

PERAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Sayyidah Dutha Utami¹, Herman D², Ahmad Mustanir³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: sayyidahyahooocom@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the role of social media in the quality of e-KTP preparation services in the Population and Civil Registration Office of the Cidenreng Rappang District. The population of this study is 49, 22 office staff and 27 civilians who served in the Population and Civil Registration Office of Cedenring Rabang District in November 2023. This type of study describes metaphors. The data collection methods used in this study are observation, literature review and questionnaires. The data is used with the help of IBM SPSS Statistics 21.0 application. The results of this study from the results of the questionnaire found that the role of social media exchange was reiterated at 58% in the "negative" category. 58% of service quality falls into the "poor" category. Service level 53.9%, organizational level 22.5%, human resources and skills 15% and 16.4%. Therefore, the role of public media in the quality of KTP electronic services in Cidenreng Rappang Regency Civil Registry Service is still not considered good by the community.

Keywords: *SocialMedia, Service Quality, E-ktp*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran media sosial terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Kantor Pelayanan Masyarakat dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi penelitian ini berjumlah 49 orang dengan 22 orang pekerja kantoran dan 27 orang masyarakat yang terlibat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang pada bulan November 2023. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, tinjauan pustaka dan angket. Metode analisis data yang digunakan adalah penggunaan aplikasi IBM SPSS Statistics 21.0. Hasil penelitian dari hasil kuisioner diperoleh rangkuman variabel peran media sosial sebesar 58% dengan kategori “tidak baik”. Kualitas pelayanan kembali berada pada angka 58% dengan kategori “tidak baik”. Persentase faktor penghambat lapangan kerja sebesar 53,9%, meliputi faktor organisasi sebesar 22,5%, karakteristik kemampuan dan keterampilan pegawai sebesar 15%, dan karakteristik sumber daya kerja yang tersedia sebesar 16,4%. Oleh karena itu, peran media sosial terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang masih kurang diperhatikan oleh masyarakat.

Kata kunci: *Media Sosial, Kualitas Pelayanan, E-ktp*

PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 83 Tahun 2012 tentang pemanfaatan media sosial pada instansi pemerintah antara lain mencakup penyediaan informasi publik serta penciptaan dan fasilitasi peran aparatur sipil negara dan masyarakat melalui media sosial. apresiasi masyarakat, masukan dan masukan terhadap kebijakan dan program pemerintah.

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang dalam menyamakan jasa publik menurut bagian kependudukan dan pencatatan sipil diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang No. 95 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Pendaftaran masyarakat juga pendaftaran sipil dalam kerangka bentuk pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan yang biasa ditemui merupakan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX



pelayanan pengurusan kependudukan, seperti pelayanan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte kelahiran, akte pengganti, akte nikah, akte cerai, KTP anak, akte kematian, akte migrasi dan semua dokumen tersebut sangat penting dibutuhkan oleh masyarakat selama menjalankan kehidupan pribadinya.

Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil mendefinisikan pelayanan administrasi kependudukan dalam UU No. 23 Tahun 2006. Seperangkat tugas penyelenggaraan juga pengendalian arsip dari daftar. Standard Operating Procedure (SOP) yang tepat dan benar yaitu potongan krusial membantu operasional mencengkuh kualitas pelayanan akan efektif dan efisien. Sistem operasi standar meliputi : a.) proses layanan, b.) waktu layanan, c.) biaya waktu tunggu, d.) alat dan media, e.) kualifikasi staf dan f.) produk pelayanan. Prosedurnya harus dibakukan sehingga layanan kesejahteraan dapat dipesan secara tertulis dan diberikan seperti yang diharapkan (Pinrang 2023).

Dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, birokrasi pemerintah atau aparatur negara memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan negara. Aparatur Negara sangat bergantung pada produktivitas dan efektivitas organisasi pemerintah (Burta 2018).

Seiring dengan perubahan masyarakat, kebutuhan akan lapangan kerja juga meningkat. Dalam situasi seperti ini masyarakat membutuhkan pekerjaan yang cepat dan terjangkau, sehingga diharapkan pekerjaan pembangunan e-KTP mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang diharapkan. Namun layanan pembuatan e-KTP yang ada saat ini masih jauh dari harapan masyarakat. Para perencana yang dibeli pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang tidak efisien dan efektif serta banyak hal, seperti peraturan, prosedur, dan biaya yang rumit, yang menghalangi pelayanan pemerintah dari harapan masyarakat. Berbagai pengaduan yang disampaikan langsung oleh masyarakat maupun melalui media massa menunjukkan bahwa buruknya kinerja masih dirasakan oleh masyarakat, hal ini juga ditunjukkan oleh instansi pemerintah. Website Katasulsel mengabarkan, Masyarakat Sidrap akan segera menikmati layanan KTP digital. Hari ini, Jumat 23 Desember 2022, sudah banyak ASN yang melakukan aktivitas digital di Sidrap di Dukpil sejak tes pertama.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif deskriptif merupakan metode yang menggambarkan objek penelitian saat ini berdasarkan temuan peneliti. Menurut Sugiono (2019:16), penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, melibatkan penyelidikan terhadap individu atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan alat penelitian, analisis data kuantitatif/statistik, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian peran media sosial terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-ktip di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang, peneliti mendapatkan hasil penelitian dari kuisisioner dan telah diolah menggunakan SPSS 21.0. adapun hasilnya yaitu :

A. Peran Media Sosial

Rekapitulasi indikator Peran Media Sosial, maka didapatkan hasil rata-rata persentasi yaitu 57,5 %. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator ini berada pada kategori “Kurang Baik”. rekapitulasi indikator Peran Media Sosial, Unik (Authentic) sebagai salah satu Indikator Peran Media Sosial dalam bentuk kemampuan pemerintah memenuhi dan mengenali apa yang di butuhkan masyarakat melalui media sosial jauh lebih rendah yakni hanya sebesar 56%. Sedangkan Indikator Transparan (Transparent), Tidak dibuat-buat (Genuine), dan Kejujuran (Sincere) memiliki tingkat presentase yang sama yakni sebesar 58%, ketiga indikator ini dianggap sedikit lebih tinggi dari pada indikator peran media sosial yaitu Unik (Authentic) meskipun angka yg membedakan hanya 2% dari Indikator yang lain.

B. Kualitas Pelayanan

Rekapitulasi indikator Kualitas Pelayanan, maka didapatkan hasil rata-rata persentasi yaitu 56 %. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator ini berada pada kategori “Kurang Baik”.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



Rekapitulasi indikator Kualitas Pelayanan dari lima indikator yang digunakan oleh peneliti indikator keandalan (reliability) yang digunakan mengukur kemampuan pemerintah memberikan pelayanan yang terpercaya dan indikator berwujud (tangible) yaitu kemampuan pemerintah menyediakan fasilitas/peralatan dalam pembuatan E-KTP memiliki tingkat presentase yang sama yaitu 58 hal ini tentunya sedikit lebih baik dari pada indikator ketanggapan (responsiveness), keyakinan (confidence) dan empati (emphaty) yang tingkat presentasinya berada pada angka 56 %, meskipun indikator yang digunakan tingkat presentasinya berbeda namun masih berada pada kategori kurang baik.

C. Faktor Penghambat Pelayanan

Hasil rekapitulasi faktor penghambat pelayanan pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dengan presentase 53,9% sementara 46,1 % adalah faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi diluar dari apa yang diteliti oleh peneliti. Faktor Organisasi 22,5%, Faktor kemampuan dan keterampilan pegawai 15%, dan Faktor sarana pelayanan yang tersedia 16,4 %. Faktor yang menjadi penghambat paling besar dalam kualitas pelayanan pembuatan E-Ktp adalah Faktor Organisasi dengan presentase 22,5 % hal ini dikarenakan mau ditinjau dan dilihat dari segi manapun yang pertama dilihat adalah apakah ada pelayanan pembuatan E-Ktp yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Meskipun yang terjadi dilapangan masyarakat yang datang untuk membuat E-Ktp sangat banyak sehingga pegawai kewalahan, kurangnya keterampilan pegawai dan terkadang ada beberapa sarana dan prasarana yang tidak tersedia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan mengenai peran media sosial terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-ktip di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang didapat hasil yaitu, (1) Nilai persentase dari peran media sosial terhadap pembuatan E-Ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang berdasarkan rekapitulasi indikator peran media sosial berada pada kategori cukup baik dengan hasil ideal 58 % dari 100 % hasil yang diharapkan. Nilai dari indikator peran media sosial sebesar 58% hal ini dikarenakan media sosial sangat dirasakan di tengah-tengah masyarakat yang mana hal ini menyentuh kegiatan masyarakat termasuk dianggap cukup membantu dalam pengurusan E-Ktp. Indikator Kualitas Pelayanan sebesar 58% hal ini dikarenakan masyarakat yang melakukan pengurusan E-Ktp di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang belum mendapatkan pelayanan yang maksimal, masyarakat menilai pemerintah kurang cepat dalam memberikan pelayanan, fasilitas yang terkadang tidak memadai dan kepedulian pemerintah kepada masyarakat yang perlu untuk diprioritaskan dalam pemberian layanan, (2) Faktor-faktor penghambat pelayanan pembuatan E-Ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, berdasarkan uji regresi faktor penghambat pelayanan berada pada kategori cukup baik dengan presentase keseluruhan 53,9 % namun dilihat dari faktor organisasi berpengaruh sebesar 22,5 % berada pada kategori tidak baik, faktor kemampuan dan keterampilan pegawai sebesar 15 % berada pada kategori sangat tidak baik, faktor sarana pelayanan yang tersedia sebesar 16,4% berada pada kategori sangat tidak baik. Sehingga akumulasi keseluruhan faktor-faktor penghambat pelayanan pembuatan E-Ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 53,9% dengan faktor yang paling berpengaruh ialah faktor struktur Organisasi dengan presentase sebesar 22,5 %..

REFERENSI

- Erniati, Erniati, Salimin A, and Wa Ode Reni. 2020. "Pelayanan Publik E-Ktp Di Desa Tironkotua Kecamatan Kabaena Kabupaten Bombana." *Selami Ips* 13 (1): 54. <https://doi.org/10.36709/selami.v13i1.13621>.
- Garin, Moch. Ihza. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2 (7): 1875–82.
- Hadiyanor, Enly, and Febi Widyanti. 2022. "KUALITAS PELAYANAN E-KTP (Studi Pada

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



- Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah.” *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan* 3 (2): 124. <https://doi.org/10.20527/jpp.v3i2.4858>.
- Haeruddin, Nurasmu, Altri Wahida, and Rian Maming. 2023. “Peran Media Sosial Dan E-Commerce Bagi UMKM Dalam Meningkatkan Volume Penjualan.” *Jesya* 6 (1): 625–37. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.962>.
- Han, Eunice S., and Annie goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee. 2019. “Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Motivasi Pasienhipertensidalam Mengontroltekanan Darahdi Puskesmas Sikumanakotakupang.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.
- Isbandini. 2020. “Peran Media Sosial Sebagai Sarana Pemasaran Interaktif (Interactive Marketing) Perpustakaan.” *Media Informasi* 29 (1): 70–78. <https://doi.org/10.22146/mi.v29i1.4008>.
- Kusmiyati, Riris, Rahmanita Ginting, and Muhammad Thariq. 2023. “Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang Dan Tantangannya).” *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial* 7 (1): 33. <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v7i1.16596>.
- Lutfia, Putri Liana, and Endang Indartuti. 2022. “Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi Pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.” *Journal of Office Administration: Education and Practice* 2 (3): 191–97. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197>.
- Manik Pratiwi, Anak Agung. 2020. “Peran Media Sosial Dalam Meningkatkan Penjualan Online Saat Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ilmiah Satyagraha* 3 (2): 73–81. <https://doi.org/10.47532/jis.v3i2.179>.
- Maulvi, Herzi Rahmatia, Edwin Rizal, and Elnovani Lusiana. 2023. “Peran Media Sosial Bagi Humas Pemerintah.” *Jurnal Komunikasi* 14 (1): 92–101. <https://doi.org/10.31294/jkom.v14i1.14939>.
- Melani, Ika, and Muhammad Syafei Endro Lareken. 2022. “Pelayanan KTP-EI Melalui Aplikasi Whatsapp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak.” *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau* 2 (1): 44–63. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v2i1.2440>.
- Mufassaroh, Mufidatul Laila, Tri Murwaningsih, and Anton Subarno. 2023. “Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi” 7 (4): 298–305.
- Mulyono, Dody. 2017. “Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.” *Jurnal Mozaik* IX (2): 94–100.
- Trisna, Elga, and Meirinawati Meirinawati. 2023. “Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-EI (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dipenduk Capil) Kota Surabaya.” *Publika*, 1461–74.