. Sebuah manajemen tidak akan bisa terlaksana dengan baik jika hal-hal terkecil saja tidak bisa diselesaikan. Dalam hal ini perlu adanya sebuah tindakan untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik yang ada di Indonesia.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas sangat jelas bahwa masih banyaknya kekurangan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan dalam program E-KTP. Efektivitas pelaksanaan kebijakan program e-KTP dalam pelaksanaan masih belum tercapai secara maksimal. Hal yang sangat disorot adalah dari kualitas kinerja pegawai yang dirasa masih sangat jauh dari kata baik. Kurangnya pemahaman tentang standar operasional yang ada menjadi salah satu tantangan yang harus dibenahi bersama dalam pelaksanaan program E-KTP ini. Harus adanya sebuah sistem yang mengatur tentang upaya dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik ini agar penerima layanan dapat merasa nyaman ketika diberika pelayanan oleh para penyedia layanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Defra Alchindi Q, E. L. (n.d.). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN PEDURUNGAN.
- Furqoni, M. (n.d.). STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO.
- Nazaruddin. (2013). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KEBIJAKAN PROGRAM E-KTP (Studi Pelaksanaan Perekaman Data Di Kabupaten Huku Sungai Utara). *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Zulkarnaen, I. (n.d.). OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT PROGRAM E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIREBON.