

PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANA E-KTP DI KECAMATAN PAKONG KABUPATEN PAMEKASAN

MUHAMMAD ALY UMAR
Program Studi Ilmu Administrasi
STIE FATAHILAH SURABAYA
Email: tagirwijaya99@gmail.com

ABSTRACT : *The role of employee work professionalism is very much determined by the level of employee ability which is reflected in their daily behavior in the organization. The ability of employees to provide public services leads to the achievement of organizational goals that have been planned beforehand, for this reason the researcher conducted research on the professionalism of public services in Pakong Subdistrict, Pamekasan Regency, in this case the service for managing electronic identity cards (e-KTP). The purpose of this study was to determine the role of employee professionalism in public services, especially in the service of electronic identity cards (e-KTP) at the Pakong District Office, Pamekasan Regency, seen from the indicators of creativity, innovation, and responsibility. This research is intended to examine the implementation of the electronic identity card (e-KTP) program which is carried out at the Pakong District Office, Pamekasan Regency. The formulation of the problem used is how professional are the District Office employees in the service of electronic identity cards (e-KTP) at the Pakong District Office? The method used is descriptive qualitative then the data collection techniques used are interviews, documentation, and observation. The data validation used was purposive sampling, namely sampling data sources with certain considerations and the data analysis technique was qualitative data analysis with analysis components, namely collected data, data classification, formation of conclusions and general characteristics. The results of this study indicate that the professionalism of employees in service electronic identity card (e-KTP) in Pakong District, Pamekasan Regency, is included in the good category. This is indicated by the following indicators: creativity is quite good, innovation is quite maximal and responsibility is good. Because every activity goes according to procedure.*

Keywords : *Employee work professionalism, organization, KTP*

ABSTRAK : Peranan profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik mengarah pada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, untuk itu melakukan penelitian tentang profesionalisme pelayanan publik di Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan, dalam hal ini adalah pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik khususnya pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan dilihat dari indikator kreatifitas, inovasi, dan tanggungjawab. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji pelaksanaan program kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan. Rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana profesionalisme pegawai Kantor Kecamatan pada pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Pakong ?. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Validasi data yang digunakan adalah purposive sampling yakni pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dan teknik analisis datanya adalah analisis data kualitatif dengan komponen analisis yakni data terkumpul, klasifikasi data, pembentukan kesimpulan dan ciri-ciri umum. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai pada pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan termasuk dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan

dengan indikator sebagai berikut : kreatifitas cukup baik, inovasi cukup maksimal dan tanggung jawab baik. Karena setiap kegiatan berjalan sesuai dengan prosedur.

Kata Kunci : Profesionalisme kerja pegawai, Organisasi, KTP

PENDAHULUAN

Sebelum terbitnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, pengaturan tentang Administrasi Kependudukan, termasuk di dalamnya pengaturan tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP) diatur oleh peraturan peninggalan Pemerintah Kolonial Hindia Belanda (*Staatsblad*) dan setingkat peraturan Menteri. Kondisi ini dipergunakan oleh banyak pihak untuk membuat dokumen kependudukan, termasuk KTP yang identitas penduduknya tidak benar, di samping itu sangat mudah dibuat KTP ganda dan KTP palsu. Kondisi ini masih terus berjalan sampai dengan tahun 2009, meskipun setelah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 diterbitkan, kemudian ditindaklanjuti dengan peraturan pelaksanaannya yaitu antara lain Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 dan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008, tetapi hal-hal mendasar dalam Administrasi Kependudukan belum dapat terimplementasi secara benar dan baik. (www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/sejarah-ktp-di-indonesia). Diakses pada tanggal 04-11-2014.

Baru setelah tersusunnya Kabinet Indonesia Bersatu II Tahun 2009 Menteri Dalam Negeri mengetahui dan memahami kerugian akibat tidak tertibnya Administrasi Kependudukan utamanya menyangkut KTP dengan identitas tidak benar, KTP palsu dan

KTP ganda, maka Menteri Dalam Negeri memberanikan diri untuk mengajukan usulan 3 (tiga) Program Strategis Nasional yang meliputi : Pemutakhiran Data Kependudukan, Penerbitan Nomor Induk Kependudukan dan Penerapan KTP Elektronik (e-KTP). (www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/sejarah-ktp-di-indonesia). Diakses pada tanggal 04-11-2014 .

Untuk penerapan e-KTP Menteri Dalam Negeri memprogramkan diselesaikannya dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun yaitu tahun 2011 - 2013, guna menghentikan berbagai kerugian Negara yang timbul dari tidak tertibnya administrasi kependudukan serta terbitnya KTP dengan identitas tidak benar, KTP palsu dan KTP ganda (TKI Ilegal, trafficking/perdagangan orang, terorisme dan kejahatan perbankan). (www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/sejarah-ktp-di-indonesia). Diakses pada tanggal 04-11-2014.

Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk memang selalu mengalami perubahan dan secara kasat mata perbedaan antara KTP lama, KTP nasional dan KTP elektronik dapat dibedakan,

1.KTP lama (KTP Kabupaten) 1978 karakteristik teknologi verifikasi/validasinya adalah, Blanko kertas dan laminasi plastik, stempel asli, pengawasan dan verifikasi pengesahan

dari tingkat terendah RT/RW dst. Photo dilekatkan (lem), nomor serial khusus, tanda tangan/cap jempol, guilloche patterns pada blanko, data tercetak dengan komputer, hanya untuk keperluan identitas diri dan berlaku di tiap Kabupaten/Kota.

2.KTP nasional 2004 karakteristik teknologi verifikasi/ validasinya adalah, Photo dicetak pada kartu, bahan terbuat dari plastic, pengawasan dan verifikasi pengesahan dari tingkat terendah RT/RW dst, tanda tangan/cap jempol, nomor serial khusus, data tercetak dengan komputer, guilloche patterns pada kartu, berlaku nasional, hanya untuk keperluan ID, tahan lebih lama (tidak mudah lecek), scanning photo dan tanda tangan/cap jempol.

3.KTP elektronik (e-KTP) 2011 karakteristik teknologi verifikasi/ validasinya adalah, Photo dicetak pada kartu, bahan terbuat dari PVC/PC, pengawasan dan verifikasi pengesahan dari tingkat terendah RT/RW dst, data dicetak dengan komputer, nomor serial khusus, multi aplikasi, berlaku nasional, guilloche patterns pada kartu, diterima secara internasional, mampu menyimpan data, scanning photo dan tanda tangan/cap jempol, tidak bias dipalsukan, data dibaca/ditulis dengan card reader, terdapat mikrocip untuk media penyim-pan data, hanya satu kartu untuk satu orang, menyimpan data pinger print biometrik sebagai satu uniq identification personal, satu orang satu kartu (menggantikan), mampu manampung seluruh data personal yang diperlukan dalam multi aplikasi, tingkat kepercayaan terhadap keabsahan kartu sangat tinggi.

(www.dukcapil.

kemendagri.go.id/detail/sejarah-ktp-di-indonesia). Diakses pada tanggal. 04-11-2014.

Berdasarkan dari data diatas, maka dapat dikatakan bahwa profesionalitas pelayanan aparatur kepada masyarakat berbeda-beda pada setiap wilayahnya tergantung bagaimana para aparatur melakukan tugasnya dengan baik atau tidak, masih ada beberapa kekurangan pada akuntabilitas dan profesionalisme kinerja aparatur yang kurang maksimal, yang menyebabkan kurang baiknya pelaksanaan e-KTP kepada masyarakat. Agar dapat memperjelas mengenai profesionalitas pada pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Pakong, Kabupaten Pamekasan, peneliti melakukan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada beberapa warga yang dulu pernah dilayani pada saat membuat e-KTP. Yang pertama warga Desa yang bernama Dedy Ari Kurniawan, berusia 28 tahun, berasal dari Dusun Duko Barat , Desa Pakong, Kecamatan Pakong, Kabupaten Pamekasan, beliau menuturkan, "Pelayanan para pegawai Kecamatan Pakong pada saat itu, mereka memberi arahan disetiap tahapan pembuatan e-KTP kepada warga yang lain terutama saya sendiri sehingga warga yang merasa gugup dan tidak tahu tahapannya merasa nyaman pada saat pembuatan e-KTP tersebut, tetapi pelayanan tersebut memakan waktu yang cukup lama karena dari sekian banyak aparatur kecamatan hanya beberapa aparatur saja yang melakukan pelayanan pembuatan e-KTP tersebut, apa mungkin yang lain mendapat tugas

kantor lainnya atau mereka tidak tahu cara menjalankan alat-alat pembuatan e-KTP tersebut, saya kurang tahu jelasnya” (wawancara pada 24 oktober 2014).

Kemudian wawancara kedua, dilakukan kepada waga Desa Sedur, Kecamatan Pakong, Kabupaten pamekasan, yang bernama Arin Tri Astuti, berusia 26 tahun, dia mengatakan, “Pelayana para aparatur pada saat pembuatan e-KTP menurut saya kurang maksimal karena pada waktu saya melakukan pembuatan e-KTP tersebut, saya mengantri lama sekali, mungkin karena alatnya cuma satu unit saja yang dioprasikan dan juga aparaturnya cuma beberapa saja yang memberi pelayanan pada pembuatannya yang lainnya tidak tahu kemana, mungkin mendapat tugas lain dari kantornya, ya saya maklumi saja namanya juga gratis, mana ada gratis bisa cepat, ujanya” (wawancara pada 28 oktober 2014).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang mana menitik beratkan pada profesionalisme pada pelayanan publik khususnya e-KTP dikantor Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan, dapat menyimpulkan yaitu bagaimana Profesionalisme Pegawai Kantor Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan pada pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan?

PENELITI TERDAHULU

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agrippa Pakpahan (2009) yang berjudul peranan Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik dalam upaya

Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamanik, Kab.Simalungun menyimpulkan bahwa :

1. Profesionalisme kerja pegawai Kecamatan Sidamanik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk dapat dikatakan baik. Hal ini terbukti dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa kesiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, maupun mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana aparatur dalam bekerja memahami dan melaksanakan dengan baik peran, tugas dan tanggungjawab mereka didalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

2. Pelayanan kepada publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk, aparatur Kecamatan Sidamanik memberikan pelayanan yang baik tanpa memandang golongan atau status masyarakat, melalui sikap aparatur, dan pada dasarnya orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal itu harus perlu dilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/14903/1/09E02724.pdf>).

Diakses pada tanggal 02-11-2014.

Sedangkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oktopianus Waduy (2016) yang berjudul Implementasi Kebijakan

Pemerintah tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara, menyimpulkan bahwa:

1. implementasi pelayanan publik khususnya (e-KTP) di Kecamatan Loloda Utara secara umum kualitasnya masih perlu di tingkatkan kembali dari waktu ke waktu, penatwalan, sedangkan dalam segi biaya sudah tidak lagi ditanggung oleh masyarakat jadi inilah yang mempermudah masyarakat untuk memiliki (e-KTP).

2. Kurangnya koordinasi yang baik antara Camat dan bawahan serta masyarakat yang menjadi objek dalam memberikan pelayanan dalam peningkatan pelayanan publik dan faktor-faktor yang menjadi penghambat di antaranya: kurangnya kesadaran masyarakat untuk memiliki (e-KTP), cuaca, kurangnya teknisi dan pemeliharaan peralatan, serta kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat ini yang menjadi kendala sehingga penerapan (e-KTP) di Kecamatan Loloda Utara sampai saat ini belum mencapai sasaran sesuai dengan yang diharapkan. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnal/eksekutif/article/view/2689>. (diakses pada tanggal 02-11-2014)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian kualitatif umumnya digunakan dalam dunia ilmu-ilmu sosial dan budaya misalnya penelitian kebijakan, ilmu politik, administrasi, psikologi komunitas dan sosiologi,

organisasi dan manajemen, bahkan sampai pada perencanaan kota dan perencanaan regional (Sugiyono, 2016). Penelitian ini diarahkan pada profesionalisme pada pelayanan e-KTP dengan upaya pemecahan masalah atau kendala yang dihadapi dalam program tersebut. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan sumber Informan yaitu dua orang yang pernah melakukan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh berdasarkan acuan atau literatur yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi Informan adalah warga Desa yang mendapat pelayanan pada saat pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan beserta para Pegawai Kantor Kecamatan Pakong. Dimana teknik yang akan digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling* yaitu *Purposive Sampling*.

Sugiyono (2015) mengemukakan bahwasannya: *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka metode analisisnya adalah metode analisis kualitatif, dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha menggambarkan fenomena sosial yang terjadi dalam masyarakat yaitu tentang pelayanan program e-KTP.

PEMBAHASAN PENELITIAN

HASIL

1. Kreatifitas

Kreatifitas merupakan kemampuan aparatur dalam menghadapi masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menciptakan hal-hal yang baru dalam memecahkan suatu masalah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

Pegawai Kantor Kecamatan Pakong sudah cukup memaksimalkan kreatifitasnya untuk melayani masyarakat tentunya dalam program pembuatan Kartu Tanda penduduk elektronik (e-KTP), mereka memberikan intruksi dan arahan kepada setiap warga yang akan melakukan pembuatan e-KTP dan para pegawai juga melakukan semua prosedur dengan baik supaya warga dapat merasa nyaman akan pelayanan yang mereka berikan. Kelancaran pada berlangsungnya program e-KTP di Kantor Kecamatan Pakong dapat dilihat dari kreatifitas Pegawai pada saat memecahkan berbagai permasalahan yang ada, mereka menjalankan tugas dan kewajibannya dalam melaksanakan program dari Pemerintah tersebut dengan baik.

2. Inovasi

Inovasi sebagai bentuk perwujudan dari kecakapan birokrasi dengan mengandalkan kreatifitas jajaran birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas

dan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi dalam dunia birokrasi publik seringkali menghadapi hambatan dan benturan dari keberadaan aturan formal dan rendahnya sikap pemimpin yang visioner dalam lingkup birokrasi publik. Inovasi menunjukkan bahwa birokrasi menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik. Inovasi tidak hanya bertujuan untuk menciptakan suatu model kerja baru tetapi juga bertujuan untuk mencapi suatu kepuasan kerja bagi individu maupun organisasi dan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pembahasa tentang inovasi, Pegawai Kantor Kecamatan Pakong sudah cukup memaksimalkan kinerjanya karena masyarakat merasa menerima pelayanan dengan baik, salah satu contoh para Pegawai melakukan penjadwalan antar Desa kemudian memisahkannya lagi antar Dusun supaya masyarakat dapat terkontrol dan tidak membeludak dihari-hari tertentu. Dan juga para pegawai memberikan nomor antrian kepada warga yang berdatangan agar tidak berebut dalam proses pembuatannya hal tersebut dilakukan agar warga dapat bekerja sama dalam pelaksanaan program kartu tanda penduduk (e-KTP) ini, karena itu adalah merupakan hal terpenting supaya program ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

3. Responsifitas

Responsifitas merupakan kemampuan aparatur dalam mencermati perubahan lingkungan (tuntutan kebutuhan publik, kemajuan teknologi)

dan merealisasikannya dalam bentuk program dan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil dari wawancara mengenai pembahasan tentang responsifitas, Pegawai Kantor Kecamatan Pakong sudah dapat dibidang baik karena pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat pada saat melakukan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) tidak memandang status dan golongan dan tidak membedakan antara yang satu dengan yang lainnya, mereka para Pegawai memandang masyarakat sama rata karena para Pegawai melayani para warga sesuai nomor antrian jadi tidak ada warga yang menyerobot untuk dilayani terlebih dahulu yang akan menimbulkan kecemburuan sosial. Dalam pelayanan ini para Pegawai harus profesional karena itu adalah tugas yang diemban oleh aparatur pemerintah jadi aparatur pemerintah tersebut haruslah melayani masyarakat tanpa pandang bulu, dengan demikian mungkin pandangan negatif kepada para aparatur pemerintah akan berkurang, masyarakat akan merasa nyaman dan dihargai didalam pengurusan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) karena Pegawai memberi keadila kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para Pegawai Kantor Kecamatan Pakong sudah dapat dikatakan profesional,

dilihat dari indikator kreatifitas, inovasi, dan responsifitas.

1. Kreatifitas

Jika dilihat dari kreatifitas aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat pada saat pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan sudah dapat dibidang cukup baik, hal ini dibuktikan dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh para aparatur agar masyarakat pada saat pembuatannya setidaknya ada yang sudah mengerti dan memahami bagaimana cara pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) dan juga dapat mengerti apa yang akan mereka lakukan pada saat pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) tersebut karna hal itu dapat memepermudah pegawai Kantor Kecamatan untuk melayani masyarakat.

2. Inovasi

Jika dilihat dari inovasi aparatur terhadap pengguna jasa pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan sudah cukup maksimal, hal ini dibuktikan dengan cara-cara dan prosedur yang dilakukan oleh para aparatur. Salah satu contoh para aparatur pemerintah menjadwalkan antara Desa yang satu dengan Desa lainnya untuk pembuatan e-KTP tersebut, yang mana pada setiap Desa masih dibagi lagi antar Dusun agar masyarakat tidak membeludak dihari-hari tertentu, kemudian

untuk warga yang wajib KTP mereka mendapat surat undangan untuk membuat kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) kemudian para aparatur juga membuat nomor antrian hal tersebut dilakuakn agar proses pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik, apabila tidak begitu para aparatur Desa pasti akan kewalahan untuk melayani ribuan warga yang ada.

3. Responsifitas

Kemudian apabila dilihat dari responsifitas aparatur pemerintah terhadap pengguna jasa pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Pakong Kabupaten pamekasan sudah dapat dibilang baik. Hal ini dibuktikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Pakong apabila mengetahui ada warga yang tidak tahu sama sekali atau tidak mengerti tentang tatacara pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), maka para petugas atau para aparatur akan mengarahka satu persatu apa saja yang harus dilakukan untuk pembuatan e-KTP tersebut hingga selesai. Dan juga para pegawai Kantor Kecamatan Pakong tidak membedakan status dan golongan karena hal tersebut dapat menimbulkan kecemburuan sosial dan masyarakat akan memandang negatif kepada para aparatur Kantor Kecamatan tersebut, dengan demikian masyarakat akan merasa nyaman dengan

pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau pegawai Kantor Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agrippa Pakpahan. 2009. *Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik dalam upaya Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamanik, Kab.Simalungun*. Penelitian yang tidak dipublikasikan
- Oktopianus Waduy .2016.*Implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara*. Penelitian yang tidak dipublikasikan
- Sugiyono.2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Kuan-titatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet Bandung