

# Analisis Pelayanan Pengurusan KTP Pada Kantor Camat Kampar Kiri Hulu Kabupaten Kampar

MURNAWATI<sup>1</sup>; LILI ERTI<sup>2</sup>; TASRIL<sup>3</sup>

Universitas Lancang Kuning  
Jln. Yos Sudarso Km 08 Rumbai Telp. (0761) 52581 Fax. (0761) 52581  
E-mail : lili3rti@gmail.com

**Abstract:** The purpose of this study was to determine the KTP/ ID Cards Management Service at the Kampar Kiri Hulu District Office, Kampar Regency. This study used primary data directly from the responses of the community who take care of ID cards at the Kampar Kiri Hulu District Office of Kampar Regency and secondary data obtained from various sources reports that were related to this study. Method of data collection was using a questionnaire. The calculation of the data obtained was carried out using descriptive and quantitative analysis. The sample taken in this study were 61 people who took care of KTP at the Kampar Kiri Hulu sub-district office of Kampar Regency.

**Keywords:** *Public Services, KTP/ ID cards*

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan publik, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media masa. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2008. Pedoman ini merupakan acuan bagi Instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Mekanisme pemerintahan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan maka manusia atau subjek pelakunya harus baik pula. Dengan kata lain, mekanisme sistem Pemerintahan di pusat maupun di daerah dapat berjalan sebagaimana mestinya, bilamana manusia sebagai subjek yang menggerakannya memiliki kemampuan yang tinggi untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Tanpa pelaksana yang memiliki kemampuan yang tinggi, maka mekanisme Pemerintahan pun tidak akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.

Menurut Hasibuan (2016;21) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan peran tenaga kerja, agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan. Menurut Mulyadi (2015;2) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah dapat diartikan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Menurut Nurmansyah (2010;13) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah batasan yang lebih menggunakan

peningkatan pada filosofi, kebijakan, prosedur dan penerapan yang berhubungan pada pengolaan orang dalam suatu organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peran tenaga kerja dalam organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang public.

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau service provider adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services). Penerima layanan atau service receiver adalah pelanggan (customer) atau konsumen (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Pemahaman pelayanan pemerintahan yang disediakan oleh birokrasi merupakan wujud dari fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sehingga maksud dari *public service* tersebut demi mensejahterakan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, Widodo (2010:269) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Moenir (2008 ; 16) mengatakan pelayanan pemerintahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang dengan landasan faktor material

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Adapun pada faktor pelayanan terdapat beberapa hal yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan yang diberikan, yakni : ketepatan, kecepatan, keramahan, kemudahan, fasilitas dan pengawasan. Kelambanan pelayanan tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi. Aparatur pemerintahan dalam melaksanakan suatu pekerjaan terlalu berorientasi pada tugas sehingga membawa pengaruh kepada hasil dan kualitas pelayanan. Akibatnya para pegawai menjadi takut berbuat keliru dan cenderung menyesuaikan pekerjaan dengan petunjuk pelaksanaan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor:15/KEP/M.PAN/7/2014 tentang Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi: Waktu penyelesaian adalah pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pegawai dapat diselesaikan dengan tepat waktu yang meliputi : (1) pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu, (2) produk pelayanan diterima dengan tepat; Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan pemohon untuk mengurus yang meliputi biaya administrasi dan retribusi dalam pengurusan KTP; Produk pelayanan yaitu hasil yang dalam melaksanakan seluruh pekerjaan yang meliputi ( 1 ) kebersihan kerja, ( 2 ) ketelitian kerja; Prosedur pelayanan yaitu pemberian pelayanan dengan prosedur yang tidak berbelit – belit yang meliputi : ( 1 ) prosedur yang diberikan jelas, ( 2 ) mudah dipahami; Sarana dan prasarana pelayanan adalah kelengkapan dalam pemberian pelayanan kepada publik serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan meliputi: (1) tersedianya sarana prasarana kerja, (2) tersedianya ruang tunggu, halaman parker; Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah

pegawai yang mau bertanggung jawab terhadap apa yang telah dilaksanakan terhadap penyelenggaraan pelayanan, meliputi : (1) pimpinan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan pengurusan KTP, (2) memberikan kemudahan dalam pengurusan KTP, (3) penyelesaian keluhan pemohon dalam pengurusan KTP.

## METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh adalah seluruh masyarakat yang mengurus KTP pada Kantor Camat Kampar Kiri Hulu Kabupaten Kampar sebanyak 2207 masyarakat. Pengambilan sampel dilakukan dengan accidental sampling yaitu hanya masyarakat yang ditemui sedang melakukan pengurusan KTP di kantor Camat selama tiga bulan terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan accidental sampling yaitu hanya masyarakat yang ditemui sedang melakukan pengurusan KTP di kantor Camat selama tiga bulan terakhir.

Adapun jenis dan sumber data yang penulis perlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Data Kuantitatif, yaitu data-data yang terkumpul melalui angket disusun dalam bentuk table-tabel berfrekuensi dan persentasi kemudian aspek-aspek yang terdapat dalam tersebut dibandingkan atau diinterpretasikan sehingga diperoleh pemahaman yang luas dari tabel tersebut. Data Kualitatif, yaitu data-data yang terkumpul diklasifikasi kedalam kategori-kategori berdasarkan persamaan dari jenis data tersebut, kemudian diuraikan, dihubungkan atau diperbandingkan antara satu data dengan data yang lainnya, sehingga diperoleh utuh tentang masalah yang diteliti.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut: Wawancara, yaitu melakukan wawancara secara langsung yang dilakukan kepada kepala sekolah, tata usaha dan para guru yang terlibat untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang penulis butuhkan dalam penelitian. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu yang

menjadi objek pembahasan dengan beberapa aspek yang terkait didalamnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif.

## HASIL

Hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa, tanggapan responden tentang prosedur yang menyatakan sangat baik adalah 0 orang atau (0%) yang menyatakan baik ada sebanyak 2 orang(2%) serta yang menyatakan cukup baik ada 22 orang (22%) , yang menyatakan kurang baik 51 orang (51%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 16 orang (16%)

Tanggapan responden tentang Waktu yang menyatakan sangat baik adalah 2 orang atau (2%) yang menyatakan baik ada sebanyak 2 orang(2%) serta yang menyatakan cukup baik ada 25 orang (25%) , yang menyatakan kurang baik 51 orang (51%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 16 orang (16%)

Tanggapan responden tentang Biaya yang menyatakan sangat baik adalah 1 orang atau (1%) yang menyatakan baik ada sebanyak 1 orang(1%) serta yang menyatakan cukup baik ada 2 orang (2%) , yang menyatakan kurang baik 50 orang (50%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 17 orang (17%)

Tanggapan responden tentang Produk yang menyatakan sangat baik adalah 1 orang atau (1%) yang menyatakan baik ada sebanyak 1 orang(1%) serta yang menyatakan cukup baik ada 2 orang (2%) , yang menyatakan kurang baik 50 orang (50%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 17 orang (17%)

Tanggapan responden tentang Sarana yang menyatakan sangat baik adalah 1 orang atau (1%) yang menyatakan baik ada sebanyak 1 orang(1%) serta yang menyatakan cukup baik ada 2 orang (2%) , yang menyatakan kurang baik 50 orang (50%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 17 orang (17%)

Tanggapan responden tentang Biaya yang menyatakan sangat baik adalah 1 orang atau (1%) yang menyatakan baik ada

sebanyak 2 orang(2%) serta yang menyatakan cukup baik ada 27 orang (27%) , yang menyatakan kurang baik 51 orang (51%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 15 orang (15%)

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, menurut Parasuraman (1985) dalam Tjiptono (2004:60)terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika, pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Prosedur pelayanan adalah serangkaian tata kerja yang sudah terencana dan menjadi pola urutan yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan Menurut Moekijat prosedur perkantoran yang baik mempunyai kriteria sebagai berikut: Mengakibatkan bekerjanya kantor lebih lancar (yakni aliran pekerjaan menjadi lebih baik); Memberikan pengawasan yang lebih baik terhadap apa yang dilakukan dan bagaimana melakukan; Mengakibatkan penghematan – penghematan dalam biaya tetap dan pengeluaran – pengeluaran umum; Mengakibatkan koordinasi yang lebih baik antara departemen –departemen berlainan; Membantu dalam latihan pegawai baru; Berhubungan dengan formulasi – formulasi perkantoran, alat – alat pekerjaan tata usaha penting

## PEMBAHASAN

Prosedur yang jelas dalam pelayanan di kantor camat Kampar Kiri Hulu telah

cukup baik dijalankan yang disebabkan masih adanya prosedur yang berbelit-belit dan sangat merugikan masyarakat seperti masyarakat harus berulang kembali ke kantor camat untuk mengurus KTP. sedangkan tanggapan dari penulis diketahui bahwa memang telah ada prosedur yang jelas dalam pelayanan di Kantor camat karena harus memenuhi segala persyaratan yang ada.

Kemudahan dalam akses yang diberikan oleh kecamatan pada masyarakat masih kurang lancar dilakukan dan masih adanya hambatan seperti lamanya proses dan administrasi pembuatan KTP, dari hal tersebut diketahui bahwa tanggapan penulis telah ada kemudahan dalam pelayanan namun masih kurang lancar karena kurangnya sarana pendukung pelayanan yang ada

Dengan demikian dapat penulis katakan bahwa pegawai telah ada respon terhadap setiap masyarakat dalam memberikan pelayannya. Jadi dengan demikian dari tanggapan penulis diketahui bahwa waktu yang ada untuk melakukan pelayanan kurang baik karena sering molor penyelesaiannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan publik, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media masa. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2008. Pedoman ini merupakan acuan bagi Instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Sejalan dengan itu, Pemerintah telah

melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan publik yang ditindak lanjuti dengan ditetapkannya Instruksi Presiden Nomor: 5 Tahun 2007 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, yang menginstruksikan antara lain kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara untuk menyiapkan rumusam kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan yang secara ringkas sebagai berikut: 1). Dengan demikian diketahui bahwa dari hasil kedua rekapitulasi tanggapan responden tersebut diketahui pelayanan aparatur pemerintah kecamatan Kampar Kiri Hulu dikatakan cukup terlaksana; 2). Adapun yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan di kantor Camat Kampar Kiri Hulu Kampar antara lain adalah: Masih kurangnya ketersediaan akses yang baik dari kantor Camat yaitu tidak tersedianya sarana yang lengkap seperti tidak tersedianya ruang tunggu dan komputer bagi pegawai untuk melakukan pekerjaannya; masih seringnya pegawai meinggalkan pekerjaan dalam jam kerja sehingga masyarakat sulit untuk menemui pegawai yang bersangkutan; Diketahui bahwa biaya yang ada masih ada oknum pegawai yang meminta biaya lebih mahal pada masyarakat dalam pembuatan KTP hal ini disebabkan karena adanya prosedur yang panjang dalam pengurusan KTP; Kurang jelasnya prosedur yang ditetapkan oleh pihak kecamatan seperti harus melengkapi beberapa persyaratan seperti pas photo dan mengisi beberapa formulir hal ini sering terjadi kesalahan pengisian oleh masyarakat; Masih ditemui beberapa oknum Pegawai yang kurang tanggap atau respon terhadap masyarakat yang disebabkan mereka membeda-bedakan setiap masyarakat yang melakukan setiap urusan terutama dalam pembuatan KTP

## DAFTAR RUJUKAN

- Amstrong, 2006, *Aplikasi manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Creswll, John W, 2008, *Reseach Design, Desain Penelitian Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*, Jakarta Kik Press
- Fathoni. Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Gary, Dessler, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 14*, Jakarta Selatan, Salemba Empat. Hasibuan, Melayu S.P. 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu, 2016, *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Hamali, Arif Yusuf, 2016, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, CAPS (Canter for Academic Publishing Service).
- Jayadi, Ahmad. 2010. *“Prospek Otonomi Daerah”*, PT. Gramedia. Jakarta
- Kartono Kartini, 2008, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta Rajawali .
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Leo. Agustino. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta. Bandung.
- MD Moh. Mahfud. 2010. *“Dasar dan Struktur Ketatanegaraan Indonesia”* Jakarta, PT Rineka Cipta

- Mulyadi, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, Bogor, IN MEDIA- Anggota IKAPI.
- Moeheriono, 2012, *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik*, Jakarta, Rajawali Press.
- Moenir 2010, *Organisasi dalam Pemerintahan*, Jakarta.Erlangga
- Nurmansyah, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pekanbaru, Unilak Press.
- \_\_\_\_\_, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, Pekanbaru, Unilak Press.
- Parasuraman A.2008, *Manajemen Pelayanann Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara
- Prawirosentono, Suyadi, 2008, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta FE UGM
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1997, *Makna Pemerintahan (Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan)*. Jakarta, PT. Yarsif Watampone.
- Rusli Budiman,2007,*Pelayanann Publik di era reformsi*,Teropong,Bandung
- Sujianto,2008, *Implementasi kebijakan*,Alaf Riau,Graha UNRI Press Pekanbaru
- Sedarmayanti, 2007, *Good Government (Kepemerintahan yang Terimplementasi) Bagian kedua Membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good government (kepemerintahan yag Terimplementasi)*. Bandung, CV. Mandar Maju.
- Sianipar, J.P.G. 2009, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta, LAN-RI Edisi ke-2.
- Suwanto, 2016, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- Sutrisno, Edy, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua*, Jakarta, Kencana Prenada Media.
- Surianigrat, Bayu. 1992, *Mengenal ilmu pemerintahan*. Jakarta, PT. Rineka Cipta
- Tjptono, Fandi 2010, *Pelayanan Jasa*, ANDI Offset Jakarta