



## KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EI) DI KECAMATAN BANYUASIN KABUPATEN BANYUASIN

Deffi Haryani

Email: [deffiharyani1302@gmail.com](mailto:deffiharyani1302@gmail.com)

---

### Article Info

**Keywords:**  
*Pelayanan Publik,  
KTP-EI, Birokrasi.*

*Recived 24/02/2024  
Accepted 04/03/2024  
Available online  
14/06/2024*

---

### Abstract

*The aim of this research is to find out the quality of the National Identity Card (KTP) service at the Banyuasin District Office, Banyuasin Regency. This research is located in Banyuasin District, with the unit of analysis being the people of Banyuasin District who have or are currently making Resident Identity Cards (KTP). The method used in this research is qualitative method. Research methods are basically a scientific way to obtain data with specific purposes and uses. This research uses a survey method. The type of data consists of primary data obtained through interviews and direct observation in the field, while secondary data comes from report documents, regulations relating to the problem to be studied. The results of this research show that in general the service for making identity cards (KTP) in Banyuasin District, seen from the five dimensions of service, namely reliability, responsiveness, confidence, attention and tangibles, based on research, can be said to be good.*

---

### A. PENDAHULUAN

Perkembangan paradigma studi ilmu Pemerintahan sangat cepat dan mengikuti perubahan lingkungan yang mempengaruhinya. Seperti studi yang sistematis yang dilakukan oleh *Nicholas Henry* (1995) yang mengelompokkan paradigma administrasi negara atas; (a) dikotomi politik administrasi, (b) paradigma prinsip-prinsip administrasi negara, (c) paradigma administrasi negara sebagai ilmu politik, (d) paradigma administrasi negara sebagai ilmu administrasi, dan (e) paradigma administrasi negara sebagai ilmu administrasi negara sampai pada tahun 1970. Setelah tahun 1970, paradigma administrasi negara berkembang menjadi paradigma administrasi pembangunan (*J.B Kritiadi:1997*). Dalam paradigma ini peran pemerintah dalam pembangunan negara-negara berkembang sangatlah besar. Oleh karena itu menurut *Abdullah* (1984) peran administrasi pembangunan dalam proses pembangunan adalah sebagai "*Agen of Change*". Hal ini berarti proses perencanaan, perumusan kebijaksanaan, implementasi dan pengendalian

pelaksanaan pembangunan semuanya dilakukan oleh pemerintah.

Studi yang dilakukan oleh *David Osborne* dan *Gaebler* (1992) menggugat tesis tersebut, bahwa pemerintah tidaklah cukup mampu untuk melakukan sendiri kegiatan sektor publik; pemerintah tidak memiliki cukup biaya untuk membiayai kegiatan sektor publik. Oleh karena itu keterlibatan unsur swasta, masyarakat dan kelembagaan masyarakat lainya dalam menyelenggarakan sektor publik merupakan pilihan tepat untuk menciptakan efisiensi, efektifitas, pemberdayaan masyarakat itu sendiri. Dari sinilah peran pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan sektor publik berubah, dimana tidak hanya pemerintah yang terlibat dalam proses pembangunan, tetapi pihak swasta, kelembagaan masyarakat dan LSM merupakan tiga pilar utama yang harus berperan aktif dalam melakukan proses pembangunan.

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus-menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Seiring dengan hal tersebut *Abdullah* (1984) mengatakan bahwa determinan penting untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintah adalah dibutuhkan "Infra-Struktur Administrasi" yang memiliki kesiapan dan ketangguhan pada semua tingkatan dan tahapan yang meliputi : (a) organisasi pelaksana yang berintikan birokrasi yang mantap dan tangguh; (b) sistem administrasi atau tata laksana yang efektif dan efisien; dan (c) susunan aparatur atau personalia yang berkemampuan tinggi dari segi profesional, orientasional yang disertai rasa dedikasi yang tinggi. Hal ini berarti bahwa kinerja birokrasi pemerintah dalam merencanakan, mengimplementasikan dan evaluasi serta pengendalian proses pembangunan dan pelayanan masyarakat sangat ditentukan oleh faktor kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia, aparatur dan dukungan sarana dan prasarana yang tersedia. Sorotan tajam tentang kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi wacana yang aktual dalam studi administrasi negara akhir-akhir ini. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan dan pada sisi lain munculnya konsep privatisasi, swastanisasi, kontak kerja yang pada intinya ingin meminimalkan campur tangan pemerintah yang terlalu besar dalam pelayanan publik (*Savas*, 1983, *Osborne*, 1992).

Studi yang dilakukan oleh *Savas* (1983), LAN Jawa Barat (1999) menunjukkan bahwa kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik lebih rendah ketimbang yang dilakukan oleh pihak swasta atau kelembagaan masyarakat lainnya. Bahkan *Savas* mengatakan bahwa tugas pemerintah adalah mengarahkan bukan mengayuh perahu. Memberikan pelayanan adalah mengayuh dan pemerintah tidaklah pandai mengayuh.

Di kalangan masyarakat masih terdapat keluhan berbagai pelayanan pemerintah (birokrasi) bahkan pameo masyarakat mengatakan bahwa kalau bisa dipermudah mengapa harus dipersulit dan bila ada pilihan lain untuk mendapat KTP selain dari Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan, maka saya akan memilih ke Supermaret karena disana pegawainya ramah, suka senyum, menanyakan apa yang dapat dibantu. Sebaliknya kalau anggota warga masyarakat ke kantor Kelurahan atau Kecamatan sangat paradoksal dengan apa yang terjadi di Supermaret untuk mendapat pelayanan (*Zanapiha, 1999*).

Selama ini seperti yang diakui oleh Moestopadidjaja (1997) bahwa pelayanan publik oleh birokrasi cenderung dipersulit, prosedur berbelit-belit, rendahnya ketidakpastian waktu pelayanan. Gejala ini oleh Bryant dan White (1987) sebagai suatu gejala ketidak mampuan administratif, umumnya terjadi di Negara- negara sedang berkembang.

Penilaian kinerja birokrat pemerintah selama ini cenderung didasarkan pada faktor-faktor input seperti jumlah pegawai, anggaran, peraturan perundangan dan termasuk pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan; dan bukan pada faktor-faktor output atau outcomes-nya, misalnya tingkat efisiensi biaya, kualitas layanan, jangkauan dan manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah antara lain perbedaan antara kinerja yang diharapkan (*intended performance*) dengan praktek sehari-hari (*actual performance*), perbedaan antara tuntutan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan pelayanan aparatur pemerintah, perbedaan antara keterbatasan sumber daya anggaran pemerintah dengan kebocoran pada tingkat pelaksanaannya (LAN Jawa Barat, (1999).

Studi lainnya dilakukan oleh Hardjo Soekarto (1999) menunjukkan bahwa pelayanan publik selama ini masih menunjukkan mental model birokrat sebagai yang di layani oleh masyarakat, bukan justru sebaliknya aparat yang harus melayani masyarakat. Hal ini terjadi karena pendekatan kekuasaan birokrasi lebih dominan ketimbang keberadaan aparatur sebagai pelayan masyarakat. Kekuasaan birokrat sangat kuat sekali dan bahkan tak ada organisasi sosial kemasyarakatan yang mampu mengontrolnya sehingga praktek penyelenggaraan pelayanan publik selama ini yang menjadi beban masyarakat dan birokrat cenderung melakukan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Mohammad, 1999).

Sementara itu peran aparatur negara (birokrasi) sejak beberapa dekade yang lalu lebih disiarkan sebagai penyandang dua peran yaitu sebagai abdi Negara dan sebagai abdi masyarakat dan peran sebagai abdi Negara menjadi sangat dominan ketimbang peran sebagai abdi masyarakat. Siklus pelayanan lebih berakses ke kekuasaan birokrasi ketimbang melayani masyarakat. Akibatnya aparatur cenderung melayani dirinya sendiri dan meminta layanan dari masyarakat (Thoha, 1993, Idrus, 1995). Berkaitan dengan hal ini Kaufman (1976) mengatakan bahwa tugas aparatur sebagai pelayan harus lebih diutamakan terutama yang berkaitan dengan mendahulukan kepentingan umum, Mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik.

Berdasarkan studi yang dilakukan LAN Sulsel (1997) menunjukkan

bahwa pelayanan aparat birokrat terhadap masyarakat/dunia usaha masih menimbulkan ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*). Hal ini dapat dilihat dari terdapatnya 4.396 jenis pungutan yang dilakukan aparatur mulai dari tingkat pusat sampai tingkat daerah. Dari jumlah pungutan tersebut, sekitar 27% dari total biaya produksi dialokasikan untuk memperoleh pelayanan aparatur. Hal ini menunjukkan birokrat menjadi penghambat bagi tumbuhnya daya asing masyarakat itu sendiri.

Tjokroamidjojo (1988) mengidentifikasi ada empat faktor besar yang menghambat efisiensi administrasi Negara (birokrasi), yaitu: (1) kecenderungan membengkaknya birokrasi baik dalam arti struktur maupun luasnya campur tangan terhadap kehidupan masyarakat, (2) lemahnya kemampuan manajemen pembangunan baik dalam perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan pengawasan, dan (3) rendahnya produktivitas pegawai negeri. Sementara Siagian (1987), mengidentifikasikan ada tiga jenis kelemahan yang melekat pada pegawai negeri (birokrat) kita, adalah (1) kemampuan manajerial, yaitu kurangnya kemampuan memimpin, menggerakkan bawahan, melakukan koordinasi dan pengambilan keputusan, (2) kemampuan teknis, yaitu kurangnya kemampuan untuk secara terampil melakukan tugas-tugas, baik yang bersifat rutin, maupun yang bersifat pembangunan, dan (3) kemampuan teknologis, yaitu kurangnya kemampuan untuk memanfaatkan hasil-hasil penemuan teknologi dalam pelaksanaan tugas.

Penelitian LAN Perwakilan Sulawesi Selatan (2000) tentang tingkat kemampuan tenaga perencana Pembangunan di Kawasan Timur Indonesia menunjukkan bahwa kemampuan tenaga perencana pembangunan masih rendah. Hal ini disebabkan karena kurangnya iklim organisasi yang mendukung berkembangnya kemampuan pegawai, tak ada kebijakan tentang jabatan fungsional perencana dan rendahnya penghargaan pemerintah terhadap jabatan tersebut sehingga motivasi tenaga perencana untuk mengembangkan diri masih rendah. Studi lain adalah yang dilakukan oleh Universitas Gadjah Mada di Kalimantan Timur menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai rendah, baik dilihat dari tingkat pendidikan, pengalaman, produktivitas kerja, ataupun disiplin kerja terbukti rendah (PPK-UGM, 1991/1992:2).

Penelitian yang sama oleh FISIPOL-UGM pada kantor Bappeda di Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta dan Lombok menemukan bahwa penampilan Bappeda sangat dipengaruhi oleh para aparatnya dalam menjalankan fungsi-fungsi perencanaan, koordinasi, monitoring dan evaluasi; juga oleh tingkat profesionalisme pegawai, organisasi dan mutu kepemimpinan dalam lembaganya (FISIPOL-UGM, 1991:4).

Studi empiris lain yang berkaitan dengan kinerja organisasi pemerintah dilihat dari pendekatan proses misalnya penelitian yang dilakukan oleh Baddu (1994), suatu analisis tentang prestasi kerja dan hubungannya dengan kepuasan dan semangat kerja pada Kantor Setwilada Tk. I Sul-Sel, penelitian yang dilakukan oleh Thahir, M.M. (1997), suatu analisis tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Kopertis Wilayah IX Ujung Pandang.

Beberapa penelitian empiris di atas baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun yang dilakukan oleh kalangan akademik menunjukkan bahwa penelitian tentang kinerja birokrasi pemerintah dilihat dari sudut pendekatan

proses masih bersifat parsial, yaitu hanya berkaitan dengan analisis pada tingkat individu pegawai, tetapi belum melihat secara komprehensif dari sudut kinerja birokrasi pemerintah secara keseluruhan.

Semua ini menunjukkan bahwa kerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih memerlukan kajian yang mendalam dan sungguh-sungguh sehingga peran birokrasi sebagai instrumen masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dapat diwujudkan. Kasus pelayanan KTP yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan khususnya di Kecamatan Banyuasin menarik dikaji terutama yang berkaitan dengan perumusan kebijakan, implementasi, pengendalian dan evaluasi melibatkan birokrat daerah (lokal). Disamping itu pula pelayanan KTP ini menyentuh kebutuhan seluruh masyarakat.

Penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi dan menjelaskan fenomena kinerja birokrasi pemerintah kasus pada Pelayanan KTP di Kecamatan Banyuasin dengan menggunakan pendekatan proses (*internal process approach*), terutama memahami dan menjelaskan fenomena dalam hal efisiensi pelayanan.

Berdasarkan pendekatan analisis kinerja organisasi menurut Huseini seperti yang diuraikan di atas bahwa ada tiga pendekatan yang dapat digunakan dalam menganalisis yaitu; (1) pendekatan sumber, pendekatan proses dan pendekatan sasaran. Sebagai acuan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan proses (*internal process approach*) dalam menganalisis kinerja organisasi. Pendekatan ini menganggap kinerja organisasi sebagai efisiensi dan kondisi (kesehatan) dari organisasi internal. Pada organisasi yang kinerjanya baik; proses internal berjalan dengan lancar, pegawai bekerja dengan kegembiraan dan kepuasan yang tinggi, kegiatan masing-masing bagian terkoordinasi dengan baik dengan produktivitas yang tinggi, tingginya perhatian atasan terhadap bawahan, semangat, kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, saling percaya dan komunikasi antara pegawai dengan pimpinan, desentralisasi dalam pengambilan keputusan, komunikasi vertikal dan horizontal yang lancar, adanya usaha dari setiap individu maupun keseluruhan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, sistem imbalan yang merangsang pimpinan untuk mengusahakan terciptanya kelompok-kelompok kerja yang efektif, organisasi dan bagian-bagian bekerjasama secara baik dan tumbuhnya yang tinggi serta konflik selalu diselesaikan dengan acuan kepentingan organisasi.

Sementara menurut Etzioni seperti yang diuraikan terdahulu kinerja organisasi dapat diukur melalui *system model* yang mencakup empat kriteria, yaitu adaptasi, integrasi, motivasi dan produktivitas. Dalam hubungan dengan pengukuran penelitian ini indikator motivasi menurut Etzioni adalah keterikatan dan hubungan antara perilaku organisasi dengan organisasinya dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi. Motivasi merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi, akan memiliki kinerja tinggi.

Demikian pula menurut Ducan dalam Indrawijaya, kinerja organisasi dapat diukur dengan indikator efisiensi, yaitu jumlah dan mutu dari hasil organisasi dibanding dengan masukan sumber dan keseimbangan antara subsistem sosial dan antara personal. Hal senada pula dikemukakan Gibson sebelumnya bahwa indikator untuk mengukur kinerja organisasi dilihat dari

pendekatan jangka pendek adalah efisiensi, mutu, fleksibilitas. Efisiensi adalah kunci utama agar organisasi itu dapat survive dan memasuki era persaingan. Demikian pula mutu hanya dapat dicapai melalui proses internal dengan menggunakan teknologi, sumber daya manusia yang trampil, berkemampuan tinggi, memiliki motivasi tinggi.

Berdasarkan teori motivasi dari Herzberg (Gibson, 1996) dapat dideteksi bahwa berasal dari faktor intrinsik, yaitu faktor-faktor atau situasi yang merupakan sumber yang antara lain terdiri dari keberhasilan, pengakuan, tanggung jawab dan pengembangan; dan faktor ekstrinsik, adalah faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan antara lain terdiri dari supervisi, keamanan kerja, kondisi kerja kebijaksanaan organisasi dan gaji. Perbaikan dari faktor-faktor ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, namun tidak menimbulkan kepuasan.

Kerjasama dalam tim merupakan potensi organisasi yang sangat besar dalam mencapai sasaran organisasi. Oleh karena itu kerjasama tim harus dikembangkan melalui proses pengembangan kapasitas tim (*team learning*). Menurut Senge seperti yang diuraikan di atas bahwa bangunan tim learning adalah saling percaya, saling menjunjung tinggi, dan anggota saling mengisi antara sesama tim, dengan begitu proses kerjasama tim akan tercipta.

Terciptanya hubungan pimpinan dan bawahan dalam organisasi yang harmonis, transparan, persuasif dapat mendorong meningkat kinerja organisasi secara keseluruhan. Pimpinan tak dapat bekerja dengan baik apabila tidak mendapat dukungan dari bawahan, demikian pula bawahan tak dapat mengekspresikan diri, mengaktualisasi segala potensi dan motivasinya tanpa dukungan pimpinan. Oleh karena itu antara keduanya harus saling percaya, terbuka, memberdayakan dan partisipatif.

Iklm organisasi merupakan suasana secara internal organisasi melakukan aktivitas. Menurut Gibson, iklim organisasi sangat potensial menciptakan organisasi yang sehat, terutama bagi kelangsungan interaksi anggota dan kelompok organisasi itu sendiri. Iklim organisasi yang baik dicirikan oleh otonomi dan fleksibilitas, menaruh kepercayaan dan keterbukaan, simpatik dan memberi dukungan dan pertumbuhan pribadi dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka model penelitian ini dapat disimplikasi menjadi (1) pendekatan analisis yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi adalah pendekatan proses (*internal process approach*) yang menekankan pada efisiensi dan kesehatan organisasi sebagai ukuran kinerja organisasi. Berdasarkan pendekatan tersebut, maka konsep kinerja organisasi dapat diukur melalui variabel- variabel: (1) efisiensi organisasi; (2) kerjasama tim; dan (3) hubungan pimpinan dengan bawahan.

## **B. METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, hakikat dari penelitian deskriptif ini adalah bentuk pemecahan masalah dengan jalan memberikan gambaran yang jelas tentang situasi-situasi sosial. *Nazir* (1993:63) mengemukakan bahwasanya penelitian deskriptif adalah :meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa, pada masa sekarang. Tujuannya adalah untuk

membuat deskripsi/gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Subjek penelitian terdiri dari beberapa pihak yang dinilai memiliki kualitas dan ketepatan sebagai subjek penelitian. Kriteria pemilihannya didasarkan atas kemampuan, wawasan, pengalaman serta profesi. sehingga dapat mengantisipasi masalah yang diteliti, sehingga peneliti yang awam terhadap masalah yang diteliti dapat mengetahui gambaran yang diteliti. Adapun lokasi penelitian, Kecamatan Banyuasin, Kabupaten Banyuasin.

Informan pendukung seperti, 2 Orang Ketua BPD dan sekretarisnya, Tokoh masyarakat dari tokoh agama 3 Orang, Tokoh Pemuda 2 Orang dan tokoh Wanita 1 orang dan untuk masyarakat dalam penelitian ini, diacak karena jumlahnya warga yang cukup banyak, sedangkan kesediaan waktu dan biaya yang dimiliki peneliti terbatas, informasi pembuatan KTP, jika dirasa kurang terus mencari informasi sampai dengan titik jenuh, Subjek penelitian ini sekaligus menjadi sampel penelitian, yang akan dikembangkan secara purposif. Menurut Nasution<sup>77</sup> sampling purposif sampelnya biasanya sedikit dan dipilih menurut tujuan (purpose) penelitian<sup>78</sup>). Untuk memenuhi hal itu, peneliti mencari Dokumen-dokumen, data-data mengenai Pembuatan KTP, baik berupa Perda dan Catatan-catatan yang bersifat kuantitatif yang ada di Kecamatan Banyuasin.

Untuk mengetahui sampelnya, maka peneliti menggunakan teknik disesuaikan dengan tujuan. Kemudian jumlah dan jenisnya dikembangkan secara Snowball sampling<sup>79</sup> sampai mencapai titik jenuh. Maksudnya, peneliti akan menggunakan teknik wawancara mendalam dan jumlah dan jenisnya peneliti sebisa mungkin untuk memperoleh informasi dari pelaku/informan yang berhubungan langsung dengan kegiatan pembuatan KTP, dan mencari informasi penguat dari masyarakat sebagai pembuat KTP dengan frekwensi pertemuan yang tidak dibatasi selama peneliti memerlukan sampai pada titik jenuh.

### **C. PEMBAHASAN**

#### **Pelaksanaan Pelayanan KTP Di Kecamatan Banyuasin**

Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasaran dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti jargon “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kecamatan. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh KTP, Kartu Keluarga, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Camat.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Kelurahan dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Berdasarkan Lembaran Pemerintah Kabupaten Banyuasin Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk, di jelaskan bahwa Prinsip dan sasaran penetapan Tarif semaksimal mungkin disesuaikan dengan kemampuan masyarakat dan mengutamakan aspek keadilan yaitu biaya administrasi dalam pengurusan KTP Rp.7000,-. Namun peraturan ini tidak dilaksanakan dengan baik oleh pihak yang berkewajiban menjalanankannya. Kondisi tersebut di atas, umumnya dipicu oleh masih belum efektifnya pelayanan administrasi terutama dari segi administrasi pencatatan, system kearsipan, pengorganisasian surat-surat dan pemanfaatan buku-buku administrasi Kelurahan dan Kecamatan secara efektif, baik yang disebabkan oleh ketelitian sumber daya manusia maupun dukungan fasilitas kerja yang memadai.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat.

### **Prosedur Pelayanan Di Kecamatan Banyuasin**

Prosedur pelayanan di Kecamatan Banyuasin dalam hal mengurus KTP, Kartu Keluarga atau lainnya harus melalui Tingkat terendah yaitu RT dengan kata lain harus sesuai persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kantor Kecamatan. Adapun prosedur dalam pelayanan umum di Kantor Kecamatan Banyuasin, antara lain:

- a) *Kesederhanaan Pelayanan* Berdasarkan Lembaran Daerah Kabupaten Banyuasin No. 12 Tahun 2001 Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2001 Tentang Sistem Informasi

Pengelolaan Kependudukan, dimana dalam proses penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk harus sesuai dengan SIMDUK Sistem Pengelolaan Kependudukan yang telah ada. Kesederhanaan pelayanan di Tingkat Kecamatan Banyuasin dapat dikatakan berjalan baik. Hal ini di sampaikan oleh Camat Kantor Kecamatan Banyuasin bahwa:

“alur permohonan dimulai dari tingkat RT, si pemohon diminta mengisi formulir untuk di tandatangi oleh RT, RW selanjutnya ke desa untuk di register kemudian setelah di tandatangi Kepala Desa dan di register, si pemohon membawanya ke Kantor Kecamatan untuk selanjutnya di proses di Kecamatan menjadi KTP” Kecuali untuk yang akan memperpanjang dan pemohon terlanjur ke kantor Kecamatan, pihak Kecamatan pun memberikan keringanan dengan syarat memperlihatkan KTP yang akan diperpanjang masa berlakunya, nanti akan di register ke Desa yang bersangkutan oleh pihak kecamatan.

Dengan adanya alur permohonan dalam pengurusan KTP, KK dan sebagainya diharapkan masyarakat tidak ada lagi yang tidak memiliki KTP. Kesederhanaan pelayanan dalam hal ini sangatlah membantu bagi masyarakat dimana proses pelayanan dilakukan dengan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan tanpa ada kesan berbelit-belit dari pihak pelayan dalam arti aparat pemerintah setempat.

b) *Kejelasan dan Kepastian Pelayanan*

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus KTP, KK serta lain sebagainya yang berhubungan dengan Kantor Kecamatan diminta atau tidak diminta aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Prosedur telah di sosialisasikan dan diketahui seluruh masyarakat Kecamatan Banyuasin. Menurut Salah satu penduduk Kecamatan Banyuasin mengatakan: ”Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Banyuasin memang telah diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ada. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan KTP, KK atau hal lainnya terlebih dahulu harus ke RT untuk mengambil surat pengantar selanjutnya diserahkan ke Kantor Desa dan Kecamatan”.

Dengan adanya persyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayananpun akan senang menjalankan tugasnya jika masyarakat tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan prosedur yang berlaku.

c) *Keamanan dalam Pelayanan* Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Pengurusan KTP dan KK merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan KTP dan KK bagi masyarakat. Salah satu masyarakat mengungkapkan bahwa:

“saya mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan

masyarakat sehingga aparat pelayanan bisa konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan tanpa ada kendala apapun”

*Keterbukaan dalam Pelayanan* Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor kecamatan wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting. Camat Kecamatan Banyuasin mengatakan bahwa: ”pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat...”

Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Hal diatas memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

d) *Efisiensi dalam Pelayanan*

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai kecamatan selaku pihak pelayanan tidak menajalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan yang fatal dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini di ungkapkan oleh *Lilis* salah satu warga Kecamatan Banyuasin: "saya kecewa dengan layanan kantor pemerintah yang tak jelas. Pemerintah Kecamatan berjanji tanggal segini KTP atau KK sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan KTP belum jadi. Mengulur waktunya bisa lama sekali, setelah dilacak katanya berkasnya hilang. Sudah demikian, mereka menunjukkan raut penyesalan. Ini pelecehan undang-undang namanya,"

e) *Ekonomis dalam Pelayanan*

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak tertentu yang menggunakan “kesempatan dalam kesempatan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan. Menurut Ade salah satu masyarakat di Kecamatan Banyuasin: “.....aparat pemerintah yang ada sering melakukan hal- hal diluar prosedur, dimana untuk mendapat uang lebih sering mengatakan kalau ingin cepat selesai harus ada biaya administrasinya. Padahal semestinya dalam hal pengurusan apapun yang berkaitan dengan Kecamatan semuanya gratis tapi kenyataannya tidak demikian. Aparat yang bertugaspun seringkali tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehingga proses pelayanan

berjalan lambat. Waktu paling cepat untuk mengurus KTP saja memerlukan waktu hampir 1 bulan. Gimana kalau sudah setinggi gunung tumpukan KTPnya??? mungkin bertahun-tahunbaru selesai”.

f) *Keadilan yang Merata dalam Pelayanan*

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka. Mulyani mengutarakan : “Rasa Ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan sering terjadi disebabkan karena tidak adanya ikatan emosional antara aparat/petugas pelayanan dengan masyarakat bahwa pelayanan adalah untuk kepentingan bersama, masih ada anggapan bahwa masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara-cara mempersulit masyarakat sehingga sering kali masyarakat dibuat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan, terutama masyarakat perdesaan”

g) *Ketepatan Waktu dalam Pelayanan*

Pemberian pelayanan di Kantor kecamatan harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat kecamatan cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. Pak Cecep selaku salah satu tokoh masyarakat di Kecamatan Banyuasin mengatakan: “Pelayanan di Kantor Kecamatan berjalan lama dan berbelit-belit disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat”

Padahal Dalam proses pengurusan KTP, KK atau lain sebagainya semua persyaratan telah dipenuhi untuk kelancaran administrasi dan kelengkapan data untuk kantor Kecamatan Banyuasin ,tetapi tetap saja proses pelayanan berlangsung lama dan kadangkala memerlukan waktu yang sangat lama.

Dari keterangan diatas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di kantor Kecamatan Banyuasin sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak belakang dengan prosedur pelayanan yang ada. Oleh karena itu, pihak pemerintah Kecamatan Banyuasin sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi terhadap kinerja dan akuntabilitas aparat pelaksana pelayanan umum di Kantor Kecamatan Banyuasin agar pelayanan umum yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana.

#### **4. KESIMPULAN**

Secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektivitas pelayanan Umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan, Terlepas dari pengaruh kualitas disiplin kerja aparat pemerintah

setempat. Dengan kualitas disiplin kerja aparat Pemerintah yang memadai, maka birokrat di tingkat kecamatan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif. Proses pelayanan Umum cenderung ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik akan menciptakan interaksi yang harmonis, baik antara aparat dengan sesama aparat birokrasi maupun antara aparat dengan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Banyuasin pada umumnya berdasarkan pada: 1) Kesederhanaan Pelayanan 2) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan 3) Keamanan dalam Pelayanan 4) Keterbukaan Dalam Pelayanan 5) Efisiensi dalam Pelayanan 6) Ekonomis dalam pelayanan 7) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan 8) Ketepatan waktu dalam pelayanan Sesuai dengan prosedur diatas yang telah ditetapkan masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas dari hasil wawancara yang rata-rata memberikan masukan agar proses pelayanan lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat.

Prosedur pelayanan yang berlaku senantiasa dipatuhi secara sukarela, sehingga dapat menciptakan ketertiban dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan, khususnya di Kecamatan Banyuasin. Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam proses pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Kecamatan Banyuasin yaitu:

1. Masih kurangnya fasilitas pendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti komputer, dan alat-alat kantor lainnya. Peralatan juga perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada, seperti komputer harus ada di setiap kantor untuk memperlancar dan mempercepat proses pelayanan.
2. Masih ada aparat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknis tugas pokoknya, sehingga kadang-kadang pelayanan menjadi kurang efektif. Oleh karena itu pihak pimpinan instansi pemerintah setempat harus menindak lanjuti dengan mengadakan suatu pelatihan seperti pelatihan komputer, kursus pembukuan dan kehumasan. Dengan demikian diharapkan kualitas kemampuan teknis aparat petugas pelayanan akan meningkat, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
3. Nampak belum ada pembagian tugas yang jelas di kantor, oleh karena itu pihak pemimpin perlu membuat deskripsi tugas pokok dan fungsi masing- masing agar tidak terjadi *over lapping* dalam pekerjaan, khususnya tugas pelayanan Umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwilaga, Rendy, Alfian, Yani, & Ujud Rusdia. 2018. Sistem Pemerintahan Indonesia. Yogyakarta: Deepublish
- Alfian, Yani. (2019). Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat. *JISIPOL /Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 59-69. Retrieved from <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/7>
- Atik Winarsih & Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Budiardjo Miriam, 2000, *Menggapai Kedaulatan untuk Rakyat*, Mizan, Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK UGM. Yogyakarta.
- Hasanah, Dera Izhar. (2019). Pengembangan Profesionalisme dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil: Sebuah Tinjauan Teoritis. *JISIPOL/ Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(2), 75-82. Retrieved from <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/119>
- Kansil, C. S. T. 1984. *Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah*. Bina Aksara: Jakarta.

- Keban, T. Yeremias, 1994. *Pengantar Administrasi Publik*, MAP, UGM: Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan: Yogyakarta.
- Labolo, Muhadam, 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- LAN, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta. LAN. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 2006, JICA UGM, Yogyakarta.
- Moenir H.A.S, 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta. Rusdia, Ujud. (2019). Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. *JISIPOL / Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 104-113. Retrieved from <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/10>
- Saefullah, A. Djaja, 1990, *Konsep Dan Metode Pelayanan Umum*. Mandiri, Bandung
- Sedarmayanti, Hj. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Soekanto, Soejono, 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Sudarsono, 1998, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sukmaningsih, 1997, *Manajemen Pelayanan*, PT. Gramedia, Jakarta
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 2001, *Reformasi Administrasi Publik*, MIA UNKRIS. Jakarta.
- UU No. 12 Tahun 2006, *Tentang kewarganegaraan Republik Indonesia*.