

STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN KTP DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA

Selly Prameswari Ahlan¹,Adri Patton²,Bambang Irawan³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Standar Pelayanan Pembuatan KTP dalam Pelayanan di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda, dan untuk mendeskripsikan serta menjelaskan kendala-kendala apa saja yang di hadapi dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian ini terdapat beberapa penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan pasal 4 UU No 25 tahun 2009 yaitu Kepastian dan Kesederhanaan Prosedur Pelayanan, Ketepatan Waktu Pelayanan, Keramahan Petugas serta Ketersediaan Fasilitas dalam Pelayanan Pembuatan KTP.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan tujuan menggambarkan serta mendeskripsikan bagaimana Standar Pelayanan Pembuatan KTP dalam proses Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Adapun Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman (dalam Sugiyono) tahun (2013: 337), dimanan analisis data ini terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sekunder dengan menggunakan penelitian kepustakaan dan sumber-sumber data sekunder lainnya serta melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk mendapatkan data primer melalui wawancara yang mendalam (interview indeep).

Dari hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Pembuatan KTP Di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda khususnya yang berhubungan dengan pembuatan KTP masih terdapat beberapa kendala. Hal tersebut terjadi karena masih kurangnya sosialisasi Pemerintah Kecamatan terhadap masyarakat setempat dalam hal Pembuatan KTP mengakibatkan minimnya pengetahuan masyarakat dalam hal mengurus KTP, dan dalam pelaksanaannya juga sering kali terjadi keterlambatan waktu penyelesaian yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sedangkan dalam Prosedur pelayanan pembuatan KTP pihak Kecamatan telah melakukan sesuai SOP dan telah dilaksanakan secara baik dan berjalan lancar.

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

Kata Kunci : Standar Pelayanan Pembuatan KTP, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebab tujuan utama dari pemerintah adalah menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Jika pelayanan tersebut diabaikan maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak, baik itu sektor pembangunan fisik maupun pembangunan manusia sebagai warga negara.

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggaraan pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggaraan harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai harapan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang didalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan sebagai berikut :

Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- a. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- b. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu :

- a. Kepastian hukum
- b. Partisipatif
- c. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- d. Ketepatan waktu
- e. Kesepakatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Undang-undang tentang pelayanan publik yang sudah cukup lama lahir tersebut tidak sepenuhnya operasional sebagaimana dinyatakan pada pasal 5 ayat 6, pasal 9 ayat 2, pasal 20 ayat 5, pasal 20 ayat 3 dan pasal 39 ayat 4 yang memerlukan peraturan pelaksanaannya. Peraturan yang dimaksud lahir setelah 13 tahun kemudian, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2012

Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pengalaman masyarakat dalam pengurusan dokumen tersebut di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir tentu beragam, ada yang merasa puas, dan ada juga yang merasa kurang memuaskan, terutama berkenaan dengan kelambatan dalam pelayanan dan minimnya informasi berkenaan standar pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Guna mengetahui lebih jauh tentang Standar Pelayanan Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir berkenaan dengan KTP tersebut, maka penelitian ini mengambil judul “Standar Pelayanan Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir ?
- b. Apa saja faktor yang menjadi penghambat Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui dan menganalisis Standar Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir, khususnya berkenaan tentang KTP ?
- b. Mengetahui dan menganalisis apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat atau kendala dalam Standar Pelayanan Publik, khususnya tentang KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir ?

Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis
 - a. Diharapkan mampu memberikan kontribusi/sumbangsih pemikiran terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai standar pelayanan dalam pembuatan KTP.
 - b. Tambahan wawasan dan pengetahuan terhadap peningkatan kemampuan penulis dalam membuat karya ilmiah.
2. Secara praktis
 - a. Diharapkan memberikan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Samarinda Ilir dalam hal Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir.
 - b. Untuk menambah pengetahuan kepada masyarakat Samarinda Ilir tentang Standar Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP.

Kerangka Dasar Teori

Definisi organisasi Publik

Organisasi publik dikembangkan dari teori organisasi, oleh karena itu untuk memahami organisasi publik dapat ditinjau dari sudut pandang teori organisasi. Menurut Fahmi (2013: 1) organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dalam Fahmi (2013: 2), organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang di koordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang berkerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Pengertian organisasi publik berkenaan dengan proses pengorganisasian.

Tujuan Organisasi Publik

Tujuan organisasi publik sendiri menurut Etzioni dan Handoko (2011: 109), yaitu suatu keadaan yang diinginkan dimana organisasi bermaksud untuk merelaisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektifitas mencoba untuk menimbulkannya.

Pendirian organisasi publik bertujuan secara optimal bagi peningkatan :

- a. Kesejahteraan rakyat, karena pada hakekatnya pelayanan publik merupakan infrastruktur bagi setiap warga negara untuk mencapai suatu kesejahteraan.
- b. Budaya dan kualitas aparat pemerintah untuk menjadi abdi bagi negara dan masyarakatnya, bukan sebagai penguasa terhadap negara dan masyarakatnya.
- c. Kualitas pelayanan umum atau publik di berbagai bidang pemerintahan umum dan pembangunan terutama pada unit-unit kerja pemerintah pusat dan daerah, sehingga masyarakat diharapkan akan mendapatkan perilaku pelayanan yang lebih cepat, tepat, murah, dan memuaskan. Selain itu, era reformasi menuntut pelayanan umum harus transparan dan tidak diskriminatif dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisiensi.

Ciri-ciri dan Karakteristik Organisasi Publik

Menurut Berelson dan Steiner(1964:55) sebuah organisasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Formalitas, merupakan ciri organisasi sosial yang menunjuk kepada adanya perumusan tertulis daripada peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, prosedur, kebijaksanaan, tujuan, strategi, dan seterusnya.
- b. Hierarkhi, merupakan ciri organisasi yang menunjuk pada adanya suatu pola kekuasaan dan wewenang yang berbentuk piramida, artinya ada orang-orang tertentu yang memiliki kedudukan dan kekuasaan serta

wewenang yang lebih tinggi daripada anggota biasa pada organisasi tersebut.

- c. Besarnya dan Kompleksnya, dalam hal ini pada umumnya organisasi sosial memiliki banyak anggota sehingga hubungan sosial antar anggota adalah tidak langsung (impersonal), gejala ini biasanya dikenal dengan gejala “birokrasi”.
- d. Lamanya (*duration*), menunjuk pada diri bahwa eksistensi suatu organisasi lebih lama daripada keanggotaan orang-orang dalam organisasi itu.

Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansah (2011:11) “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:4) mengartikan pelayanan sebagai “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Sementara menurut Gronross dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Kata pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Asas Asas Pelayanan Publik

Menurut Poltak Sinambela, dkk (2011:6) asas-asas dalam dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Pengertian Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada, KTP merupakan suatu identitas pribadi seseorang yang bermukim disuatu wilayah dalam lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan kartu ini waji dimiliki oleh seluruh Warga Negara Republik Indonesia. Selanjutnya pengertian KTP menurut UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal ayat 14 Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah indonesia.

Selanjutnya rosedur Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), yaitu :

1. Pemohon dengan membawa bukti diri kartu keluarga (KK) datang ke RT dan RW.
2. RT dan RW memeriksa bukti diri pemohon sebagai bahan membuat surat pengantar.
3. Kepala Desa/Kelurahan memeriksa surat pengantar dan bukti diri yang dibawa oleh pemohon sebagai bahan penerbitan surat pengantar dan sekaligus pengisian formulir/blangko (F-1.07) permohonan Kartu Tanda Penduduk.
4. Surat pengantar dan blangko isian permohonan KTP yang sudah ditanda tangani oleh PPDP dan Kepala Desa/Kelurahan dibawa pemohon ke Kantor Kecamatan guna diverifikasi.
5. Setelah surat pengantar diperiksa dan blanko permohonan KTP diverifikasi oleh Kecamatan (Camat/Kasi Pelayanan Umum) selanjutnya dilakukan pencetakan Kartu Tanda Penduduk.

Dalam hal pelayanan KTP, masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dapat dilihat dari prosedur yang ditetapkan aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta sikap aparatur yang bertugas yang bersahabat dan ramah kepada masyarakat yang memerlukan bantuan.

Kualitas Pelayanan dan Faktor Faktor Yang Mempengaruhinya

Pelayanan berkualitas merupakan satu di antara kata kunci yang dinyatakan dalam undang-undang pelayanan publik. Karena itu istilah kualitas

mesti dipahami oleh pihak-pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Definisi kualitas begitu beragam sebagaimana petikan dari Tjiptono (2001:4) berikut ini:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sementara H.A.S Moenir (2002: 88) menyatakan bahwa ada enam faktor pendukung kualitas pelayanan, yaitu : kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan sarana pelayanan.

Definisi Konseptual

Sebagaimana judul penelitian ini adalah Standar Pelayanan Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Iir Kota Samarinda. Definisi konseptualnya adalah sejauhmana pencapaian penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Kantor Kecamatan Samarinda Iir yang didasarkan pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Pedoman Standar dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi : Prosedur layanan, ketepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, dan ketersediaan fasilitas.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian, jenis penelitian dapat dibagi dalam: penelitian penjajakan (eksploratif), penelitian penjelasan (*explanatory research atau confirmatory research*) dan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian penjajakan adalah penelitian yang bersifat terbuka dan masih mencari-cari. Penelitian penjelasan dapat dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan kausal, menguji hipotesis, evaluasi, prediksi, penelitian operasional, dan pengembangan indikator-indikator sosial. sedangkan penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian

Fokus Penelitian

Adapun batasan fokus penelitian ini tertuju pada tiga hal, yaitu:

1. Standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda ilir, meliputi:
 - a. Prosedur layanan
 - b. Ketepatan waktu pelayanan
 - c. Keramahan petugas

- d. Ketersediaan fasilitas
2. Faktor yang menjadi penghambat Standar Pelayanan Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir ?

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data dalam penelitian ini dibagi dalam dua bentuk data, antara lain:

1. Data Primer
 - a. Tempat dan peristiwa sebagai sumber data tambahan dilakukan melalui observasi langsung terhadap tempat dan peristiwa berkaitan dengan situs dan fokus penelitian di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda
 - b. Dokumen, sebagai sumber data lainnya yang sifatnya melengkapi data utama berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan hasil-hasil pertemuan, keputusan-keputusan, peraturan-peraturan, serta data pegawai. Sumber data ini dipakai untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa. Data dari dokumentasi sangat berguna untuk memberikan diskripsi tentang karakteristik Kantor Kecamatan Samarinda Ilir beserta pegawai, baik menyangkut kondisi fisik maupun kondisi sosialnya.

Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya misalnya dokumen resmi. Seperti struktur organisasi, tujuan dan fungsi, visi dan misi Kelurahan Air Putih, serta profil Kelurahan Air Putih.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin.
2. Penelitian Kelapangan (*Field Work Research*)

Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dilapangan antara lain yaitu:

 - a. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pemilihan, pencatatan, dan pengkodean terhadap serangkaian perilaku, gejala-gejala, dan fenomenayang diteliti.
 - b. Wawancara yaitu proses tanya jawab secara lisan dan secara langsung antara observer dengan informan yang diarahkan pada masalah tertentu secara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun peneliti berdasarkan fokus penelitian.
 - c. Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang menyangkut masalah kualitas pelayanan di Kelurahan Air Putih.

Tehnik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ni adalah alat analisis data model

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Menarik kesimpulan

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah Kota adalah satuan administrasi negara otonom di bawah provinsi dan diatas kecamatan, selain kabupaten, yang memiliki ciri fisik sebagai suatu perkotaan. Kota Samarinda dibentuk dan didirikan pada tanggal 21 Januari 1960 berdasarkan UU darurat No. 3 tahun 1953. Lembaran Negara No. 97 Tahun 1953 tentang pembentukan daerah-daerah Tingkat II Kabupaten/Kotamadya di Kalimantan Timur. Semula Kodya Dati II Samarinda terbagi dalam 3 Kecamatan, yaitu Kecamatan Samarinda Ulu, Samarinda Ilir dan Samarinda Seberang. Kemudian dengan SK Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Provinsi Kalimantan Timur No. 18/Sk/TH-Pem/1969 dan Sk No, 55/TH-Pem/SK/1969, terhitung sejak tanggal 1 Maret 1969 wilayah administratif Kota Madya Daerah Tingkat II Samarinda ditambah dengan 4 Kecamatan, yaitu Kecamatan Palaran, Sangan-sanga, Muara Jawa dan Samboja (Luas Sekitar 2.727 km²).

Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Dari hasil penelitian dan observasi serta wawancara yang telah peneliti lakukan, maka dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir ini sudah terbilang cukup baik, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan disana terlihat bahwa masyarakat merasa mudah dalam pembuatan KTP, tahapan-tahapan prosedur dalam pelayanan sudah terpampang jelas di bagan. Prosedur yang lancar menciptakan ketepatan waktu yang baik pula sehingga tidak perlu berlama-lama dalam proses pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah salah satu prinsip yang sangat penting dalam menilai baik buruknya kualitas dari suatu pelayanan. Dengan mengedepankan pelayanan prima berkualitas serta memberikan pelayanan yang transparan, tepat, cepat, dan mudah sebagai salah satu visi dan misi Pemerintah Kecamatan maka Kecamatan Samarinda Ilir pun sebaik mungkin menjalankan prosedur yang telah ditetapkan agar tercapainya visi dan misi tersebut.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) “Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan pada Kecamatan Samarinda Iilir adalah bahwa dalam pelaksanaannya dinilai baik oleh masyarakat. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Mengenai ketepatan waktu dalam suatu proses administrasi Pemerintahan sudah ada ketentuan untuk penyelesaian suatu pekerjaan yang prinsipnya cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan yang baik bagi masyarakat agar terciptanya pelayanan prima berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat dan visi Pemerintah Kecamatan Samarinda Iilir.

Menurut (Boediono, 2003 : 69) Yang dimaksud dengan ketepatan waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

Suatu kepuasan bagi masyarakat jika pembuatan KTP dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Secara implementatif pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir sudah cukup baik, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir dapat diselesaikan tepat waktu, penyelesaian KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir berkaitan dengan kepatian dan ketepatan waktu yaitu digunakan sudah jelas dan pasti yaitu 1 hari kerja, terkecuali hari libur maka lebih dari 1 hari kerja. Jika masih ada masyarakat yang dalam pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir sulit dan berbelit-belit, itu hanya ketidaktahuan masyarakat atas informasi dalam pembuatan KTP padahal bagan pembuatan sudah ada hal itu yang membuat kesannya pembuatan KTP menjadi lama.

Keramahan Petugas

Sesuai dengan visi dan misi Pemerintah Kecamatan yaitu salah satunya mengedepankan pelayanan prima serta mewujudkan lingkungan hijau serta kondusif maka Kecamatan Samarinda Iilir sebisa mungkin selalu menerima keluhan masyarakat dan menjawab pertanyaan-pertanyaan jika ada masyarakat

yang masih belum mengerti mengenai prosedur pembuatan KTP karna walau bagaimanapun sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk hal yang sangat diperhatikan oleh pegawai Kecamatan demi membangun citra yang baik terhadap masyarakat selain itu juga untuk memperlancar proses pelayanan.

Dalam mengamati kualitas pelayanan pada lembaga pemerintahan, terdapat pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menggantikan Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Pada keputusan menteri yang terbaru ini, disebutkan bahwa prinsip pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur salah satunya adalah keramahan petugas. Sikap dan perilaku petugas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Dengan mengedepankan keramahan serta kesopanan para pegawai Kecamatan Samarinda Ilir membuat masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan merasa puas dan lebih di hargai dan masyarakat pun tidak segan untuk bertanya-tanya kepada petugas pelayanan, hal ini membuat lingkungan sekitar Kecamatan menjadi kondusif serta dapat mempercepat proses dalam pelayanan kepada masyarakat.

Ketersediaan Fasilitas

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 berdasarkan sarana-prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Secara umum sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik. Moenir (1992: 119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan alat peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Faktor Penghambat dalam Mengimplementasikan Perwali tersebut

Khususnya Berkenaan Dengan KTP

Dalam pembahasan ini, dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan secara langsung di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda melalui wawancara yang peneliti lakukan baik terhadap pemberi layanan maupun penerima pelayanan atau masyarakat yang sedang melakukan proses

pelayanan, terbukti bahwa kendala-kendala yang di hadapi dalam proses pemberian pelayanan publik adalah :

1. **Kehandalan Petugas Pengganti dalam Pelayanan KTP**
Dari hasil penelitian langsung yang peneliti lakukan secara mendalam terlihat jelas bahwa kurangnya tingkat kemampuan para pegawai mempengaruhi produktivitas kerja yang dihasilkan dalam pelayanan terhadap masyarakat. Pegawai kebanyakan menguasai atau mengoperasikan komputer hanya pada bidangnya sedangkan untuk melayani masyarakat pegawai sering menggantikan posisi utama bagian pelayanan umum di front office ketika pegawai di *front office* beristirahat.
2. **Ketidaklengkapan Persyaratan dalam Mengajukan Pengurusan KTP**
Dari hasil penelitian dan wawancara yang peneliti lakukan terhadap pegawai Kantor Kecamatan dan juga warga setempat mengatakan bahwa kurangnya sosialisasi pemerintah Kecamatan serta ketidaktahuan masyarakat akan pengurusan KTP membuat masyarakat yang masih kurang data untuk mengajukan pembuatan KTP membuat waktu pelayanan semakin lama
3. **Fasilitas Sarana dan Prasarana yang ada di Kecamatan Samarinda Ilir**
Dari hasil penelitian dan wawancara yang telah peneliti lakukan terkait tentang fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Dapat dilihat bahwa faktor penghambat adalah dari segi sarana dan prasarana pendukung seperti komputer dan alat perekam data yang masih kurang, permasalahan listrik juga menghambat proses pelayanan jika tiba-tiba pemadaman listrik oleh PLN, juga adanya kesalahan database kependudukan awal membuat petugas mengalami kesulitan dalam memverifikasi data penduduk tersebut.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal mengenai standar pembuatan KTP yang ada di Kecamatan Samarinda Ilir adalah sebagai berikut :

1. Standar pelayanan dalam pembuatan KTP di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda yang meliputi :
 - a. Prosedur Pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir sudah baik dan pelaksanaannya tidaklah rumit namun terkadang masih ada masyarakat yang belum mengetahui pengurusan dalam pembuatan KTP dikarenakan kurangnya sosialisasi Pemerintah Kecamatan Samarinda Ilir terhadap masyarakat setempat yang menyebabkan terkadang membuat proses menjadi lama.

- b. Ketepatan Waktu Pelayanan dalam waktu penyelesaian dalam pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir sudah cukup baik, terlihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dalam pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir dapat diselesaikan tepat waktu, hanya saja blanko yang sering kosong membuat waktu pelayanan dalam pembuatan KTP menjadi semakin lama.
 - c. Keramahan Petugas dalam pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir ini sudah cukup baik, berdasarkan wawancara dan pengamatan terhadap pihak Kecamatan Samarinda Iilir dan juga masyarakat setempat bahwasannya pegawai Kecamatan telah bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terbukti bahwa Kecamatan Samarinda Iilir memang sudah menerapkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dan standar operasional prosedur yaitu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan seperti yang disampaikan oleh masyarakat yang di wawancarai bahwasannya pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir telah memberikan pelayanan yang ramah terhadap masyarakat.
 - d. Ketersediaan Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir belum mendukung dan tidak memadai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efektif untuk masyarakat, dikarenakan tidak adanya genset ketika listrik padam membuat proses pembuatan KTP terkesan lamban. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan sarana operasional mendukung mempercepat akses data, karena selain kepastian waktu juga kualitasnya sesuai dengan perkembangan teknologi .
2. Faktor penghambat dalam mengimplementasikan Perwali tentang SOP khususnya berkenaan dengan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir adalah masalah data, seringkali masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses layanan yang diinginkan. Selanjutnya, ditemukan kendala-kendala seperti terbatasnya sarana dan prasarana yaitu mesin pembangkit listrik. Listrik sebagai satu-satunya sumber tenaga yang menghidupkan komputer seringkali mengalami pemadaman dan itu seringkali terjadi tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu, sehingga sangat mengganggu kelancaran pembuatan KTP.

Saran

Setelah dilakukan penelitian tentang Standar Pelayanan Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Iilir Kota Samarinda, terdapat beberapa

saran yang penulis rangkum untuk selanjutnya dilakukan kembali penelitian yang lebih baik, sebagai berikut :

1. Perlu adanya sosialisasi Pemerintah Kecamatan terhadap masyarakat setempat tentang Prosedur Pelayanan dalam pembuatan KTP, agar masyarakat mengetahui prosedur pengurusannya dan tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit.
2. Untuk meningkatkan ketepatan waktu yang di inginkan oleh masyarakat, maka pihak Kecamatan Samarinda Ilir harusnya perlu menyediakan stok blanko lebih agar tidak mengalami kekosongan dan juga teknisi apabila terjadi gangguan jaringan dan kerusakan mesin cetak sehingga proses pelayanan tetap berjalan.
3. Pemerintah Kecamatan Samarinda Ilir harus selalu memberikan mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai layanan.
4. Menghadapi berbagai macam permasalahan yang dapat menghambat kinerja aparatur dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir, khususnya di bidang KTP yaitu Pihak Kecamatan Samarinda Ilir perlu menyediakan genset apabila terjadi pemadaman listrik atau pihak kecamatan harus melakukan upaya-upaya yang antara lain : pertama, untuk mengetahui adanya pemadaman listrik, pihak Kecamatan selalu berupaya menjalin komunikasi secara teratur dengan pihak PLN dan Telkom untuk mengantisipasi adanya pemadaman. Hal tersebut dapat dilakukan, mengingat pihak Kecamatan belum mempunyai alternatif lain sebagai pengganti peralatan yang ada.

Daftar Pustaka

- Anonim, Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012, tentang *Surat Izin*
- Cutlip, Scott. M., Center Allen H. & Broom.Glen. M. 2009, *Effective Public Relations*, Ed. 9. Jakarta : Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik..* Yogyakarta: UGM Press.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*. BPFE : Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Miles, B. Mathew dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : Remaja.

- Mulyadi, Deddy. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : ANDI.
- Widodo, JOKO. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia.