

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DALAM KAJIAN
KEPUASAN PELAYANAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG)**

Maria Stella, Abd. Rohman

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

Email: mariastella37405@gmail.com

Abstract: *Good public services can be seen and assessed from the implementation of the Service Operational Standards in accordance with Law No. 25 of 2009 in PERMENPAN. The purpose of this study was to find out the electronic identity card (E-KTP) administration service strategy in term of the E-KTP service satisfaction in Malang Population and Civil Registration Service Agency. This research used a descriptive qualitative approach. The techniques of collecting data were through observation, interviews and documentation. The data analysis used triangulation. While to test the data validity it applied the criteria of the degree of trust, namely technique triangulation. The implementation of the strategy categorized as quite well according to the existing procedures and services, the increasing of service every year. The service satisfaction in Malang Population and Civil Registration Agency could be seen from the ability to provide / find something needed by the community at a sufficient level. The satisfaction that could be felt by the community regarding the effective and efficient service: (1) effective, achieving goals / targets within the time limit that has been set regardless to the costs (2) efficient, achieving targets using the same costs to produce bigger results.*

Keywords: *Service Strategy, Service Satisfaction.*

Abstrak, Pelayanan publik yang baik dapat dilihat dan dinilai dengan pelaksanaan yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan sesuai UU No.25 Tahun 2009 dalam PERMENPAN. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan administrasi e-KTP dalam kajian kepuasan pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data menggunakan triangulasi. Keabsahan data menggunakan kriteria derajat kepercayaan yaitu triangulasi teknik. Pelaksanaan strategi sudah berjalan cukup baik sesuai prosedur yang ada dan pelayanan semakin meningkat setiap tahunnya, dimana kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil bisa dibuktikan dengan mampu melakukan/memberikan sesuatu yang dicari oleh masyarakat sehingga pada tingkat yang cukup. Adapun kepuasan yang bisa dirasakan masyarakat mengenai efektif dan efisien nya pelayanan: (1) efektif, pencapaian tujuan/target dalam batas waktu yang sudah ditetapkan tanpa sama sekali memperdulikan biaya ang sudah dikeluarkan (2) efisien, pencapaian target dengan menggunakan biaya yang sama untuk menghasilkan hasil yang lebih besar.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Kepuasan Pelayanan.

PENDAHULUAN

Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan dapat diciptakan dengan memberikan strategi yang tepat, dalam persaingan saat ini. Pelayanan diharapkan mampu menjadi salah satu unsur agar masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan, dalam menanggapi hal tersebut dikeluarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik serta aturan pelaksanaannya yang dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan yang di cita-citakan Negara sesuai UU No.25 Tahun 2009.

Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) mengamanatkan kepada Negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia semua organ Negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota).

Dalam hal ini, pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan pada umumnya proses kegiatan yang dilakukan oleh orang atau lembaga untuk melayani dan menyediakan kebutuhan barang dan jasa pelanggan sehingga tercapainya rasa puas bagi para pelanggan (customer). Dari rasa puas yang bisa dirasakan masyarakat tentunya memiliki strategi yang digunakan Dispenduk Capil Kota Malang dengan strategi disini, yaitu suatu upaya taktis yang dilakukan aparatur atau lembaga pelayanan secara bertahap berdasarkan asas dan prioritas dan target waktu yang dibutuhkan.

Tujuan untuk membangun sebuah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan seiring dengan tuntutan dan harapan seluruh warga negara ataupun penduduk dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah berfungsi sebagai pemberi pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Negara kita ini adalah Negara Demokrasi bukan Negara kekuasaan, jadi cirinya bawa hak asasi warga Negara nya lah yang di nomor satukan. Oleh karena itu pemerintah yang baik (*Good Governance*) pemerintah yang tugas, wewenang dan kewajiban secara terbuka (Transparan), efektif, efisien, akuntabel dan bertanggung jawab. Dengan demikian maka pelayanan umum yang dilakukan oleh lembaga-lembaga Negara (publik), atau lembaga swasta non pemerintah adalah pelayanan umumnya, sasarannya, hasilnya mengedepankan kepentingan umum.

Pelayanan dapat diciptakan dengan memberikan strategi yang tepat, dalam persaingan saat ini. Pelayanan diharapkan mampu menjadi salah satu unsur agar masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Di era reformasi ini penyelenggaraan pelayanan publik sering dihadapkan pada tantangan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan baik itu dalam perubahan kehidupan dibidang kehidupan masyarakat maupun berbangsa dan bernegara. Ditambah lagi adanya tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang pengetahuan, teknologi, informasi, komunikasi dan lainnya. Kondisi dan perubahan tersebut dengan cepat ditanggapi oleh pemerintahan indonesia yang bijak menyikapinya dengan melakukan beberapa langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Dalam menanggapi hal tersebut dikeluarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta aturan pelaksanaannya yang dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan yang di cita-citakan negara. Dengan tujuan untuk membangun sebuah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan seiring dengan tuntutan dan harapan seluruh warga negara ataupun penduduk dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia.

Kita tahu bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan atas pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan sesuai peraturan yang ditetapkan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh instansi pemerintah ataupun penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelayanan publik Undang-Undang ini haruslah menjadi landasan bagi setiap birokrasi/penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik pada

dasarnya memiliki berbagai aspek kehidupan yang begitu luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi sebagai pemberi pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pemahaman mengenai strategi pelayanan sangatlah dibutuhkan oleh semua usaha, pelayanan erat dengan masyarakat yang akhirnya akan menciptakan kepuasan masyarakat dan loyalitas masyarakat terhadap ketentuan yang dibuat oleh Dinas Capil. Kepuasan masyarakat adalah faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan pelayanan yang berulang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Malang harus mampu mengoptimalkan seluruh potensi yang ada dilembaganya, mulai dari sarana, prasarana dan sumber daya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya.

Proses pelayanan tugas dari aparat pemerintah dalam melayanani masyarakat yang ada, dalam pembuatan e-KTP dimana pemerintah harus ada perencanaan yang baik agar nantinya semua kegiatan itu dapat berjalan dengan baik, teratur, dan dapat menciptakan suatu kegiatan yang efektif dan efisien. Pemahaman mengenai strategi pelayanan sangatlah dibutuhkan oleh semua usaha, pelayanan erat dengan masyarakat yang akhirnya akan menciptakan kepuasan masyarakat dan loyalitas masyarakat terhadap ketentuan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Kepuasan masyarakat adalah faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan pelayanan yang berulang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Malang harus mampu mengoptimalkan seluruh potensi yang ada dilembaganya, mulai dari sarana, prasarana dan sumber daya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dalam (Moleong 2014:6), metode yang digunakan adalah metode kualitatif, yaitu melihat dari fenomena yang alamiah oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara *holistic* dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian.

Dalam Moleong, (2014:157) sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2015:53-54), *Purposive Sampling* merupakan teknik dalam menentukan pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini seperti, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan/inginkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara (Esterberg dalam Sugiyono 2014:231-233), observasi (Arikunto dalam Kartono 2014:143), dokumentasi (Sugiyono 2013:240). Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Analisis adalah bagian yang amat penting dalam penelitian karena dengan dianalisis, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2014:243-245), dalam penelitian kualitatif, data yang di peroleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Sugiyono (2014:244-245), mendefinisikan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa (hasil baru), menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan.

Proses analisis data dalam penelitian ini ditekankan pada usaha untuk melakukan mencari permasalahan yang ada, jalan keluar atau pemecahan masalah yang didapati terkait dengan strategi

pelayanan administrasi e-KTP dalam kajian kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, melalui langkah sebagai berikut: sugiyono (2013:247) Reduksi data adalah merangkum, memilih dan memfokuskan. Menurut Sugiyono (2013:249) penyajian data adalah uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Penarikan kesimpulan dan verifikasi: sugiyono (2013:252) kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah ada. Sedangkan verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan yang ada di lapangan. Data yang diperoleh dari lapangan disajikan sedemikian rupa kemudian dilakukan analisis atas data tersebut, untuk memperoleh hasil yang sederhana.

Untuk mengetahui derajat kebenaran hasil penelitian perlu ditetapkan keabsahan (*trustworthiness*) datanya. Moleong (2014:324-327), ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Dari ke empat kriteria tersebut, peneliti menggunakan kriteria derajat kepercayaan (*credibility*), yaitu teknik pemeriksaan triangulasi.

HASIL PENELITIAN

Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan Yang Ada Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Guna mendukung Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Adminduk), Pemerintah Kota Malang meluncurkan mobil pelayanan administrasi kependudukan, Mobil pelayanan ini nantinya akan berkeliling dan memberikan layanan jemput bola bagi warga masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, akta kematian hingga akta cerai. Program ini sekaligus untuk melayani warga yang mempunyai aktivitas tinggi setiap harinya, dan bahkan layanan ini akan beroperasi. Tingginya aktivitas warga masyarakat menjadi salah satu pemicu terabainya kebutuhan administrasi kependudukan.

Berdasarkan pada hal itulah Pemerintah kota Malang melalui Dispendukcapil meluncurkan pelayanan jemput bola. Jemput bola inilah yang menjadi strategi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Adapun strategi peningkatan pelayanan meliputi:

- 1) Membuka loket pelayanan setiap hari
- 2) Melakukan pelayanan dengan mobil keliling
- 3) Melakukan perekaman door to door
- 4) Melakukan perekaman di even-even
- 5) Melakukan perekaman Wali Kota (Blusukan)

Dari kelima strategi tersebut menjadi Pisau Analisis yang digunakan peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan e-KTP. Selain itu implementasi strategi pelayanan diharapkan bisa mewujudkan kesejahteraan masyarakat yaitu menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah melalui penyediaan informasi-informasi publik. Pertimbangan peneliti memilih strategi Jemput Bola dikarenakan kan menyesuaikan data atau informasi terkait judul atau fokus yang diperoleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan.

Satu unit mobil keliling ini nantinya akan menyasar tempat-tempat keramaian seperti dikelurahan, pasar dan terminal, Berbagai kebutuhan warga terkait administrasi kependudukan, seperti KTP dan berbagai pelayanan lainnya akan dilayani dengan cepat, Peluncuran program ini juga untuk mendukung Gerakan Indonesia Sadar Adminduk yang di canangkan oleh pemerintah pusat.

Selain warga tidak perlu mengantri lama di kantor Dispendukcapil, program ini turut meringankan beban kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dispendukcapil setempat. Melalui pelayanan jemput bola ini, maka diharapkan kebutuhan masyarakat akan administrasi kependudukan

dapat terpenuhi dengan baik. Selain itu, hal ini untuk mendorong dan memudahkan warga dalam melengkapi kebutuhan kependudukannya.

Pada dasarnya target dari pelayanan e-KTP yang Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang lakukan mulai dari usia 17 (tujuh belas) Tahun sampai lansia, pada intinya Warga Negara Indonesia (WNI). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menegaskan memiliki e-KTP sangatlah penting untuk segala urusan kepengurusan administrasi dan sebagainya. Membuat pengumuman lewat media cetak, media elektronik, radio, dan media sosial, mengadakan penyuluhan merupakan upaya supaya masyarakat bisa mengetahui segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan akan dengan mudah mengaksesnya merupakan target dari pelayanan e-KTP.

Pasal 63 Undang-Undang ini juga Menegaskan penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP Elektronik (e-KTP). KTP sebagaimana dimaksud berlaku secara nasional. Penduduk yang telah memiliki KTP-el, lanjut Pasal 63 Ayat (5) UU ini, wajib membawanya pada saat bepergian.

Sementara pada Ayat (6) disebutkan, penduduk hanya memiliki 1 (satu) e-KTP. "Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan (dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil) tidak dipungut biaya," tegas Pasal 79 A Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 ini. Adapun Data Pribadi Penduduk yang harus dilindungi sesuai UU ini meliputi:

- a) Keterangan tentang cacat fisik dan/atau mental;
- b) Sidik jari;
- c) Iris mata;
- d) Tanda tangan; dan
- e) Elemen data lainnya yang merupakan aib seseorang.

Kalau memang belum sesuai Dinas akan mengevaluasi faktor apa yang menyebabkan strategi itu belum berhasil, kalau sudah ditemukan faktornya apakah faktor tersebut akan di tindak lanjuti atau di rubah dengan strategi yang lain. Sampai sejauh ini tidak ada masyarakat yang menginginkan lebih dari Dinas pada saat perekaman karena, masyarakat juga menyadari akan pentingnya e-KTP tersebut.

Dari sisi kepuasan masyarakat merasa puas karena didekatkan dengan tempat tinggalnya tidak harus jauh-jauh datang ke Dinas karena sudah makan biaya transportasi, mengantri itu sudah menghabiskan waktu dan tenaga karena banyak kepentingan lain yang harus mereka urus dengan adanya jemput bola membantu mengatasi itu semua.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah suatu penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik yang dibandingkan dengan harapan atas pelayanan tersebut, dalam rangka pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bagi warga Negara dan penduduk atas pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Tanda penduduk Elektronik (e-KTP) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari apa yang telah dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang masyarakat menerima dengan tangan terbuka dan merasa terbantu dengan apa yang telah Dinas sediakan untuk masyarakat. Dinas mengetahui kalau apa yang mereka laksanakan diterima dengan baik dan dengan tangan terbuka tentunya Dinas memiliki untuk mengukur tingkat kepuasan

masyarakat dengan menggunakan Ceklis Cek Poin dan disebarkan disetiap pelayanan yang ada dan diberikan kepada masyarakat, penyebarannya di Dinas maupun di Kelurahan.

Sebanyak 589.662 warga Kota Malang sudah melakukan perekaman KTP elektronik atau e-KTP. Sementara 76.439 orang masih belum melakukan perekaman. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang mengungkapkan, perekaman tersebut sudah mencapai 88,52 persen dari jumlah penduduk wajib e-KTP sebanyak 666.101 warga. Pihaknya terus membangun kesadaran warga untuk segera melakukan pencatatan, bahwa penting kepemilikan e-KTP. Total jumlah penduduk Kota Malang sebanyak 890.233 orang, sementara yang seharusnya wajib e-KTP sebanyak 666.101 warga. Sebanyak 76.439 orang atau 11,48 persen masih belum melakukan perekaman atau belum memiliki e-KTP. Pasal 63 Undang-Undang ini juga menegaskan penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP Elektronik (e-KTP).

Sebagaimana dimaksud berlaku secara nasional. Penduduk yang telah memiliki KTP-el seharusnya melanjutkan Pasal 63 Ayat (5) UU ini, wajib membawanya pada saat bepergian. Sementara itu pada Ayat 6 (enam) disebutkan bahwa, penduduk hanya memiliki 1 (satu) KTP-el. "Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan (dokumen resmi yang telah diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil) tidak dipungut biaya," tegas Pasal 79 A Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 ini. Adapun Data Pribadi Penduduk yang harus dilindungi sesuai UU ini meliputi: Keterangan tentang cacat fisik dan/atau mental, Sidik jari, iris mata, tanda tangan dan Elemen data lainnya yang merupakan aib seseorang.

Dimana Kepuasan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa dibuktikan dengan mampu melakukan/memberikan sesuatu yang dicari oleh masyarakat sehingga pada tingkat yang cukup dengan melihat pelayanan yang memberikan kepuasan pelayanan seperti:

a) Efektif

Berdasarkan pengertian efektif adalah pencapaian tujuan/target dalam batas waktu yang sudah ditetapkan tanpa sama sekali memperdulikan biaya yang sudah dikeluarkan.

b) Efisien

Pencapaian target dengan menggunakan input (biaya) yang sama untuk menghasilkan output (hasil) yang lebih besar.

Berdasarkan kedua pernyataan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah melakukan hal yang efektif berdasarkan waktu dan jarak yang ditempuh, mengenai waktu Dinas melakukan pelayanan dalam waktu yang tidak memakan banyak waktu. Dan berdasarkan jarak Dinas sudah mendekatkan pelayanan dengan turun langsung kemasyarakatnya, Dari sisi kepuasan masyarakat merasa puas karena didekatkan dengan tempat tinggalnya tidak harus jauh-jauh datang ke Dinas karena sudah memakan biaya transportasi, mengantri itu sudah menghabiskan waktu dan tenaga karena banyak kepentingan lain yang harus mereka urus, dengan adanya jemput bola membantu mengatasi itu semua. Sampai sejauh ini berdasarkan yang telah saya amati Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tidak memungut biaya untuk pengurusan e-KTP.

Dari penelitian yang dilakukan Mengenai Strategi Pelayanan Administrasi e-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan untuk Kesejahteraan Masyarakat sudah berjalan dengan baik sehingga sebaik apapun pelayanan yang telah dilaksanakan butuh strategi yang lebih tepat lagi agar pelayanan itu terus berkembang menjadi lebih baik.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Strategi Pelayanan Administrasi e-KTP

Tidak diherankan lagi bahwa dari setiap pelayanan yang ada sudah pasti memiliki faktor pendukung dan penghambat yang dimana faktor pendukung adalah faktor yang membangun strategi dari setiap pelayanan yang ada menjadi lebih baik lagi, Sumber Daya Manusia (SDM), Kerja sama, Komunikasi, Akses informasi dan Sarana-prasarana menjadi faktor yang mendukung terlaksananya Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Disamping faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan Strategi Pelayanan Administrasi e-KTP ada juga faktor yang menghambat suatu pelaksanaan pelayanan administrasi e-KTP tersebut yaitu seperti yang di katakana oleh Bapak Drs. Sudarmanto, MM berdasarkan faktor internal dan eksternal.

Dimana faktor internal nya menyebutkan kekurangan SDM. Seharusnya organisasi yang baik itu harus mampu bersaing dan mampu melakukan manajemen dan perencanaan disemua aspek perusahaan. Dalam mencapai tujuan perusahaan, diperlukan sumber manusia yang dibutuhkan baik itu secara kualitas atau secara kompetensi maupun kuantitas. Kebutuhan ini tentunya akan berubah sesuai dengan kondisi internal perusahaan maupun lingkungan eksternal.

Oleh karena itu perencanaan SDM diperlukan untuk menganalisis, meramalkan dan mengantisipasi isu-isu dalam ketersediaan SDM sebelum menjadi permasalahan yang menghambat organisasi dalam pencapaian tujuan. sarana-prasarana seperti: peralatan mesin merupakan peralatan yang membantu proses menyelesaikan pekerjaan di kantor, misalnya alat tersebut digunakan untuk mencatat, merekam, dan mengelola data-data, perabotan kantor, peralatan yang membantu dalam pelaksanaan proses pekerjaan di kantor serta peralatan atau perlengkapan lainnya. Merupakan bahan atau perlengkapan lain yang dapat menghasilkan sesuatu dari proses pekerjaan yang dilakukan, beserta waktu pelayanan. Dari beberapa faktor di atas ketika saja ada yang kurang otomatis sangat-sangat terganggu apalagi soal waktu ketika berada diluar kantor yang akan suatu waktu menghambat waktu pelayanan.

Faktor eksternal nya dari masyarakat itu sendiri sudah sadarkah mereka tentang pentingnya memiliki e-KTP. Mengadakan penyuluhan kepada masyarakat merupakan solusi untuk memberikan peningkatan wawasan tentang pentingnya e-KTP, dan memiliki jadwal tersendiri yang telah dirancang untuk terlaksana nya suatu kegiatan dengan baik.

Mengadakan penyuluhan kepada masyarakat merupakan salah satu solusi untuk memberikan peningkatan wawasan tentang pentingnya e-KTP, dan memiliki jadwal tersendiri yang telah dirancang untuk terlaksana nya suatu kegiatan dengan baik. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang memahami persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat menyurat dan sesuai dengan perkembangan zaman maka pihak pegawai pemerintah dituntut untuk menguasai teknologi informasi sehingga proses kepengurusan pelayanan secara online bisa terlaksanakan dengan baik pula.

KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang ditelusuri, peneliti berusaha mengungkapkan fenomena atau kejadian yang dikemukakan di lapangan, peneliti menyimpulkan beberapa hal antara lain:

- 1) Pelaksanaan strategi pelayanan administrasi e-KTP dalam kajian kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan melihat strategi pelayanan yang meliputi: peningkatan perilaku dan keprofesionalan aparatur pemerintah, menciptakan kebijakan pelayanan yang tidak terlalu prosedural dan berbelit-belit, peningkatan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan.
- 2) Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah suatu penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik yang dibandingkan dengan harapannya atas pelayanan tersebut, dalam rangka pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bagi warga Negara dan penduduk atas pelayanan administratif dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun kepuasan yang bisa dirasakan masyarakat mengenai efektif dan Efesien nya pelayanan.

- 3) Faktor pendukung dan penghambat dari strategi tersebut menjadi tolak ukur dalam strategi pelayanan untuk bisa mengoreksi dan mengevaluasi kan mana pelayanan yang harus dibenahi dan diperbaiki agar pelayanan akan terus berkembang dan akan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada Universitas press. Yogyakarta.
- Mahmudi, 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. UUP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Salusu. J. 2015. Pengambilan Keputusan Strategi; Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non Profit. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- UU No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik.
- <https://www.merdeka.com/peristiwa/sebanyak-8852-persen-warga-kota-malang-sudah-rekam-e-KTP.html> (Diakses jumat, 14 september 2018. Jam 21:27).