KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP ELEKTRONIK) PADA KECAMATAN RONGGA KABUPATEN BANDUNG BARAT

Alpi Alamsyah
bangbayang123@gmail.com

Abstrak

Masalah yang sampai saat ini belum bisa diselesaikan oleh seluruh aparatur Kecamatan Rongga antara lain membujuk masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pembuatan KTP elektronik. Hal tersebut dipicu karena sampai saat ini Kecamatan Rongga hanya melakukan perekaman saja pada saat pembuatan KTP elektronik dan belum bisa ditentukan kapan KTP elektroni kitujadi.

Maksud dan tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori menurut Parasuraman terdiridari 5 aspekyakni :*Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (DayaTanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dan*Tangibles* (Produk-ProdukFisik).

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif yaitu suatu penulisan yang mengambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti, adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui studipustaka, observasi, wawancara serta dokumentasi. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *pusposive* dan *accidental*. Informan dalam penelitian ini adalah aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukan bahwa selama ini kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat belum berjalan dengan baik, hal tersebut dampak dari adanya pemeriksaan pada pemerintah pusat, sehingga hal tersebut mengganggu terselesainya pembuatan KTP elektronik yang telah dilakukan pemerintah daerah khususnya Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan, KTP Elektronik, Kabupaten, Bandung Barat

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan tidak terpenuhi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik danbahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenanganyang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Pada hakekatnya ada lima dimensi dari kualitas pelayanan. (1).tangible (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah. (2).reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 3).responsiveness (daya tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu. (4).assurance (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat di percaya dan bebas dari keragu-raguan. (5).empaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan-hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat di era-era mendatang. Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum PenyusunanIndeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004).

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannyaUndang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana PemerintahanDaerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumahtangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakatdi daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayananyang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalanganmasyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutamadalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerjabirokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisiskepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparaturpemerintah seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, rendahnyapendidikan aparatur, disiplin kerja.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayananumum di daerah. Tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehinggamasyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya pendidikan aparaturjuga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkatpendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dalam bentuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP Elektronik). Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan suatu tanda atau keterangan yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada yang merupakan sebagai identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat. KTP elektronik merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan KTP elektronik ini merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, KTP elektronik merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan.

Menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1999 pasal yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang sudah menikah atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Adapun syarat seseorang berhak mempunyai KTP elektronik salah satunya adalah apabila sudah genap berusia 17 tahun dan bagi yang berstatus menikah tetapi usianya belum mencapai 17 tahun juga berhak mempunyai KTP elektronik.

Pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik pada kantor Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalampelaksanaannya masih terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi seperti,kurangnya pemahaman penggelolaan alat teknologi dalam pembuatan KTP elektronikyang dilakukan pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dikantor Kecamatan Ronggadengan masih kurangnya komputer yang ada di kantor Kecamatan Rongga sehingga menyebabkan terjadinyaantrian panjang masyarakat yang akan mengurus KTP elektronik. masih terkendala padaperalatan/ perangkat KTP elektronik yang mudah rusak.

Masalah yang sampai saat ini belum terselesaikan oleh seluruh aparatur Kecamatan Rongga adalah kurangnya komunikasi dari aparatur Kecamatan Rongga dalam memberikan informasi terhadap pembuatan KTP elektronik, sehingga masyarakat kurang memahami dalam melaksanakan proses pembuatan KTP elektronik tersebut. Permasalahan tersebut dampak dari pemeriksaan yang dilakukan oleh pemerintah pusat kepada seluruh pemerintah daerah khususnya Kecamatan Rongga dalam melayani masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik, sehingga pembuatan KTP elektronik terbengkalai, sehingga hal tersebut berdampak buruk juga kepada kualitas pelayanan aparatur dalam pembuatan KTP elektronik.

Akibat hal-hal tersebut diatas harus diakui secara perlahan-lahan sehingga mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kenerja pemerintah. Untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat.Berdasarkan latar belakang diataspenelititertarikmemilihjudulSkripsi **"Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah ada dalam latar belakang diatas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan peneliti merumuskan masalah yaitu "Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat?"

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengambarkan dan manganalisa kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat, adapun tujuanyang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *Tangibles* Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui *Reliabilty* Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

3. Untuk mengetahui *Responsiveness* Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.
4. Untuk mengetahui *Assurance* Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.
5. Untuk mengetahui *Emphaty* Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan berguna untuk menambah wawasan dan bermanfaat bagi semua pihak,yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. Kegunaan Bagi Peneliti
   Kegunaan meneliti masalah kualitas pelayanan aparatur ini bagi penelitiyaitu untuk melatih kemandirian dan agar dapat memiliki sikap dan rasa tanggungjawab dalam pengerjaan meneliti suatu masalah. Selain itu juga sebagai gambaranpraktis bagi peneliti berkaitan dengan pelayanan, serta peneliti pun dapat mengetahuiKualitas Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga KabupatenBandung Barat.
2. Kegunaan Teoritis
   Kegunaan teoritis dalam penelitian ini untuk mengembangkan teori-teoriyang peneliti gunakan serta dapat berguna untuk penelitian selanjutnya sebagaikontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya mengenai konsepkualitas pelayanan aparatur.
3. Kegunaan Praktis
   Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Pemerintah Kabupaten Bandung Barat maupun aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan danpengurusan KTP elekronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kabupaten Bandung Barat. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi atau instansi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparaturnya. Metode ini meliputi pengembangan dan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik.

Peneliti menggunakan lima komponen model kualitas pelayanan sebagai penentu keberhasilan suatu pelaksanaan pembuatan KTP elektronik, yaitu:

Pertama, Kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Bandung Barat. Kehandalan mencerminkan kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat apabila aparatur sudah mampu melakukan tugas dengan handal maka pelayanan lebih menjadi berkualitas.

Kedua, Daya Tanggap merupakan kemampuan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik. Aparatur dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam pembuatan KTP elektronik.

Ketiga, Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan aparatur serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat. Jaminan merupakan kemampuan aparatur untuk menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP elektronik.

Keempat, Empati merupakan sikap personal aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat untuk memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam melakukan komunikasi pada pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kabupaten Bandung Barat. Sikap aparatur Kecamatan Rongga sangat tergantung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Kelima, Bukti Fisik merupakan tersedianya fasilitas fisik dan peralatan yang dapat mendukung pelayanan di Kecamatan Rongga dalam pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat. Fasilitas maupun Peralatan yang tesedia di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat sangat dibutuhkan oleh masyarakat apabila sedang melakukan pembuatan KTP elektronik, agar masyarakat dapat menerima pelayanannya dengan baik dan puas.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas adalah kemampuan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik.
2. Pelayanan adalah tindakan melayani yaitu kegiatan menyediakan pelayanan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat yang diperlukan oleh masyarakat.
3. Aparatur adalah pekerja atau pegawai yang digaji oleh pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku.
4. Kualitas pelayanan aparatur adalah tingkat keunggulan pelayanan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat yang dapat memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

A. Kehandalan kemampuan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat,terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan kepada masyarakat, beberapa indikator dari kehandalan :

a) Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan pelayanan masyarakat oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat yang berlandaskan norma-norma yang berlaku.
b) Pelayanan yang akurat adalah kegiatan pemenuhan pelayanan oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat yang sesuai dengan harapan masyarakat.

B. Daya Tanggap adalah kemampuan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat untuk memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan masyarakat, beberapa indikatornya :

a) Kesediaan membantu masyarakat adalah rasa tanggap yang ditunjukan oleh masyarakat pembuatan KTP elektronik terhadap kondisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kecamatan Rongga Kabupaten BandungBarat.
b) Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah kemampuan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat yang dilakukan langsung oleh aparatur untuk memberikan pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik dengan cepat dan tanggap yang dapat mmenumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

C. Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan aparatur Kecamatan Rongga

Kabupaten Bandung Barat serta kemampuan aparatur untuk menimbulkan kepercayaan dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik, berikut beberapa indikatornya :

a) Komunikasi adalah alat-alat yang digunakan oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.
b) Sopan Santun adalah suatu sikap atau perilaku aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP elektronik.

D. Empati adalah syarat atau sikap aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat untuk peduli, memberi perhatian kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik, berikut beberapa indikatornya :

a) Komunikasi yang baik adalah hubungan antara aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik.
b) Kebutuhan masyarakat adalah keinginan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dengan patokan waktu yang sudah ditentukan

E. Bukti Fisik adalah suatu hal yang dibutuhkan oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat untuk menunjang dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik seperti fasilitas fisik, peralatan dan personil, berikut beberapa indikatornya :

a) Fasilitas Fisik adalah sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat untuk menunjang dalampelayanan pembuatan KTP elektronik.
b) Peralatan adalah infrastruktur dalam melaksanakan pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat seperti komputer dan lain-lain.

BAB III

3.1 Objek Penelitian

Kabupaten Bandung Barat adalah kabupaten di Provinsi Jawa Barat,Indonesia, sebagai hasil pemekaran Kabupaten Bandung. Kabupaten iniberbatasan dengan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang di sebelah baratdan utara, Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi di sebelah timur, Kota Bandungdi sebelah selatan, serta Kabupaten Cianjur di sebelah barat dan timur.

Cakupan wilayah Kabupaten Bandung Barat, meliputi 15 (lima belas)kecamatan yang terdiri dari: Padalarang, Cikalongwetan, Cililin, Parongpong,Cipatat, Cisarua, Batujajar, Ngamprah, Gununghalu, Cipongkor, Cipeundeuy,Lembang, Sindangkerta, Cihampelas dan Rongga.

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian berguna dalam menyusun langkah-langkah yang akan ditetapkan guna melakukan pengkajian terhadap masalah-masalah dengan tujuan untuk menentukan jawaban atau cara pemecahan masalah berdasarkan pengelolaan data yang telah terhimpun.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan permasalahan-permasalahan di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik. Untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat kepada seluruh masyarakat dan demi sebuah keseimbangan penelitian, maka peneliti tidak hanya akan mengumpulkan data dari aparatur Kecamatan Rongga saja, tetapi peneliti sudah tentu akan mencari data dari beberapa masyarakat yang dilayani.

3.2.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu persyaratan dalam melakukan pengumpulan data yang berguna untuk menganalisis suatu objek yang diteliti dalam suatu skripsi, sesuai dengan objek penelitian disini yaitu kualitas pelayanan aparatur dalam pembuatan KTP elektronik maka peneliti melakukan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.2.2 Studi Pustaka

Studi Pustaka yang peneliti lakukan yaitu dengan cara membaca buku-buku metode analisis kualitas pelayanan Parasuraman, zethaml, Berry Tahun 1988 yang memiliki muatan mengenai kualitas pelayanan, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai penyelesaian masalah yang sedang diteliti.

3.2.3 Studi Lapangan

Studi Lapangan yaitu suatu teknik pengamatan dan pencarian data secara langsung ke lapangan atau lokasi yang menjadi objek penelitian, dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi, pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan instansi Kecamatan Rongga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan oleh peneliti tentang kualitas pelayanan aparatur dalam pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat. Dengan cara ini peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan tentang masalah yang diteliti dalam hubungannya dengan kenyataan. Disamping itu juga memperoleh gambaran jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.
2. Wawancara, peneliti melakukan komunikasi langsung melalui tatap muka dan tanya jawab antara peneliti dengan aparatur Kecamatan Rongga dan juga antara peneliti dan masyarakat.
3. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dari catatan-catatan tertulis, serta berupa data asli dengan foto-foto yang diambil oleh peneliti di lokasi penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Rongga.

3.2.4 Teknik Penentuan informan

Teknik penentuan informan, peneliti memilih teknik dengan cara teknik *Purposive* yaitu teknik yang mengambil sample sumber data, yang telah peneliti tentukan sebelumnya baik yang terstruktur maupun yang tidak terstruktur, peneliti memilih metode *Purposive* objek penelitian yang peneliti teliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan aparatur dalam pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat, antara lain:

1. Camat Kecamatan Rongga mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan dalam memantau kinerja para aparaturnya dalam pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.
2. Subbagian Pemberdayaan Masyarakat sebagai orang yang melaksanakan program-program pemberdayaan masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.
3. Masyarakat Kecamatan Rongga yang melakukan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Selain teknik *purposive*, teknik *accidental* digunakan dalam penelitian ini, teknik *accidental* Peneliti akan melakukan wawancara kepada masyarakat di Kecamatan Rongga, dengan secara kebetulan bertemu dengan peneliti untuk digunakan sebagai sumber data. Teknik *purposive* dan teknik *accidental* yang akan digunakan peneliti dalam mencari informan-informan terkait kualitas pelayanan di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

3.2.5 Teknik Analisa Data

Peneliti dalam teknik analisa data mengunakan analisa kualitatif, yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus, aktifitas yang peneliti lakukan yakni:

1. *Data Reduction* (reduksi data) peneliti melakukan analisa dengan memfokuskan kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga dalammasalah kualitas pelayanan, dari mulai pelayana sampai dengan hasil pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Rongga.
2. *Data Display* (penyajian data), disini peneliti mengumpulkan beberapa informasi mengenai kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik dikaitkan dengan teori yang peneliti gunakan dalam masalah kualitas pelayanan, selanjutnya peneliti menarik sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan.
3. *Conclusion Verivication* (penarikan kesimpulan) disini peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan, yang bertujuan untuk dapat memahami kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga dalam menyelesaikan permasalahan terkait kualitas pelayanan agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih cepat.

3.2.6 Keabsahan Data

Penelitian ini, setiap hal temuan harus dicek keabsahannya supaya dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya dan dapat dibuktikan keabsahannya. Mengecek keabsahan data ini, teknik yang digunakan peneliti adalah triagulasi. Adapun teknik triagulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

Triagulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif terkait kualitas pelayanan pembuatan KTPelektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

Triagulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Kata lain bahwa dengan triagulasi, peneliti dapat mengecek temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber dan metode, untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan.

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
2. Mengeceknya dengan berbagai sumber.
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

3.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi yang diambil sebagai tempat penelitian ini adalah:

1. Kecamatan Rongga, yang beralamat di Jalan Raya Bojong No.01Kabupaten Bandung Barat kode pos 40566.

BAB IV
Hasil Penelitian

4.1 *Reliabilty* Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Salah satu faktor penunjang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat adalah kehandalan yaitu jaminan akan kesanggupan atau kemampuan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai pelayanan pembuatan KTP elektronik. Penyedia layanan kehandalan yang menjadi jaminan yang dibuat aparatur merupakan upaya dari kinerja aparatur.

Upaya untuk menciptakan persepsi positif pada masyarakat dalam menilai kehandalan yang dimiliki oleh Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dapat terlihat dengan kemampuan para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kehandalan (*Reliability*) merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat. Kehandalan (*Reliability*) itu sendiri adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dimana pemerintah tidak asal dalam memilih aparatur negara yang dituntut untuk melayani masyarakat khususnya pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik.

Pelayanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat merupakan tujuan dari Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat demi menjaga kenyamanan masyarakat, pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Rongga dalam melayani masyarakat mengenai layanan pembuatan KTP elektronik yaitu dengan memberikan layanan yang cepat, sehingga masyarakat merasa puas atas kualitas pelayanan yang dimiliki oleh seluruh aparatur Kecamatan Rongga dalam pembuatan KTP elektronik.

Pelayanan akurat yang diberikan apartur Kantor Kecamatan Rongga dalam pembuatan KTP elektronik yang diberikan kepada masyarakat dengan cara memberikan penjelasan terlebih dahulu sehingga pelayanan yang diberikan tepat dan tanpa ada kekeliruan dengan cara melayani masyarakat yangmelakukan permohonan pembuatan KTP elektronik

4.1.1 Ketepatan dalam pengerjaan tugas dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Menurut penulis hal ini merupakan sisi buruk adanya birokratisasi pelayanan seperti yang selama ini seringkali dikeluhkan masyarakat. Masyarakat sudah cukup lelah dengan prosedur pelayanan yang panjang dan rumit yang mengharuskan mereka menjadi bulan-bulanan petugas dari satu meja ke meja lain untuk memenuhi persyaratan. Mereka juga sudah menuggu berhari-hari untuk penyelesaian permohonannya, dan lebih buruknya lagi adalah masih terdapatnya kesalahan pengetikan nama atau kesalahpahaman lainnya yang membuat mereka harus menunggu lebih lama lagi. Pelayanan yang diberikan aparatur kurang maksimal sehingga masyarakat yang ingin membuat KTP elektronik kecewa,

Proses dalam pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga hanya melakukan perekaman saja dan tidak langsung selesai, karena kepingan KTP elektronik masih diproduksi di pemerintah pusat, sehingga masyarakat yang melakukan pembuatan KTP elektronik menjadi tersita waktunya. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Ini berarti pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya.

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Disamping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat.

4.1.2 Kesediaan memberikan informasi dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Aparatur Kecamatan Rongga bersedia memberikan informasi terkait pelayanan pembuatan KTP elektronik yang menunjukkan tidak adanya kepuasan yang dirasakan para masyarakat dalam hal pemberian informasi. Hal tersebut dikarenakan pemberian informasi yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan tidak merata kepada seluruh pemohon sehingga adanya kesalahan informasi yang diterima oleh masyarakat terkait pembuatan KTP elektronik.

Pegawai terlihat kurang begitu siaga untuk memberikan informasi-informasi berupa persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan pembuatan KTP elektronik meskipun ada beberapa pegawai yang masih terlihat malas untuk menjelaskan informasi tersebut berulang kali kepada masyarakat yang hendak melakukan pembuatan KTP elektronik.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang sedang melakukan pembuatan KTP elektronik "selama ini saya sering mendengar keluhan dari setiap masyarakat yang sedang membuat KTP elektronik termasuk saya sendiri, mereka kebingungan dengan persyaratan yang harus dipenuhi, agar dapat melakukan pembuatan KTP elektronik, karena minimnya informasi yang diberikan oleh pegawai Kecamatan." (2 Februari 2015).

Pegawai Kecamatan seharunya bersedia memberikan informasi yang lagi apabila ada masyarakat yang kurang paham dalam persyaratan atau prosedur untuk membuat KTP elektronik tersebut. Karena sering kali masyarakat kurang begitu memahami apa yang telah dijelaskan oleh para pegawai, sehingga untuk menanyakan kembali kadang enggan untuk menjelaskan lagi.

4.2 *Responsiveness* dalamPembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Daya tanggap yang diberikan oleh seluruh aparatur Kecamatan terhadap masyarakat sangat membantu demi terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan seluruh masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik, khususnya daya tanggap aparatur Kecamatan Rongga.

Masyarakat Rongga sampai saat ini merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan dalam pembuatan KTP elektronik karena daya tanggap yang diberikan aparatur kepada masyarakat masih rendah, hal tersebut dikemukakan oleh salah satu masyarakat "saya selaku masyarakat masih merasakan belum adanya kepuasan tersendiri terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan dalam pembuatan KTP elektronik, karena daya tanggap mereka atas apa yang dibutuhkan oleh masyarakat masih sangat kurang, hal tersebut dapat dibuktikan masih adanya beberapa aparatur yang masih cuek saat masyarakat merasakan kebingungan saat melakukan pembuatan KTP elektronik." (2 Februari 2015).

Saat ini aparatur Kecamatan Rongga berusaha semaksimal mungkin demi memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat selama ini, akan tetapi masyarakat masih sering memandang sebelah mata atas apa yang diberikan aparatur kepada mereka, hal tersebut dikemukakan oleh aparatur Kecamatan "kami selaku aparatur Kecamatan selalu berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik buat masyarakat, kami ingin menciptakan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang kami berikan, akan tetapi disini kami bekerja bukan hanya melayani satu atau dua orang, sehingga masyarakat selalu mengeluarkan asumsi negatif terhadap kinerja yang kami berikan dan menimbulkan pandangan yang kurang mengenakan salah satunya kami enggan untuk memberikan apa yang mereka butuhkan dari informasi ataupun yang lainnya. (2 Februari 2015).

4.2.1 Kesediaan Membantu Masyarakat dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Kewajiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai abdi Negara atau abdi masyarakat mempunyai tugas pokok dan fungsinya melayani masyarakat, maka apa yang masyarakat butuhkan aparatur dapat memberikan ataumelakukan pelayanan sesuai apa yang dimintanya. Penulis juga melihat kenyataannya langsung di lapangan, ketika salah satu masyarakat terlihat mengalami permasalahan/kesulitan dan mengadukan masalahnya kepada mereka, pegawai tersebut hanya melayani seadanya saja bahkan cenderung cuek dan bersikap pura-pura sibuk tanpa memberikan tanggapan yang dapat membantu pemohon tersebut terlebih dahulu, sehingga masyarakat tersebut dapat memecahkan permasalahannya.

Pegawai negeri diharapkan dan memiliki etos kerja , penuh inisiatif, dedikatif serta langkah-langkah positif untuk mewujudkan prestasi kerja dan kariernya. Selain itu pegawai negeri diharapkan untuk menjadi sikap mental dalam melaksanakan kedinasannya, serta dapat di jadikan suri teladan atau panutan di tengah-tengah masyarakat.
Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan. Sehingga tujuan yang diinginkan bisa tercapai.

Aparatur harus mempunyai komunikasi yang baik dengan masyarakat Komunikasi dapat berjalan dengan baik apabila aparaturnya dapat memahami dengan jelas apa yang dimaksud dengan komunikasi dan apa pentingnya komunikasi untuk kelancaran dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan dengan baik karena kebijakan dapat berjalan apabila komunikasi dapat terjalin dengan sangat baik. Hubungan aparatur dengan komunikasi adalah dua faktor yang berkesinambungan dan berkaitan satu sama lain. Aparatur merupakan orang yang akan menjadi komunikator, dan komunikasi adalah salah satu variabel penting dalam menjalankan suatu kebijakan.

4.2.2 Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat dalamPembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Pegawai pemberi layanan sebagai abdi masyarakat (*public servant*) seharusnya dapat lebih mendisiplinkan diri dalam hal waktu.Sebagai seorang *public servant*, sudah menjadi kewajiban pegawai untuk dapat memberikan pelayananprima yang dapat memuaskan pemohon, pada dasarnya mencakup salah satunyaadalah pelayanan harus cepat yang artinya pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

Proses pelayanan sangat berpengaruh dalam terciptanya prosedur pelayanan yang baik. Proses pelayanan dapat dijelaskan berdasarkan ketertiban dan kelancaran dari suatu pelayanan. Pada proses pelayanan pembuatan KTP elektronik terdapat antrian yang cukup banyak, membuat proses pelayanan menjadi tidak lancer, hal itu disebabkan oleh banyaknya volume warga yang membuat KTP.elektronik Proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rongga dalam pengurusan pembuatan KTP elektronik masih belum baik, hal itu dapat dilihat dari masih banyaknya antrian dalam proses pembuatan-KTP elektronik yang menyebabkan warga harus menunggu lama.

Keprofesionalan seorang pegawai dapat terlihat dari bagaimana iamemanfaatkan waktunya sebaik mungkin untuk hal-hal yang menjadi prioritas dalam pekerjaannya. Dan sebagai pegawai pemberi layanan, pemohon seharusnya menjadi prioritas nomor satu para pegawai, sehingga memberikan layanan dengan cepat kepada pemohon akan dapat terwujud.

Kemampuan pegawai adalah salah satu faktor penyebab baik atau buruknya suatu pelayanan. Penyedia layanan akan bisa menjalankan tugasnya dengan baik apabila pegawai tersebut mempunyai kelebihan atau kemampuan baik itu fisik maupun

mental, kemampuan berfikir, kemampuan menerapkan keahlian / ketrampilan yang dimiliki, sehingga dengan potensi-potensi tersebut mereka akan mudah untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kemampuan mutlak diperlukan oleh para pegawai yang disertai dengan ketrampilan dan pengalaman agar dalam menjalankan tugas, ia dapat menghindari atau memperkecil kesalahan yang dibuatnya dan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

4.3 *Assurance* dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Jaminan merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan pada Kecamatan Rongga kepada pemohonlayanan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga. Jaminan(*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapatdipercaya yang dimilki oleh para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

Peran aparatur bukan satu-satunya jaminan yang dapat menciptakan kualitas pelayanan yang efektif karena mereka mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang lebih dari masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik, karena dari beberapa aparatur terkadang masih banyak yang memanfaatkan situasi seperti ini demi kepentingan pribadinya sendiri.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan "pengetahuan dan kemampuan bukanlah suatu jaminan terciptanya kualitas pelayanan yang baik, hal tersebut sudah dapat dibuktikan dengan kasus yang sedang terjadi sekarang, dimana proses pembuatan KTP elektronik terhambat dengan ulah nakal salah satu aparatur pemerintah, karena memanfaatkan situasi seperti ini demi kepentingan pribadinya, sehingga berdampak buruk kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat." (4 Februari 2015).

4.3.1 Komunikasi dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Komunikasi merupakan suatu proses dimana seseorang melakukan interaksi dengan orang lain dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi sangat dibutuhkan dalam setiap kegiatan agar tidak terjadi kesalahpahaman, apalagi komunikasi di dalam sebuah instansi pemerintahan dari yang terbesar hingga terkecil, dimana pemerintah pusat maupun daerah adalah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, dimana tugas mereka adalah sebagai pelayan masyarakat, sehingga peran komunikasi sangat penting dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh setiap masyarakat yang dilayanai.

Faktor yang sangat penting dan berpengaruh dalam terciptanya suatu efiensi kerja adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara pelaksana kebijakan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat Komunikasi dikonsepsikan sebagai proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain atau pemberian pesan dari sumber kepada penerima.

Komunikasi dilihat sebagai proses linear yang menggambarkan adanya proses pemindahan sesuatu yang kongkret dari suatu tempat ketempat lain. Pesan-pesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang kongkrit dari suatu tempat ketempat lain. Pesanpesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang konkrit dan relatif bersifat tetap, sehingga ketika dipindahkan akan tetap dengan jumlah yang sama dan relatif bersifat tetap.

Komunikasi kebijakan KTP elektronik dimaksudkan untuk memudahkan aparatur pelaksana kebijakan KTP elektronik kepada masyarakat. Penentu keberhasilan KTP elektronik adalah komunikasi yang tepat sasaran dan tidak menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak buruk pada pelaksanaan pembuatan KTP elektronik.

4.3.2 Sopan Santun dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Memberikan pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik dapat ditanamkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam) dari petugas atau aparatur sebagai pelayan masyarakat terhadap masyarakat itu sendiri.Akan tetapi bahwa kesopanan pegawai pada pembuatan KTP elektronik dalam memberikan pelayanan kurang baik menunjukkan adanya kekecewaan pemohon terhadap pelayanan yang mereka terima selama mengurus permohonan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga.

Hal tersebut dikemukakan oleh beberapa pegawai yang melayani pemohon dengan sikap yang kurang komunikatif dan kurang bersahabat. Penulis melihat masih adanya beberapa pegawai yang tidak tersenyum dalam memberikan pelayanan yang membuat pemohon merasa tidak disambut dengan baik.

Kondisi yang mengecawakan terdapat pada salah satu masyarakat, mereka mengemukakan bahwa "aparatur disini sangat tidak murah senyum.Tadi saya menanyakan prosedur yang saya kurang paham dan saya tidak mendengar danaparatur tesebut menjawab dengan ketus".(4 Februari 2015).

Untuk meningkatkan disiplin, kesopanan dan keramahan pegawai, maka perlu dioptimalkan fungsi pengawasan pada dinas tersebut, memang hal yang lebih baik bila sudah tercipta hal tersebut bersumber dalam diri masing-masing pegawai dalam mengoptimalkan tugas pokok dan fungsinya, namun aparatur sebagai individu yang sama dengan manusia lain pada umumnya memiliki kondisi beban moral dan psikologis yang cenderung berubah-rubah, salah satu cara untuk meminimalisir hal tersebut adalah dengan diberdayakannya proses pengawasan serta di bina jalinan antar pegawai dalam suatu hubungan yang harmonis, sehingga suasana kerja menjadi nyaman dan terhindar dari hal-hal yang dapat mengganggu pencapaian tujuan organisasi yang telah ditargetkan sebelumnya.

4.4 *Empahty* dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Pemberian perhatian atau empati yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginanmasyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya dalam pembuatan KTP elektronik merupakan harapan dari masyarakat pada saat sekarang ini,banyaknya persepsi buruk yang diberikan aparatur pemerintah tentang prilakuaparatur dalam melayani masyarakat adalah bukti dari suatu pelayanan yangdiberikan aparatur negara kepada masyarakat tidak sesuai dengan wadahpelaksanaannya

Sifat naluri untuk membantu yang diharapkan masyarakat olehsetiap aparatur terhadap masyarakat adalah keinginan masyarakat.Ketulusan hatiseorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran sangatmenentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur.

Memahami serta memenuhi kepuasan masyarakat merupakan salah satutugas aparatur, dalam memenuhi dan memahami keinginan masyarakat diperlukannilai-nilai kejujuran dari aparatur yang bertugas, kegiatan tersebut dapat bergunasebagai evaluasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat sebagai pengalamanaparatur untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang setidaknya samabaiknya dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Sehingga ada pendekatantambahan dalam rangka untuk memberikan pembentukan kepuasan atau yaituberdasarkan pengalaman dari aparatur agar kepuasan lebih maksimal tercapai.

4.4.1 Komunikasi yang baik dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Memberikan pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik dapat ditanamkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam) dari petugas atau aparatur sebagaipelayan masyarakat terhadap masyarakat itu sendiri.Akan tetapi bahwa kesopananpegawai pada pembuatan KTP elektronik dalam memberikan pelayanan kurang baikmenunjukkan adanya kekecewaan pemohon terhadap pelayanan yang mereka terimaselama mengurus permohonan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga.Hal tersebut dapat dikemukakan oleh beberapa pegawai yangmelayani pemohon dengan sikap yang kurang komunikatif dan kurang bersahabat.

Penulis melihat masih adanya beberapa pegawai yang tidak tersenyum dalam memberikan pelayanan yang membuat pemohon merasa tidak disambut dengan baik. Berikut adalah tanggapan mengenai bagaimana komunikasi yang baik dalam pelayanannya.Hal tersebut dikemukakan oleh masyarakat “menurut saya, dalam memberikan informasinya cukup baik tetapi dalam halyang kadang kurang kita paham untuk kita ingin menanyakan kembali adarasa canggung soalnya takut terjadi salah paham antar pegawai Kecamatan dengan masyarakatnya.”(4 Februari 2015).

Faktor yang sangat penting dan berpengaruh dalam terciptanya suatu efiensi kerja adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara pelaksana kebijakan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat Komunikasi dikonsepsikan sebagai proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain atau pemberian pesan dari sumber kepada penerima. Komunikasi dilihat sebagai proses linear yang menggambarkan adanya proses pemindahan sesuatu yang kongkret dari suatu tempat ketempat lain. Pesan-pesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang kongkrit dari suatu tempat ketempat lain. Pesanpesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang konkrit dan relatif bersifat tetap, sehingga ketika dipindahkan akan tetap dengan jumlah yang sama dan relatif bersifat tetap.

4.4.2 Kebutuhan masyarakat dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Menurut penulis banyaknya masyarakat yang menyatakan kurang baik menunjukkan bahwa masyarakat pemohon belum merasa mendapatkan perhatian secara maksimal oleh para pegawai di Kecamatan Rongga. Hal tersebut mungkin saja dikarenakan kurangnya kesungguhan pegawai dalam menaggapi pemohon-pemohon yang mengeluh atau mengadukan beberapa masalah ketika mengurus prosedur pembuatan KTP elektronik.

Masnyarakat menginginkan adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat. Berdasarkan hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat adanya unsur kesengengajaan , artinya dengan sadar dilakukan, atau memperloh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, artinya ada kata-kata atau kalimat yang diucapkan tetapi dengan tujuan untuk menyindir. Hal ini tidak bisa terjadi karena setiap pelayanan wajib melayani dengan senang hati dan tanpa ada paksaan, dan menndapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama,tertib dan tidak pandang „bulu” artinya kalau memang pengurusan harus antri secara tertib, hendaknya semua diwajibkan antri. Dan hal ini dilakukan agar tidak terjadi sesuatu yang kita tidak inginkan bersama demi menjaga keamanan dan ketertiban.

Aparatur mengharapkan pengertian dari masyarakat bahwa untukmenghasilkan suatu produk yaitu KTP elektronik tersebut itu memerlukan proses,demikian pula penerbitan KTP elektroni sangat membutuhkan waktu karenajumlahnya pun tidak sedikit dan semua data masyarakat yang saat itu melakukan perekaman saat pembuatan KTP elektronik diserahkan terlebih dahulu ke pemerintah pusat untuk didata ulang lagi sampai menjadi sebuah KTP elektronik.

4.5 *Tangibles* dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Bukti Fisik (*tangibles*) merupakan dimensi dari kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam pembuatan KTP elektronik. Bukti fisik (*tangibles*) itu sendiri adalah fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi merupakan elemen penunjang dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik, dimana semua saling berhubungan satu sama lainnya. Fasilitas fisik disini bisa berupa objek yang melaksanakan pelayanan seperti Kecamatan sedangkan perlengkapan disini diantaranya komputer, printer, *scanner* dan kamera sebagai alat yang dipergunakan oleh pegawai Kecamatan dalam proses pelayanan pembuatan KTP elektronik.

Selama ini dari keempat elemen yang diharapkan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik belum sesuai harapan, karena dari salah satu elemen tersebut ada beberapa yang kurang mendukung yaitu peralatan yang ada di lingkungan Kecamatan Rongga seperti komputer yang rusak, dari enam komputer yang ada hanya dua unit komputer yang digunakan, sehingga hal tersebut menghambat proses pelayanan pembuatan KTP elektronik.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan “disini peralatan yang ada sangat minim, karena ada beberapa unit komputer yang rusak, oleh sebab itu pekerjaan kami tidak dapat selesei tepat waktu karena kami disini kewalahan saat mendata masyarakat.”(14 Februari 2015).

4.5.1 Fasilitas Fisik dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Menurut penulis banyaknya responden yang menilai bahwa fasilitas fisik sebagai penunjang kegiatan pelayanan dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kabupaten Bandung Barat khususnya Kecamatan Rongga kurang memadai menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Rongga masih belum memenuhi standar pelayanan publik.Sarana dan prasarana yang ada di lingkungan kerja Kecamatan Rongga yangmasih kurang memadai tercermin dari adanya beberapa fasilitas penunjang kegiatanyang sudah disediakan namun memang tidak tidak dapat mencukupi untuk seluruhpemohon saat keadaan sedang ramai.

Seperti fasilitas ruang tunggu misalnya, yang penulis lihat terdapat beberapa masyarakat pemohon yang menunggu dengan berdiri karena kehabisan kursi di ruang tunggu tersebut. Namun disisi lain juga terlihat adanya beberapa fasilitas yang kurang mendapatkan perawatan sehingga menjadi rusak dan tidak dapat dimanfaatkan oleh para pemohon seperti, komputer, *printer*, dan *scanner* yang hanya beberapa saja yang dapat berfungsi dengan baik, sehingga masyarakat harus saling menunggu dan bahkan terkadang adanya pemohon yang memperebutkannya karena tidak sabar menunggu satu samalain.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu masyarakat “menurut saya, fasilitas yang ada disini kurang memadai jadinyapelayanannya pun terhitung lama dan lambat sehingga menunggu cukuplama seperti contohnya fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai.”(14 Februari 2015).

Proses pembuatan KTP elektronik yang memakan waktu yang cukup lama bukan hanya dari fasilitas ruang tunggu saja, akan tetapi permasalahan yang utama yaitu dari komputer yang jumlahnya terbatas karena dari jumlah yang ada di Kecamatan Rongga ada beberapa yang tidak dapat dipakai atau rusak.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan “saya kira jika

fasilitas seperti ruang tunggu yang ada tidak ada masalah dan tidak mempengaruhi dalam proses pembuatan KTP elektronik, selama ini permasalahan yang menjadi kendala dalam penyelesaian pembuatan KTP elektronik yaitu jumlah komputer yang terbatas, karena dari enam komputer yang ada hanya dua komputer yang dapat dioperasikan, sehingga dalam penyelesaiannya memakan waktu yang cukup lama." (14 Februari 2015).

4.5.2 Peralatan atau Perlengkapan dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Pembelian peralatan dinilai sangat penting, karena untuk membuat sebuah *database* diperlukan peralatan yang mendukung seperti Tower, seperangkatperalatan komputer dan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan(SIAK) untuk diaplikasikan, Karena pada sistem administrasi kependudukan yangbaru, KTP elektronik sekarang tidak lagi ditandatangani camat. Hal ini diperlukan untukmelengkapi jaringan komputer yang berbasis *database* kependudukan sertamempersiapkan semua keperluan yang berhubungan dengan pembuatan KTP elektronik.

Pembuatan dan percetakan KTP elektronik, Kartu Keluarga(KK), danakta kelahiran terutama dalam pembuatan KTP elektronik akan lebih mudahdengan menggunakan komputer. Hal ini dapat memberikan dampak yang baik bagimasyarakat karena masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama dalam pembuatanKartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil. Berdasarkanketerangan diatas salah satu aparatur Kecamatan mengemukakankembali dalam hal perlengakapan yang ada di Kecamatan Rongga Kabupaten BandungBarat "peralatan disini seperti komputer , printer yang kurang memadai sehingga menghambat dalam percetakan KTP elektronik dan yang lainnya.

4.5.3 Personil atau Pegawai dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Manusia merupakan unsur yang penting dalam suatu proses pengolahan data, karena manusia merupakan unsur penggerak dan pelaksana. Dalam hal ini sumberdaya manusia yang memiliki potensi yang handal.Potensi yang handal tersebutdapat dilihat berdasarkan kriteria.Kriteria yang diperlukan adalah mereka yang ahli di bidang komputer dan mampu untuk mengoperasikan serta ahli dalam bidang administrasi. Karena akandijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi.

Adanya kriteria khusus tersebut, karena masih adanya kendala pada bagian pengoperasionalan komputer.Seperti yang dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan Rongga "aparatur atau pegawai disini masih tidak memenuhi persyaratan yang berdasarkan oleh UU petugas registrasi dan masih berstatuspegawai tidak tetap."(14 Februari 2015).

Dibutuhkan aparatur di Kecamatan Rongga seharusnya yangsudah memenuhi syarat agar dalam memberikan pelayanannya pun sesuai dengankemampuan. Dan sebagai PNS itu tidak asal-asalan dan harus mempunyaikemampuan sesuai dengan yang apa dibutuhkan oleh Kecamatan Rongga Kabupaten BandungBarat yang bisa memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sumber daya manusia di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat harus yangmempunyai potensi atau kemampuan yang baik untuk memenuhi permintaaan danpelayanan masyarakat yang begitu banyak seperti contohnya dalam pembuatan KTP elektronik yang setip tahunnya pasti mengalami kenaikan.

Kondisi seperti ini para aparatur khususnya dalam bidang pencatatan administrasi masyarakat berpendapat tentang keluhan yangdirasakannya pada jumlah sumber daya manusia yang harus melayani masyarakat,beliau mengemukakan "seharusnya aparatur yang dipersyaratkan oleh Undang-Undang petugasregistrasi itu harus

PNS.Sedangkan yang ada di Kecamatan Rongga itu masih PTT (pegawai tidak Tetap) dan harus mempunyai keahliandan disini sangat dibutuhkannya adalah dibidang komputer."(14 Februari 2015).

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dananalisa mengenai kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat, maka ada beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Selama ini kehandalan yang dimiliki oleha paratur Kecamatan belum berjalan efektif, hal tersebut disebabkan karena ketidakharmonisan antara aparatur dengan masyarakat yang dilayani.
2. Daya tanggap yang diberikan aparatur Kecamatan Rongga masih belum berjalan dengan baik, hal tersebut disebabkan karena kurangnya komunikasi antara aparatur dan masyarakat yang sedang dilayani, sehingga berdampak kepada daya tanggap aparatur maupun masyarakatnya sendiri.
3. Jaminan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan berupa kemampuan dan pengetahuan yang mereka miliki tidak berjalan sesuai yang diharapkan, karena masih adanya aparatur yang memanfaatkan situasi seperti ini demi meraup keuntungan buat pribadinya sendiri, sehingga masyarakat dituntut untuk lebih memahami proses pembuatan KTP elektronik.
4. Aparatur Kecamatan selalu berusaha semaksimal mungkin saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat, akan tetapi perhatian yang selama ini aparatur Kecamatan berikan belum berjalan dengan efektif, karena perhatian tersebut hanya diberikan oleh beberapa aparatur saja, sehingga menimbulkan asumsi yang jelek terhadap masyarakat.
5. Bukti fisik yang ada di Kecamatan Rongga belum sesuai yang diharapkan, karena dari beberapa bukti fisik yang ada masih ada yang bermasalah sehingga pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga memakan waktu yang sangat lama.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Aparatur Kecamatan Rongga Kab. Bandung harus memiliki kehandalan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang professional sehingga mampu memberikan suasana yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
2. Aparatur Kecamatan Rongga Kab. Bandung harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat terkait dengan pembuatan KTP Elektronik. Salah satunya dengan mengadakan sosialisasi tentang pembuatan KTP elektronik, sehingga masyarakat mendapat kejelasan dalam memahami prosedur yang harus dilakukan untuk membuat KTP Elektronik.
3. Sosialisasi dalam pembuatan KTP Elektronik harus dilakukan secara maksimal agar masyarakat dapat mengerti tentang SOP yang digunakan dalam pembuatan KTP Elektronik, sehingga akan menekan angka terjadinya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum aparatur
4. Aparatur Kecamatan Rongga Kab. Bandung harus memiliki etos kerja dan profesionalime dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, dengan begitu

akan terjalin suasana kerja yang efektif dan efisien serta masyarakat akan mendapatkan pelayanan secara maksimal dari aparatur pemerintah.

5. Sarana dan prasarana penunjang harus dipersiapkan aparatur pemerintah agar dalam proses pembuatan KTP elektronik dapat dilaksanakan secara efektif. Selain itu proses administrasi dan disposisi yang dilakukan aparatur harus tepat, dengan begitu waktu yang dibutuhkan untuk membuat KTP elektronik tidak akan membutuhkan waktu yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka

Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT GrafindoPersada.

Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Handayaningrat, Sarwono. 1994. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*.Jakarta: Gunung Agung

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LANPress.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumiaksara.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:CV. Alfabeta.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dancustomer Stafication* Bandung: PTALUMNI

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi* Bandung: ALFABETA Bandung

Purnama, Nursyabani. 2006. *Manajemen Kualitas*; Perspektif Global. Yogyakarta:Ekonosia

Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta.: Pustaka Arif

Ratminto. Dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:PUSTAKA PELAJAR.

Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: ProgramSekolah Demokrasi

Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT BUMI AKSARA.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung*: ALFABET

Sutopo, 2006. *Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II*,Jakarta: LAN

Singarimbun & Effendy, 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, Hal.272

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

B. Dokumen-Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government*.

Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional.

Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informasi).

Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Umum.

Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional.

Surat Menteri Dalam Negeri Nomor : 471.13/4141/SJ, tertanggal 13 Oktober 2010, perihal Penerbitan NIK dan Persiapan Penerapan e-KTP Tahun 2011.

Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
Peraturan Bupati Bandung Barat No. 5 Tahun 2011 tentang penyelengaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pengatian cetak kartu tanda penduduk (KTP elektronik) dan akta catatan sipil.

C. Rujukan Elektronik

http://elib.unikom.ac.id/index.php.
Perpustakaan Unikom Online, Di akses tgl 25 November, pada pukul 23.45 WIB