

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Solokan Jeruk**

Kecamatan Solokan Jeruk merupakan sebuah kecamatan yang berapada di Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Kecamatan Solokan Jeruk sendiri memiliki penduduk sekitar 85,166 yang berdiri sejak tahun 1990 telah resmi di bangun sebuah pusat pelayanan terpadu di Kabupaten Bandung dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan dokument – dokument penting yang menyangkut pemerintahan.

Kecamatan Solokan Jeruk sendiri memiliki luas 2.355,072 Ha yang terdiri dari 1.545,284 Ha lahan basah pertanian (sawah) dan 609,788 Ha tanah darat dari luas tersebut di bagi menjadi 7 desa yaitu : Desa Soloka Jeruk, Desa Panyadap, Desa Cibodas, Desa Langensari, Desa Padamukti, Desa Bojongemas, dan Desa Rancakasumba. Dari 7 Desa tersebut terdiri dari 19 dusun, 113 RW dan 393 RT, dengan jumlah penduduk sekitar 85,166 sebanyak 23,674 kepala keluarga.

Adapun jumlah penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk terbagi menjadi 7 desa yang paling besar jumlah penduduknya desa Solokan Jeruk dengan jumlah penduduk sekitar 15,964 dan paling kecil adalah desa padamukti dengan jumlah penduduk sekitar 8,603, Kecamatan Solokan Jeruk mempunyai wilayah yang bagus dari segi perekonomian di karenakan di Kecamatan Solokan Jeruk ada kawasan industri tekstile membuat masyarakat bekerja di industri tersebut.

##### **4.1.2 Letak Geografis**

Secara umum ada 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kinerja pembangunan Kecamatan Solokan Jeruk, yaitu (1) faktor geografis, (2) faktor demografis, (3) faktor sosial ekonomi. Pada gambar peta dibawah menunjukkan wilayah Desa yang ada di Kecamatan Solokan Jeruk

Gambar 2 Peta Kecamatan Solokan Jeruk



Sumber : Profil Kecamatan Solokan Jeruk

Gambar diatas menunjukkan 7 wilayah desa yang ada di Kecamatan Solokan Jeruk.

#### 4.1.3 Kondisi Geografis

Komponen utama dan saling berhubungan satu dengan yang lainnya dalam terbentuknya suatu wilayah adalah penduduk, tepat/lokasi dan pemerintahan. Kependudukan adalah karakteristik yang paling mewakili dalam menentukan gambaran suatu wilayah permasalahan yang terjadi, karena penduduk adalah sebagai objek pokok suatu wilayah yang merupakan komponen yang selalu mengalami perkembangan yang sangat dinamis dari waktu ke waktu sehingga mobilitas dan persebaran penduduk tercapai optimal. Jumlah penduduk kecamatan

solokan jeruk sebanyak 85,166 Jiwa yang tersebar di 7 desa. Jumlah penduduk dengan rinci dapat dilihat pada table dibawah ini.

**Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Solokan Jeruk**

NO	Desa	Jumlah Penduduk	Laki – Laki	Perempuan
1	Solokan Jeruk	15,964	8,174	7,790
2	Bojongemas	14,892	7,656	7,236
3	Panyadap	11,774	6,078	5,696
4	Langensari	11,481	5,674	5,807
5	Rancakasumba	11,237	5,766	5,471
6	Cibodas	11,215	5,748	5,467
7	Padamukti	8,603	4,398	4,205

Sumber : Kependudukan Kecamatan Solokan Jeruk, 2019

#### 4.1.4 Motto

Kecamatan Solokan Jeruk memiliki motto “BISSA”, yang memilikimakna Bersih Indah Sehat Sinergi Amanah (BISSA), yang maksudnya kecamatan solokan jeruk Bersih dari segi lingkungan, Indah di lihat dari segi arsitektur maupun dari segi lingkungan, Sehat dari segi pegawai yang baik di pandang dan sehat di lingkungan kecamatan solokan jeruk, Amanah dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kecamatan solokan jeruk harus memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat waktu.

#### 4.1.5 Visi, Misi, dan Tujuan Mutu

Visi Kecamatan Solokan Jeruk adalah “ Menjadi Kecamatan Terepan Dalam Pelayanan Publik dan Peningkatan Kinerja Pemerintahan Desa”. Yang bertujuan agar pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dapat di sampaikan dengan baik, cepat, dan tepat waktu.

Misi Kecamatan Solokan Jeruk memiliki lima misi untuk memajukan pelayanan kecamatan yang prima, yaitu :

1. Menggerakkan masyarakat dalam penataan dan pemeliharaan lingkungan.
2. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas SDM berdasarkan iman dan taqwa.
4. Menciptakan kondisi yang aman, tertib, damai dan dinamis.
5. Mengembangkan kesejahteraan masyarakat melaluipengembangan potensi ekonomi daerah.

Kebijakan Mutu Kecamatan Solokan Jeruk untuk menunjang visi dan misi kecamatan solokan jeruk agar palayanan yang di berikan lebih prima, yaitu:

1. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat terkait tugas – tugas pemerintah di kecamatan.
2. Memberikan pelayanan yang berkualitas dalam pelayanan dengan penuh ke ramah – tamahan, sopan santun dan penuh perhatian.
3. Mengembangkan sarana dan prasarasa layanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya.
4. Menerapkan, memelihara, dan meningkatkan kenirja sistem.
5. Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 secara berkesinambungan.

#### **4.1.6 Profil Kecamatan Solokan Jeruk**

Nama : Kecamatan Solokan Jeruk

Alamat : Jln. Raya Majalaya – Rancaekek, SolokanJeruk,

## Solokan Jeruk, Solokanjeruk, Bandung

Kode Pos : 40376

Kabupaten : Kabupaten Bandung

Ibu Kota : Bandung

Provinsi : Jawa Barat

## Batas Wilayah

Utara : Desa Padamukti

Barat : Desa Bojongemas

Selatan: Desa Solokanjeruk

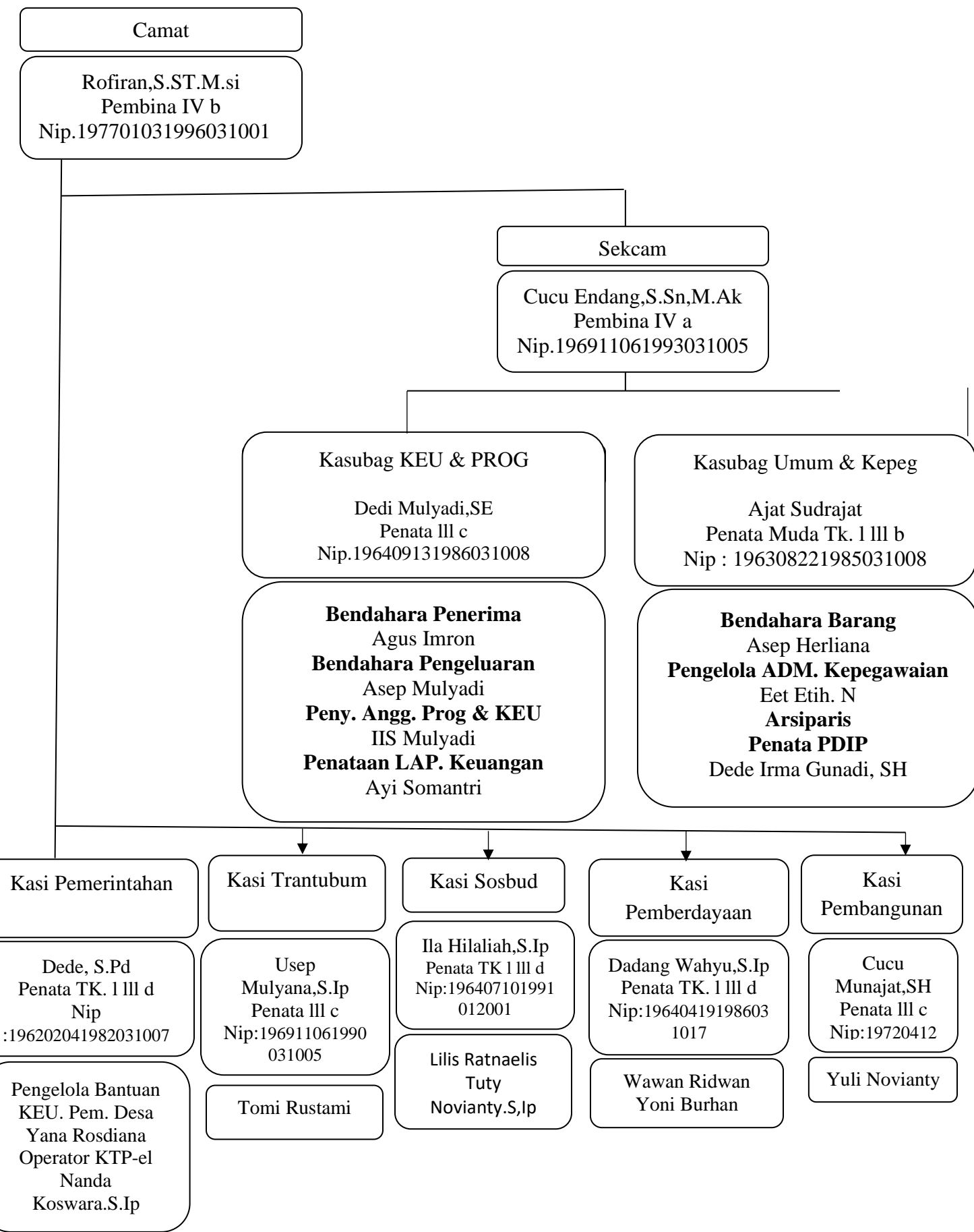
Timur : Desa Panyadap

Luas Wilayah : 2,355,075

Jml Penduduk : 85,166

Telepon : 0225950668

### 4.1.7 Struktur Organisasi Kecamatan Solokan Jeruk



1. Camat
2. Sekertaris Camat, Terdiri dari :
  - A. Kasi Subbagian Keuangan dan Program
    - a. Bendahara Penerima
    - b. Bendahara Pengeluaran
    - c. Penyampai Anggaran Program dan Keuangan
    - d. Penataan Laporan Keuangan
  - B. Kasi Subbagian Umum dan Kepegawaian
    - a. Bendahara Barang
    - b. Pengelola Administrasi Kepegawaian
    - c. Arsiparis
3. Kasi Pemerintahan
  - a. Pengelola Bantuan Keuangan Desa
4. Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum
5. Kasi Sosial dan Budaya
6. Kasi Pemberdayaan
7. Kasi Pembangunan

#### **4.1.8 Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja**

Berdasarkan Peraturan Bupati Bandung Nomor 7 tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di wilayah Kabupaten Bandung, Kewenangan Kecamatan yang dipimpin oleh seorang Camat adalah :  
Melaksanakan, Mengkoordinasikan, Merumuskan Tujuan dan sasaran penyelenggaraan

Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan diwilayah Kecamatan, sesuai dengan ketentuan Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat serta menyelenggarakan tugas-tugas lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun seiring perkembangan masyarakat dan perubahan Paradigma Pemerintahan, Pemerintah selaku Abdi Masyarakat dan Abdi Negara senantiasa berusaha menyesuaikan beragam tuntutan masyarakat, tidak terlepas di Kabupaten Bandung. Terbitnya Keputusan Bupati Bandung Nomor 8 tahun 2004 tentang Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung merupakan salah satu kebijakan dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, yang berisikan 25 bidang dan 614 rincian kewenangan. Struktur Organisasi Kecamatan Solokan Jeruk terdiri dari : 1 (Satu) orang Camat, (1) Satu orang Sekretaris Kecamatan, 2 (dua) orang Kasubag dan 5 (lima) orang Kepala Seksi

## **1. Camat**

Adapun Camat mempunyai tugas pokok Melaksanakan kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum Pemerintahan yang meliputi :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- b. Mengkoordinasikan Penerapan dan penegakan peraturan perundang- undangan
- c. Mengkoordinasikan Pemeliharaan Prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- d. Mengkoordinasikan Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingka Kecamatan
- e. Membina penyelenggaraan pemerintahan Desa dan / atau kelurahan.
- f. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan /atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan

## **2. Sekretaris Kecamatan**



Sekretaris Kecamatan merupakan unsur pembantu pimpinan yang bertanggungjawab kepada Camat dan mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam memimpin merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dan administrasi umum, kepegawaian, keuangan. Perlengkapan, kerumah tanggaan, informasikehumasan dan ketata usahaan serta melaksanakan tugas tugas lain sesuai denganketentuan peraturan yang berlaku. serta menjalankan fungsi sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan ketata usahaan.
- b. Penyelenggaraan persiapan penyusunan anggaran Kecamatan.
- c. Penetapan penyusunan rencana kegiatan dan pengendalian Keca-matan.
- d. Penetapan Pelaksanaan Pengelolaan administrasi perkantoran, kearsipan, kerumah tanggaan, perlengkapan, dokumentasi, perpustakaan dan kepegawaian Kecamatan.
- e. Penyelenggaraan Pembinaan organisasi dan tatalaksana dilingkungan Kecamatan.
- f. Penyelenggaraan informasi dan kehumasan.
- g. Pembinaan tertib administrasi, organisasi dan hukum dilingkungan Kecamatan.
- h. Pengkoordinasian administrasi pelayanan publik dibidang Penyelenggaraa
- i. Pemerintahan daerah diwilayah Kecamatan
- j. Fasilitasi penetapan rumusan kebijakan pengelolaan administrasi kepegawian perangkat daerah lainnya diwilayah Kecamatan.
- k. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah, DPRD, Pemerintah, Pemerintah
- l. Provinsi dan instansi terkait dibidang pengelolaan kesekretariatan Kecamatan.

### **3. Subag Keuangan & Program**

Mempunyai tugas pokok Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengkoordinasian penyusunan rencana, program kerja, dan penanggung jawab kelola keuangan kecamatan, dan menye lenggarakan fungsi Penyusunan rencana program kerja operasional kegiatan pelayanan dan keuangan

- a. pengkoordinasian penyusunan rencana program kerja dan pertanggung jawaban pengelolaan keuangan Kecamatan
- b. Penyusunan rencana operasional dan koordinasi kegiatan dan program kerja Kecamatan.
- c. Pengkoordinasian rencana dan program kegiatan perangkat daerah lainnya di wilayah Kecamatan.
- d. Pelaksanaan fasilitasi penyusunan rencana penyelenggaraan Pemerintahan dan pertanggung jawaban keuangan melalui proses musyawarah perencanaan pembangunan.
- e. Pelaksanaan pengumpulan bahan anggaran kecamatan
- f. Pelaksanaan penyusunan rencana strategis Kecamatan.
- g. Pelaksanaan penyusunan rancangan peraturan penunjang pelaksanaan tugas
- h. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas
- i. Fasilitasi pembinaan dan pengendalian kegiatan dan program yang dilaksanakan perangkat daerah di Kecamatan
- j. Pelaksanaan penyiapan bahan pertanggung jawaban keuangan kecamatan
- k. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya
- l. Pelaksanaan koordinasi penyusunan program kerja dan keuangan dengan sub unit kerja lain dilingkungan Kecamatan.

#### **4. Subag Umum dan Kepegawaian**

Memiliki tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi umum, informasi kehumasan dan kepegawaian dilingkungan Kecamatan serta mempunyai Fungsi, sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan administrasi umum, informasi kehumasan, kerumah tanggaan, kepegawaian dan ketata usahaan Kecamatan.
- b. Melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat surat naskahdinas dan pengelolaan dokumentasi dan kearsipan Kecamatan
- c. Pelaksanaan pembuatan dan pengadaan naskah dinas

- d. Pelaksanaan pengelolaan dan penyiapan bahan pembinaan doku-mentasi dan kearsipan kepada sub unit kerja dilingkungan Kecamatan
- e. Penyusunan dan penyiapan pengelolaan dan pengendalian administrasi perjalanan dinas, pelayanan keprotokolan dan penyelenggaraan rapat rapat dinas
- f. Pelaksanaan informasi dan pelayanan hubungan masyarakat, pengurusan Kerumah tanggaan, kemanan dan ketertiban kantor
- g. Pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan serta pengelolaan lingkungan kantor, gedung kantor, kendaraan dinas dan aset Kecamatan lainnya
- h. Penyusunan dan penyiapan rencana kebutuhan sarana dan prasarana perlengkapan kantor
- i. Pelaksanaan pengadaan, penyimpanan, pendistribusian dan inventari-sasi perlengkapan kantor
- j. Penyusunan bahan penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan pelaksanaan tugas Kecamatan
- k. Pelaksanaan pengelolaan perpustakaan dan pendokumentasian peratur-an perundang undangan
- l. Pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan pemeliha-raan data serta dokumentasi kepegawaian
- m. Penyusunan dan penyiapan rencana kebutuhan formasi dan mutasi pegawai
- n. Penyusunan dan penyiapan bahan administrasi kepegawaian yang me-liputi kenaikan pangkat, gaji berkala, pensiun dan pemberian penghargaan serta peningkatan kesejahteraan pegawai
- o. Penyusunan dan penyiapan pegawai untuk mengikuti pendidikan / pelatihan struktural, teknis dan fungsional serta ujian dinas
- p. Fasilitasi pembinaan umum kepegawaian dan pengembangan karier serta disiplin pegawai
- q. Penyusunan dan penyiapan pengurusan administrasi pensiun dan cuti pegawai
- r. Pengkoordinasian penyusunan administrasi DP.3, DUK sumpah / janji pegawai
- s. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- t. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya
- u. Pelaksanaan koordinasi pelayanan administrasi umum dan kepegawaian dengan sub unit kerja lain dilingkungan Kecamatan.

## 5. Seksi Pemerintahan

Kegiatan pada Bidang Pemerintahan meliputi: Penyiapan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan Pemerintahan yang meliputi Pengembangan otonomi daerah, Politik

dalam Negeri dan administrasi publik, Kependudukan, hukum dan perundang undangan, perimbangan keuangan daerah dan fasilitasi penyelenggaraan Pemerintahan Desa /Kelurahan serta melaksanakan tugas - tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku serta mempunyai

Fungsi :

- a. Penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan
- b. Pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan.
- c. Pelaksanaan penetapan penyelenggaraan pembinaan dan, fasilitasi data dibidang pengembangan otonomi daerah, politik dalam negeri dan administrasi publik serta kependudukan.
- d. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian data yang berkaitandengan hukum dan perundang undangan
- e. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yangberkaitan dengan perimbangan keuangan daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan;
- f. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan / atau Kelurahan, organisasi Kemasyarakatan di Desa dan / atau Kelurahan serta bantuan Desa /Kelurahan
- g. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya
- h. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- i. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan dengan instansi terkait lainnya.
- j. Pengelolaan kependudukan yang bersifat administratif meliputi kegiatan - kegiatan pencatatan jumlah penduduk dan jumlah mutasi penduduk yang dilaksanakan secara bulanan, triwulan dan tahunan. Selanjutnya data tersebut diolah dan dianalisa untuk menjadi bahan kegiatan lainnya serta dilaporkan ke Tingkat Kabupaten baik laporan bulanan, triwulan, dan tahunan.
- k. Pembinaan kependudukan mensosialisasikan kegiatan proses pembuatan Kartu Identitas Penduduk ke Desa-Desa yang meliputi:
  - Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - Kartu Keluarga (KK)
  - Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)

- Surat Keterangan Tempat Tinggal
- Surat Keterangan Pindah
- Surat Keterangan Kematian Dan Kelahiran
- Akta Kelahiran

Pelayanan masyarakat, melaksanakan Proses Data Entry KTP dan KK serta pencetakan KTP dan KK serta melaksanakan penertiban surat-surat keterangan kependudukan (Surat Pindah, Surat Keterangan Ahli Waris dll) Dalam bidang Pembinaan Pemerintahan Desa telah dilaksanakan yang mencakup :

- a. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan administrasi Pemerintahan desa
- b. Pembinaan personil (pembinaan dan bimbingan peningkatan kemampuan perangkat desa dan BPD)
- c. Memfasilitasi pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Desa
- d. Melaksanakan pembinaan penyusunan Anggaran Penerimaan Belanja Desa
- e. Melaksanakan penertiban Tanah Kas Desa
- f. Pelaksanaan bimbingan teknis pendataan data profil desa, monografi desa, dan investarisasi Tanah Kas Desa
- g. Pertanahan
- h. Melaksanakan pembinaan administrasi pertanahan
- i. Melaksanakan penelitian berkas-berkas kepemilikan atas tanah yang akan digunakan/dijaminakan

## **6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum**

Mempunyai tugas pokok merencanakan dan menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang pelayanan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum. dan menyelenggarakan fungsi, sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan Penyusunan rencana dan program penyelenggaraan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum, fasilitasi dan bantuan pelaksanaan operasional penegakan peraturan Daerah dan peraturan/keputusan Bupati di wilayah Kecamatan.

- b. Pembinaan pengendalian operasional Polisi Pamong Praja dalam Pelaksanaan Ketentraman dan Ketertiban umum serta bantuan pelaksanaan operasional penegakan peraturan Daerah dan Peraturan / Keputusan Bupati
- c. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan satuan perlindungan masyarakat melalui kesiagaan dan penanggulangan bencana serta peningkatan sumber daya manusia satuan linmas.
- d. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi teknis pelaksanaan operasional penyidikan pelanggaran Peraturan daerah dengan instansi terkait
- e. Pengkoordinasian dan fasilitasi penyelenggaraan PEMILU dengan instansi terkait.
- f. Pengkoordinasian dan Pembinaan pengendalian ketentraman dan ke-tertiban umum, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat dengan instansi terkait
- g. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- h. tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku
- i. Pelaksanaan koordinasi ketentraman dan ketertiban umum dengan sub unit kerja lain dilingkungan Kecamatan.

## **7. Seksi Sosial Budaya**

Mempunyai tugas pokok Membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang Pelayanan Kesejahteraan sosial dan kebudayaan serta menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan Penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial dan kebudayaan.
- b. Pelaksanaan fasilitasi pemberian rekomendasi dibidang ketenaga kerjaan dan ketransmigrasian.
- c. Pelaksanaan fasilitasi pemberian rekomendasi dibidang pendidikan budaya dan pariwisata.
- d. Pelaksanaan fasilitasi pemberian rekomendasi dibidang kesejahteraan sosial.
- e. Pelaksanaan fasilitasi pemberian rekomendasi dibidang Pemuda dan olah raga.
- f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- g. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku.

- h. Pelaksanaan koordinasi sosial dan budaya dengan sub unit kerja lain dilingkungan Kecamatan.

## **8. Seksi Pemberdayaan**

Mempunyai tugas pokok Membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang Pember-dayaan Masyarakat sertamenyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan pemberdayaan masyarakat
- b. Pelaksanaan pemberian perijinan, penetapan / penyelenggaraan fasilitasi, Pembinaan, rekomendasi, Pengendalian dibidang pertanian, kehutanan, Perkebunan, peternakan dan perikanan
- c. Pelaksanaan Fasilitasi pembinaan dan pengkoordinasian di bidang Keluarga Berencana dan pembangunan keluarga sejahtera
- d. Pelaksanaan fasilitasi pembinaan dan pengkoordinasian pemberian perijinan dibidang perindustrian, perdagangan, perkoperasian dan perekonomian masyarakat
- e. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan serta pengkoordinasian pemberian perijinan bidang kesehatan
- f. Pelaksanaan koordinasi teknis operasional pelaksanaan tugas UPTD dan UPT dalam pengembangan pemberdayaan masyarakat diwilayah Kecamatan
- g. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- h. Pelaksanaan koordinasi pengembangan pemberdayaan masyarakat dengan subunit kerja lain dilingkungan Kecamatan

## **9. Seksi Pembangunan**

Mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusankebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam penyusunan, perencanaan, pelaksanaan pelayanan pembangunan kemasyarakatan; serta menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana dan kegiatan pembangunan pemerintah kelurahan.
- b. Pengkoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan di wilayah kelurahan.
- c. Penyusunan bahan rumusan pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian di wilayah kelurahan.
- d. Pelaksanaan koordinasi pengembangan potensi pendapatan daerah dan tingkat perekonomian masyarakat dengan perangkat daerah dan instansi lainnya.
- e. Pelaksanaan pembinaan terhadap usaha-usaha pengembangan potensi pendapatan dan peningkatan perekonomian masyarakat.
- f. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku.
- g. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- h. Pelaksanaan koordinasi pelayanan kesekretariatan dengan sub unit kerja lain di lingkungan kelurahan. (Sumber : Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Struktur Organisasi Kecamatan Solokan Jeruk)

#### 4.1.9 Tingkat Pendidikan Pegawai

Kecamatan Solokan Jeruk memiliki pegawai sebanyak 24 orang, dengan bidang yang di tentukan oleh kecamatan sesuai kemampuan yang di miliki, dengan dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Pegawai**

NO.	TINGKAT PENDIDIKAN	KLASIFIKASI		JUMLAH
		PNS	NON-PNS	
1	S-2	2		2
2	S-1	6	4	10
3	SMA	2	8	10



4	SMP		2	2
JUMLAH				24

Sumber : Data Pegawai tahun, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat di ketahui tingkat pendidikan pegawai kecamatan solokan jeruk dengan Strata 2 orang, Sarjana 10 orang, Sma 10 orang, Smp 2 orang dengan jumlah keseluruhan pegawai kecamatan solokan jeruk sebanyak 24 orang.

#### 4.1.10 Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) memiliki prosedur dalam melakukan perekam atau proses pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik itu, bagi pemohon pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) harus membawa beberapa dokumen untuk persyaratan pelayanan KTP-el. Dokument itu meliputi, sebagai berikut :

1. Syarat Pengurusan
  - a. Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin
  - b. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa
  - c. Mengisi formulir F.1
  - d. Foto copy KK
  - e. Asli KTP lama
2. Proses Pembuatan KTP-el
  - a. Penduduk datang ke tempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan di atas
    - a. Pemohon mengambil nomor antri
    - b. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antri
    - c. Pemohon menuju ke loket yang telah di tentukan
    - d. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan *database*
    - e. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
    - f. Petugas membutuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan
    - g. Petugas merekam sidik jari dan *scan* retina mata

- h. Petugas membutuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari
- i. Pemohon dipersilahkan pulang dan menunggu hasil rekaman

Dari pembahasa prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang menunjukkan kepada pemohon bahwa pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) tidak berbeli – belit dan fleksibel dalam rangka penyelesaian suatu pelaya

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, hasil dari wawancara dan penelitian, serta data-data yang di peroleh dari Kecamatan Solokan Jeruk dan beberapa sumber lain agari terwujudnya kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Apakah di Kecamatan Solokan Jeruk terwujudnya kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dan sesuai kebijakan pemerintah daerah yaitu *One Day Service* yaitu dengan pelayanan dengan satu hari jadi, apakah pelayanan ini terwujud di setiap Kecamatan-Kecamtan di wilayah Kabupaten Bandung

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola kosumsi dan gaya hidup pelanggan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan memberikan bagaimana aparatur memberikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ketepatan waktu, ramah tamah, dan sikap sopan dan santu adalah dasar dari kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat agar mendapatkan

kenyamanan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat di lihat di

#### **4.2.2 *Tangbel* Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

*Tangibles* merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil didalam perwujudan pelayanan yang baik. Bukti fisik sendiri merupakan hal-hal yang kasat mata sehingga jelas terlihat oleh masyarakat. Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang pembuatan KTP-el. Bukti fisik tersebut meliputi aparatur pelaksana, teknologi yang digunakan, ketersediaan SDM, dan alat-alat yang digunakan dalam berkomunikasi.

Dalam memenuhi fasilitas fisik melalui pembuatan KTP-el dapat terlihat dengan teknologi yang digunakan dalam pembuatan KTP-el, misalnya komputer dengan jaringan internet dengan kapasitas akses yang besar atau no limite sehingga dapat memudahkan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Dua buah komputer yang terdapat pada bagian pembuatan KTP-el sengaja dirancang dengan kemampuan yang mungkuni yaitu keras seperti memory sebesar 2 gigabyte, VGA 128 megapixell, hardsisk 250 gigabyte Lcd monitor 14 inch.

Sub indikator dalam Bukti fisik yang kedua adalah alat-alat yang digunakan oleh aparatur untuk melakukan komunikasi kepada masyarakat agar tercapainya pelayanan pembuatan KTP-el. Sub Indikator Bukti fisik yang ketiga yaitu personil dalam melayani pembuatan KTP-el. Dalam hal ini Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung memiliki personil yang mempunyai keahlian masing-masing bidang yang ditangani menurut tugas tanggung jawabnya khususnya bidang pembuatan KTP-el. Selain mempunyai keahlian di masing-masing bidang penanganannya

para personil juga memiliki integritas dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Personil yang dimiliki Kecamatan Solokan Jeruk tersebut diperoleh melalui seleksi penerimaan Aparatur Negeri Sipil (PNS), setelah diterima sebagai PNS dilingkungan Dinas tersebut selanjutnya personil tersebut diberikan pelatihan tentang pembuatan KTP-el.

Tingkat kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan adalah tingkat kesiapan aparatur dinilai dari jumlah aparatur yang memberikan pelayanan maupun kesiapan aparatur yang selalu ada di tempat pada saat dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa berhasil atau tidaknya sebuah pelayanan yang baik akan diberikan kepada masyarakat melalui pembuatan KTP-el.

Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan tentu saja dapat tercapai apabila aparatur Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung memperhatikan faktor personil ini dimana kesanggupan untuk menjalankan tugas-tugas yang menuntut keterampilan dan kekuatan aparatur sangatlah dibutuhkan. Target utama yang menjadi tujuan dari Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung adalah tercapainya pelayanan yang profesional dalam hal pelayanan pembuatan KTP-el.

Dasarnya setiap instansi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya adalah dengan memperbaiki kinerja dan selalu melakukan hal-hal yang baru untuk mengembangkan pelayanan yang telah diberikan, instansi perlu memperbaiki pelayanan kepada agar tercapainya profesionalitas kinerja aparatur itu sendiri. Dengan itu aparatur memproses hasil yang akan diberikan untuk memperbaiki kinerja aparatur sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi merupakan elemen penunjang dalam pelayanan pembuatan KTP-el, dimana semua saling berhubungan satu sama lainnya. Fasilitas fisik disini bisa berupa objek yang melaksanakan pelayanan seperti Kecamatan

sedangkan perlengkapan disinidiantaranya komputer, printer, scanner dan kamera sebagai alat yang dipergunakan oleh pegawai Kecamatan dalam proses pelayanan pembuatan KTP-el.

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 Solokan Jeruk seperti komputer yang rusak, dari dua komputer yang ada hanya satu unit komputer yang digunakan, sehingga hal tersebut menghambat proses pelayanan pembuatan KTP-el. 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 selesai tepat waktu karena kami disini kewalahan saat mendata masyarakat dan lamanya pendistribusian blanko dari pusat.”(20 Juli 2019).

Proses yang memakan waktu yang sangat lama bukan hanya dari cara kerja aparturnya saja melainkan dari peralatan yang kurang mendukung, sesuai yang ditemui di lapangan hampir seluruh aparatur Kecamatan bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing saat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu masyarakat

“saya melihat para aparatur Kecamatan bekerja dengan penuh semangat saat melayani masyarakat, tetapi saya tidak mengerti kenapa proses pembuatan KTP-el memakan waktu sangat lama, padahal apa yang kurang semua sudah berjalan sesuai yang diharapkan, tapi yang saya dengar dari beberapa masyarakat lainnya penyebab lambatnya proses pembuatan KTP-el ini yaitu peralatan yang ada di Kecamatan, dan kurangnya blanko. sehingga aparatur kesulitan dalam mengejar waktu yang telah ditetapkan.” (20 Juli 2019).

Terciptanya kualitas pelayanan bergantung dari semua elemen tersebut, jika salah satu dari elemen tersebut mengalami masalah maka akan berdampak buruk dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa bukti fisik yang ada di Kecamatan Solokan Jeruk belum sesuai yang diharapkan, karena dari beberapa bukti fisik yang ada masih ada yang bermasalah sehingga pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Solokan Jeruk memakan waktu yang sangat lama. Hal yang menyangkut tentang fasilitas di bahas pada bagian sub bab dibawah ini.

#### **4.2.1.1 Fasilitas Fisik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Fasilitas fisik adalah bentuk kemampuan yang terlihat langsung diberikan aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat berkaitan dengan pelayanan pengaduan atau keluhan. Dalam fasilitas fisik dapat dijelaskan untuk keperluan kegiatan pemberian bantuan kepada masyarakat yang menghadapi masalah, khususnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan penting yang dibutuhkan oleh masyarakat dan tidak bersifat individual. Fasilitas fisik mutlak diperlukan dengan perlengkapan yang cukup memadai dan menyenangkan, walaupun wujudnya sangat sederhana. Ciri-ciri dari fasilitas fisik bermacam-macam seperti ruangan, gedung, perlengkapan dan fasilitas sarana dan prasarana lain yang mendukung proses pelayanan.

Sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, maka dengan ini bukti fisik menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinernya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Sarana merupakan penunjang utama dalam peningkatan pelayanan karena dalam suatu sarana dapat terlihat jelas keberhasilan sebuah program ataupun pencapaian itu sendiri.

Menurut peneliti banyaknya responden yang menilai bahwa fasilitas fisik sebagai penunjang kegiatan pelayanan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kabupaten Bandung khususnya Kecamatan Solokan Jeruk kurang memadai menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Solokan Jeruk masih belum memenuhi standar pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang ada di lingkungan kerja Kecamatan Solokan Jeruk yang masih kurang memadai tercermin dari adanya beberapa fasilitas

penunjang kegiatan yang sudah disediakan namun memang tidak dapat mencukupi untuk seluruh pemohon 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 sama lain. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu masyarakat

“menurut saya, fasilitas yang ada disini kurang memadai jadinya pelayanannya pun terhitung lama dan lambat sehingga menunggu cukup lama seperti contohnya fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai.”

(22 Juli 2019).

Proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) 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 Solokan Juruk ada beberapa yang tidak dapat dipakai atau rusak. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparaturnya 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-el yaitu jumlah komputer yang terbatas, karena dari dua komputer yang ada hanya satu komputer yang dapat dioperasikan, dan telatnya pendistribusian blangko dari pusat hanya diberikan sekitar 500 blangko dalam 1 minggu sehingga dalam penyelesaiannya memakan waktu yang cukup lama.” (22 Juli 2019).

Sarana dan prasarana seperti perangkat lunak seperti komputer, printer, alat scanner, dan kamera sangat dibutuhkan dalam mempercepat proses pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el). Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparaturnya Kecamatan

“kami sangat memerlukan perangkat lunak dalam proses pengerjaan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), karena peralatan itu yang sangat penting dalam sebuah pelayanan pembuatan KTP-el”. (22 Juli 2019).

Selain perangkat lunak yang dibutuhkan oleh Kecamatan Solokan Jeruk dalam mempercepat proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dibutuhkan juga jaringan internet, karena jaringan internet disini untuk menyimpan data-data yang telah direkap oleh dan disimpan di database yang telah dibuat sebelumnya, agar tidak pusing saat mencari data masyarakat yang sedang melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik(KTP-el). Data-data yang tersimpan didalam data kependudukan sangatlah penting, seharusnya kelengkapan sarana dan prasarana yang ada lebih diutamakan agar tidak terjadi kesalahan kembali terulang dan tidak menghambat proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik(KTP-el) dan tidak menghambat juga terhadap kinerja aparatur Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

Analisa dari peneliti tentang fasilitas fisik untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Kualitas pelayanan dalam segi fasilitas kurang memadai dikarenakan masih adanya masyarakat yang kurang puas di rasa masih kurang dalam segi pelayanan yang diberikan dan lamanya proses pelayanan karena fasilitas yang kurang memadai. hal ini sejalan dengan Mahmudi (2010) menyatakan bahwa sarana dan prasarana harus memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik bagi kepuasan masyarakat. bahwa fasilitas fisik yang ada di Kecamatan Solokan Jeruk khususnya komputer yang ada belum menunjang dalam pembuatan KTP-el, karena jumlah masyarakat Kecamatan Solokan Jeruk tidak sebanding dengan fasilitas yang ada sehingga berdampak kepada hasil dari pembuatan KTP-el tersebut yang memakan waktu cukup lama.



#### **4.2.1.2 Peralatan atau sarana pendukung Pembuatan Kartu Tanda**

##### **Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Peralatan adalah infrastruktur yang diberikan kepada masyarakat yang meliputi alat-alat pendukung penunjang keberhasilan, dalam hal melaksanakan pelayanan dibutuhkan peralatan yang lengkap agar proses pelayanan yang diberikan menjadi baik. Dengan adanya peralatan pendukung dalam kondisi yang baik maka akan menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya ataupun masyarakat selama mendapatkan pelayanan karena peralatan perlengkapan yang bisa dipercaya kelayakannya. Sehingga hal ini akan meningkatkan citra atau reputasi kualitas pelayanan yang diberikan. Adanya peralatan yang harus diperhatikan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, salah satunya yaitu kelengkapan peralatan, karena menyangkut lingkup pelayanan dan sarana pendukung pelayanan.

Peralatan yang diperlukan dalam proses pelayanan tidak mutlak harus mewah, tetapi cukup sederhana saja. Suatu kantor atau perusahaan penyediaan jasa, peralatan dapat berupa kursi, bangku, ruangan, dan alat-alat pendukung dalam pelayanan, beberapa peralatan seperti satu atau dua kursi untuk masyarakat pengunjung harus cukup memadai. Ditambah dengan peralatan lainnya seperti alat pendukung pekerjaan pelayanan seperti alat print, kertas, komputer, dan sebagainya. Bagian-bagian dari peralatan tersebut adalah sebagai dasar dari terbentuknya sebuah program dalam instansi, namun dalam pelaksanaan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) dibutuhkan teknologi sebagai komponen pendukung utama terlaksananya pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el).

Pemberian bukti kualitas pelayanan melalui peralatan dari para aparatur kepada masyarakat bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat selama dan sesudah jasa yang diberikan

aparatur. Oleh karena itu peralatan merupakan alat bantu penyampaian jasa. Jasa merupakan suatu bentuk kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya seperti barang, maka masyarakat lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta bukti nyata atau bukti langsung yang diberikan aparatur berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Bukti-bukti pemberian kualitas jasa bisa juga diberikan oleh para aparatur melalui peralatan yang digunakan untuk mendukung pemberian jasa pelayanan. Dalam hal ini adalah kondisi peralatan yang digunakan oleh aparatur untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang masih cukup baik sekalipun jika ada kerusakan akan dengan cepat diperbaiki atau diganti dalam melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat dapat terpenuhi secara maksimal dan menghasilkan pencapaian yang memuaskan.

Pembelian peralatan dinilai sangat penting, karena untuk membuat sebuah database diperlukan peralatan yang mendukung seperti Tower, seperangkat peralatan komputer dan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) untuk diaplikasikan, Karena pada sistem administrasi kependudukan yang baru, kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) sekarang tidak lagi ditandatangani camat. Hal ini diperlukan untuk melengkapi jaringan komputer yang berbasis database kependudukan serta mempersiapkan semua keperluan yang berhubungan dengan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el). Peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat merupakan faktor penting dalam proses pelayanan karena suatu pelayanan dapat diukur melalui peralatan yang digunakan oleh penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan tersebut.

Perwujudan kepuasan pengguna jasa pelayanan dapat diidentifikasi melalui bukti langsung atau bukti nyata, yang salah satu indikator dari Bukti langsung atau bukti nyata adalah peralatan

yaitu kebutuhan aparatur dalam melaksanakan tugasnya dan kebutuhan masyarakat dalam menggunakan layanan yang diberikan yang hanya bisa dikerjakan oleh aparatur. Karena masyarakat tidak mengerti persoalan penggunaan peralatan-peralatan yang digunakan oleh aparatur untuk menunjang keberhasilan kualitas pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar, maka itu masyarakat mengharapkan ketersediaan peralatan yang lengkap, dalam kondisi baik dan siap pakai atau akses, demi terciptanya kualitas pelayanan.

Pembuatan dan percetakan kartu tanda penduduk elektronik(KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran terutama dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) akan lebih mudah dengan menggunakan komputer. Hal ini dapat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat karena masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil. Berdasarkan keterangan diatas salah satu aparatur Kecamatan mengemukakan kembali dalam hal perlengkapan yang ada di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung

“peralatan disini seperti komputer , printer yang kurang memadai sehingga menghambat dalam percetakan KTP-el dan yang lainnya.”  
(20 Juli 2019 )

Dibutuhkannya penambahan fasilitas terutama komputer untuk menunjang pelayanan yang dapat membuat pelayanan dengan tepat waktu haruslah diutamakan sehingga dalam prosesnya pun tidak terhambat lagi. Seharusnya satu server itu tidak disatukan datanya apabila tidak connect bisa dialihkan keserver yang lain dan dengan data yang baru sehingga tidak memperlambat proses pencetakannya. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan

“kami disini membutuhkan penambahan fasilitas terutama komputer, karena kami selalu mengalami permasalahan saat proses pembuatan KTP-el, selain itu juga kami membutuhkan koneksi internet yang cukup baik, hal tersebut disebabkan karena daerah kami yang terpencil sehingga kami kesulitan sinyal saat mengoneksikan jaringan internet, sehingga pelayanan yang kami berikan tersendat.”  
(22 Juli 2019).

Oleh karena itu peralatan sangat diperlukan untuk menunjang kebutuhan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil terutama pada pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) yang biasanya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Jika semua kebutuhan peralatan yang diperlukan dapat terpenuhi maka dapat mendorong aparatur menjalankan tugasnya lebih cepat dan efektif sehingga terwujudnya kinerja pegawai yang optimal.

Analisa dari peneliti tentang peralatan untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Kualitas pelayanan dalam segi peralatan kurang memadai dikarenakan masih adanya masyarakat yang kurang puas di rasa masih kurang dalam segi pelayanan yang diberikan dan lamanya proses pelayanan karena peralatan yang kurang memadai. hal ini sejalan dengan Mahmudi (2010) menyatakan bahwa sarana dan prasarana harus memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik bagi kepuasan masyarakat. perlengkapan yang ada di Kecamatan Solokan Jeruk belum memenuhi dalam proses pembuatan KTP-el, karena perlengkapan yang ada seperti komputer dan koneksi internet sangatlah minim dari standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, sehingga dalam proses pelayanan pembuatan KTP-el memakan waktu yang sangat lama

#### **4.2.1.3 Sarana Komunikasi dalam Pembuatan Kartu TandaPenduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Sarana komunikasi adalah bagaimana pegawai kecamatan Solokan Jeruk Berkomunikasi kepada masyarakat, apakah komunikasi pegawai Kecamatan Solokan Jeruk berkomunikasi dengan baik atau tidak. Hal ini untuk memberikan peayanan yang baik kepada masyraka tdalam memberikan pelayanan yang di berikan.

Sarana komunikasi sebagai penunjang pelayanan seperti speker, nomor antirian, dan loket. Yang merupakan tahap awal dari pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), dari sarana komunikasi aparatur kepada masyarakat.

Sarana komunikasi juga sebagai pemberitahuan kepada masyarakat akan persyaratan pelayanan yang akan di berikan membuat masyarakat tidak kebingungan dalam pelayanan. Hal ini dikemukakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa.

“Menurut saya sarana komunikasinya bisa dibilang kurang karena tidak adanya nomor antrian, dan speker dalam melakukan pemanggilan, sempat kebingungan dalam persyaratan apa saja yang akan di serahkan”  
(23 Juli 2019)

kurangnya komunikasi pegawai terhadap masyarakat yang mengakibatkan kurangnya pengetahuan tentang pelayanan yang seharusnya di peroleh oleh masyarakat. Kurangnya keyamanan tempat pelayanan dan kebersihan tempat pelayanan, penampilan pegawai menjadi hal yang tidak kalah pentingnya. Penampilan dan komunikasi yang baik akan memberikan kesan pelayanan yang prima bagi pegawai Kecamatan Solokan Jeruk.

Analisa dari peneliti tentang Sarana Komunikasi untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Kualitas pelayanan dalam segi Sarana Komunikas kurang memadai dikarenakan tidak adanya speker dan nomor antrian jadi masih adanya masyarakat yang kurang puas di rasa masih kurang dalam pelayanan yang diberikan. hal ini sejalan dengan Mahmudi (2010) menyatakan bahwa sarana dan prasarana harus memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik bagi kepuasan masyarakat. Bahwa pihak Kecamatan Solokan Jeruk belum memenuhi Sarana Komunikasi layanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti, ruang pelayanan yang terbatas, speker, dan nomor antrian, ruang pelayanan

yang masih banyak debu dijumpai, dan terbatasnya bangku ruang tunggu antrian, dan peralatan pelayanan pembuatan KTP-el masih kurang memadai.

#### **4.2.2 *Reliability* dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

*Reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan. Keakuratan dalam pelayanan sangat diperlukan agar para masyarakat yakin bahwa apa yang ia peroleh sudah benar, baik dari aspek kelengkapan administratif maupun prosedur.

*Reliability* merupakan jaminan akan kesanggupan, atau kemampuan yang diberikan aparatur dalam hal memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yaitu, kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan masyarakat semenjak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang membahagiakan masyarakat.

*Reliability* kemampuan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung 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 Solokan Jeruk Kabupaten Bandung yang berlandaskan norma-norma yang berlaku.
- b. Pelayanan yang akurat adalah kegiatan pemenuhan pelayanan oleh

aparatur Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung yang sesuai dengan harapan masyarakat.

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-el. 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 Solokan Jeruk Kabupaten Bandung dapat terlihat dengan kemampuan para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

*Reliability* merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung. Kehandalan (*Reliability*) itu sendiri adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

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

Pelayanan akurat yang diberikan Aparatur Kecamatan Solokan Jeruk dalam pembuatan KTP-el yang diberikan kepada masyarakat dengan cara memberikan penjelasan terlebih dahulu sehingga pelayanan yang diberikan tepat dan tanpa ada kekeliruan dengan cara melayani masyarakat yang

melakukan permohonan pembuatan KTP-el. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan

“kehandalan yang diberikan aparatur kepada masyarakat sebelum melakukan pelayanan pembuatan KTP-el salah satunya dengan menjelaskan terlebih dahulu langkah-langkah yang harus dilakukan oleh masyarakat, sehingga meminimalisir waktu saat proses pembuatan KTP-el.” (22 Juli 2019 ).

*Reliability* yang dimiliki oleh masing-masing aparatur dinilai dapat memberikan dampak yang positif terhadap pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP-el. Terciptanya kualitas pelayanan yang baik tidak hanya bergantung kepada aparatur yang memberikan layanan saja tetapi juga masyarakat yang diberikan pelayanan. Sebagaimana dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan

“hubungan antara aparatur dengan masyarakat sangatlah penting demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik, karena disini aparatur dan masyarakat dituntut untuk lebih saling mengerti satu sama lainnya.”  
(22 Juli 2019 ).

Hubungan antara aparatur dengan masyarakat selama ini dinilai belum maksimal, karena masih sering terjadi kesalahpahaman diantara mereka, hal tersebut disebabkan karena masih adanya beberapa masyarakat tidak bersabar saat proses pembuatan KTP-el, sehingga aparatur merasa tidak nyaman saat memberikan pelayanan. bahwa selama ini kehandalan yang dimiliki oleh aparatur Kecamatan belum berjalan efektif, hal tersebut disebabkan karena kesalahpahaman antara aparatur dengan masyarakat yang dilayani, dan masyarakat banyak yang tidak mengikuti sesuai peraturan prosedur dalam masalah pembuatan KTP-el, karena masyarakat dulunya terbiasa dengan mengandalkan RT untuk pembuatan KTP sebelum menjadi KTP-el. Sehingga pada saat ini masyarakat kadang bingung, keliru, dan malas untuk membuat KTP-el dikarenakan pembuatan KTP-el dilakukan secara perekaman langsung kepada orang yang bersangkutan yang mengajukan pembuatan KTP-el. Perekaman tata cara sidik jari penduduk antara lain:



1. Sebelum melakukan perekaman, jari tangan harus bersih dan kering
2. Perekaman sidik jari penduduk dilakukan di tempat pelayanan KTP-el
3. Perekaman sidik jari penduduk dilakukan oleh petugas operator
4. petugas operator merekam seluruh sidik jari tangan penduduk

denganurutan:

- a. Perekaman sidik jari tangan kanan mulai ibu jari, jari telunjuk, jari tengah, jari manis dan jari kelingking
  - b. Perekaman sidik jari tangan kiri mulai ibu jari, jari telunjuk, jari tengah, jari manis dan jari kelingking
5. Hasil Perekaman sidik jari tangan penduduk disimpan kedalam database kependudukan di tempat pelayanan KTP-el
  6. Hasil perekaman sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk juga direkam kedalam CHIP KTP-elTata cara perekaman sidik jari penduduk yang cacat meliputi:

1. Dalam hal sidik jari telunjuk tangan kanan/tangan kiri tidak dapat direkamkedalam CHIP KTP-el, dilakukan perekaman sidik jari yang lainnya dengan urutan jari tengah, jari manis atau ibu jari
2. Penduduk yang cacat fisik sehingga tidak dapat dilakukan perekaman sidik jari tangan tidak dilakukan perekaman sidik jari tangan tetapi dilakukan perekaman pas photo wajah dengan kedua tangan penduduk yang bersangkutan kedalam database kependudukan.Untuk Kehandalan ada 2 Sub bab yang mendalam Kesigapan Aparatur dan Pelayanan Akurat yang akan di bahas di bawah ini.

#### **4.2.2.1 Kesigapan dalam Pembuatan Kartu TandaPenduduk di Kecamatan**

### **Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Pelayanan yang terpercaya dalam menangani pengaduan keluhan masyarakat merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang selalu ingin mendapatkan pelayanan-pelayanan yang dapat dipercaya dalam pelaksanaannya. Pelayanan yang terpercaya akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap aparatur pelaksana sesuai dengan tugas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap aparatur itu sendiri agar kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat mendapatkan persepsi atau respon yang positif.

Pelayanan terpercaya perlu diterapkan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan, dan untuk mendukung kualitas data informasi pada suatu Dinas atau Instansi. Penerapan pelayanan yang terpercaya akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas control dan menjaga proses-proses pada perusahaan untuk tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap berada pada posisi positif di mata masyarakat. Jika dalam pelaksanaan pelayanan terjadi kesalahan, maka hasil yang didapat menjadi tidak maksimal. Kesalahan yang terjadi dalam proses operasional di suatu perusahaan akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu segala tugas dan fungsi harus dapat berjalan dengan baik. Peraturan harus dibuat dengan sejelas mungkin agar tidak terjadi kesalahan persepsi dan informasi yang terdapat dalam pelayanan. Dalam penerapan peraturan dibutuhkan adanya pengawasan dan evaluasi dari pihak manajemen agar penerapan peraturan dapat sesuai dengan standar yang telah dibuat oleh perusahaan agar hasil yang dicapai menjadi lebih maksimal.

Pelayanan yang terpercaya merupakan faktor dari kehandalan. Pelayanan yang terpercaya merupakan harapan seluruh masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur Kecamatan Solokan Jeruk. Aparatur Kecamatan Solokan Jeruk bersedia memberikan informasi terkait

pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) 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-el.

Pegawai terlihat kurang begitu siaga untuk memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan meskipun ada beberapa pegawai yang masih terlihat malas untuk menjelaskan informasi tersebut berulang kali kepada masyarakat yang hendak melakukan pembuatan KTP-el .

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang sedang melakukan pembuatan KTP-el

“selama ini saya sering mendengar keluhan dari setiap masyarakat yang sedang membuat KTP-el termasuk saya sendiri, mereka kebingungan dengan persyaratan yang harus dipenuhi, agar dapat melakukan pembuatan KTP-el, karena minimnya informasi yang diberikan oleh pegawai Kecamatan.”  
(23 Juli 2019).

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

Sebagai aparatur dalam tugasnya untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, terkadang ada yang mendapatkan aparatur yang cukup baik untuk memberikan informasi atau melayani pelayanannya dengan baik. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang sedang berada di Kecamatan

“pegawai di sini cukup baik dalam kesediaannya dalam memberikan informasi kepada orang-orang yang akan membuat KTP-el.”

(23 Juli 2019)

Aparatur Kecamatan yang ada dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang lebih tua umurnya seharusnya lebih jelas lagi harus melebihi kepada masyarakat yang umurnya lebih muda yang masih paham akan informasi yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan terkait pembuatan KTP-el. Seharusnya pegawai lebih baik lagi untuk dapat memberikan informasi apalagi kepada usia rentan yang sudah tidak begitu paham dalam informasi-informasi yang kurang dipahami nya sehingga harus lebih baik lagi. Kejelasan tanggung jawab sangat penting demi terciptanya suatu kualitas pelayanan itu sendiri, karena menyangkut kinerja pegawai yang mana mampu melayani masyarakat sesuai tanggung jawabnya.

Analisa dari peneliti tentang Kesigapan untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Peneliti tidak menemukan dokument tentang kesigapan dikarenakan dari pihak kecamatan tidak membuat indes kesipan aparatur dalam pelayanan .Kualitas pelayanan dalam segi Kesigapan aparatur cukup menguasai pelayanan dan sigap dalam melakukan pelayanan. hal ini sejalan dengan Mahmudi (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki standar kompetensi berdasarkan pengetahuan, kealian, keterampilan, sikap, dan perilaku aparatur, menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari segi jasa aparatur bagaimana memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Setiap pegawai memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga tidak ada saling melemparkan tanggung jawab kepada setiap pegawai. Namun masyarakat masih kurang mengerti tentang tugas dan fungsi pegawai itu sendiri, hal ini dikarenakan dari hasil pengamatan di lapangan, masyarakat tidak memperhatikan serta mengikuti prosedur pelayanan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

#### **4.2.2.2 Pelayanan Akurat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat pengguna jasa layanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan disepakati antara aparatur dan keinginan masyarakat. Penilaian pengguna jasa atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu tenaga kerja dari aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, selain itu dengan mendengarkan keluhan masyarakat bisa berguna untuk mengetahui perkembangan atas kualitas layanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat dan apa yang mereka butuhkan. yang nantinya akan menjadi masukan guna peningkatan kualitas pelayanan.

Aparatur Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung dalam tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat di bidang pelayanan pembuatan KTP-el diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat. Salah satu harapan masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk dalam melayani masyarakat yang melakukan pembuatan KTP-el, pemberian pelayanan tepat yang diharapkan oleh masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pelaksana pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk kepada masyarakat. Kesiapan dan kesigapan dari para aparatur Kecamatan Solokan Jeruk khususnya kepada masyarakat yang membuat KTP-el merupakan faktor pendukung terciptanya keberhasilan pelayanan yang bermutu di mata masyarakat. Maka dari itu masyarakat mengharapkan pelayanan yang tepat dari para aparatur untuk menjalankan tugasnya dengan benar dengan memberikan

kemampuan dan kreasi yang dilakukan oleh aparaturnya Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung dalam pelayanan pembuatan KTP-el.

Menurut peneliti 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 menunggu berhari-hari untuk penyelesaian permohonannya, dan lebih buruknya lagi adalah masih terdapatnya kesalahan pengetikan nama serta penyerahan KTP-el dari Kecamatan pada pemerintah pusat memakan waktu sangat lama, dikarenakan jarak tempuh Kecamatan Solokan Jeruk dengan Kabupaten Bandung sangat jauh. Sehingga untuk menyerahkan KTP-el penduduk, aparaturnya Kecamatan menunggu terkumpulnya KTP-el penduduk yang lain supaya penyerahan bisa dilakukan bersamaan, dan terjadinya waktu yang sangat lama dikarenakan untuk penyerahan KTP-el kepada pemerintah pusat tidak bisa satu dua KTP-el saja, dengan alasan jarak tempuh antara Kecamatan dengan pemerintah pusat sangat jauh. Aparaturnya Kecamatan Solokan Jeruk mengatakan kepada masyarakat jika tidak ingin menunggu lama bisa diserahkan sendiri oleh masyarakat yang bersangkutan kepada pemerintah pusat. dan masih banyak kesalahan pemahaman lainnya yang membuat mereka harus menunggu lebih lama lagi.

Ketidaktepatan pengerjaan tugas ini juga dapat menjadi cerminan dari kesungguhan pegawai ketika memberikan pelayanan karena jika pegawai memperhatikan pemohon dengan baik saat memberikan pelayanan kesalahan-kesalahan penulisan nama yang dibuatkan KTP-el tersebut atau kesalahan lainnya tidak akan terjadi. Dengan mendengarkan kebutuhan para pemohon secara detail dan kemudian memahaminya dengan baik dapat membantu pegawai dalam mengerjakan

tugasnya karena nantinya ia akan dapat mengerjakan tugasnya dengan maksimal sehingga tidak melakukan kesalahan-kesalahan pada akhirnya.

Ketidaktepatan dalam pengerjaan KTP-el bukan hanya dari kelemahan aparatur yang menjalankan tugas pokok dan fungsinya saja, akan tetapi sarana dan prasarana juga menjadi kendala yang belum dapat terpecahkan oleh seluruh aparatur Kecamatan, sehingga aparatur menjadi sorotan utama masyarakat yang dilayani dalam pembuatan KTP-el.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

“selama ini masalah yang sering kali menghambat pelayanan pembuatan KTP-el yaitu sarana dan prasarana yang kurang mendukung, sehingga aparatur mendapatkan banyak komplain dari masyarakat yang diberikan pelayanan.”  
(22 Juli 2019).

Sarana dan prasarana sangat penting dalam penunjang terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan dalam pembuatan KTP-el di Kecamatan Solokan Jeruk, karena peralatan yang ada sangat dibutuhkan oleh aparatur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam pembuatan KTP-el di Kecamatan Solokan Jeruk, akan tetapi bukan hanya sarana dan prasarana saja yang menjadi kendala yang belum terpecahkan selama ini.

Ketidaktepatan pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Solokan Jeruk bukan hanya dari sarana dan prasarana saja, akan tetapi dampak dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab, karena masih adanya orang-orang yang memanfaatkan situasi seperti ini untuk urusan pribadinya sendiri. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan Solokan Jeruk

“dalam pembuatan KTP-el yang dilakukan pemerintah pusat maupun daerah masih adanya orang yang memanfaatkan situasi seperti ini demi meraup keuntungan, sehingga sampai saat ini pihak Kecamatan masih menunggu kebijakan pemerintah pusat terkait pembuatan KTP-el, pemerintah daerah khususnya Kecamatan Solokan Jeruk sudah melakukan pelayanan pembuatan KTP-el sesuai prosedur yang telah ditetapkan pemerintah pusat dan sudah melakukan hal tersebut dengan sebaik mungkin, akan tetapi permasalahan tersebut muncul di pemerintah pusat sehingga berdampak kepada ketidakpastian kapan jadinya

KTP-el yang telah dijalankan oleh pemerintah daerah khususnya Kecamatan Solokan Jeruk.” (22 Juli 2019).

Kondisi ini menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung dalam pembuatan KTP-el, sesuai dengan apa yang dikatakan masyarakat yang telah diwawancarai oleh penulis mengenai pelayanan di Kecamatan Solokan Jeruk,

“selama ini kami hanya bisa menunggu ketidakpastian yang selalu diberikan oleh aparat Kecamatan, setiap saya menanyakan kapan jadinya KTP-el? Mereka hanya menjawab kurang tahu, karena masih menunggu kebijakan dari pemerintah pusat.”(23 Juli 2019).

Masyarakat Solokan Jeruk hingga kini masih menunggu kepastian dari Kecamatan terkait jadinya KTP-el yang telah memakan waktu yang cukup lama.

Analisa dari peneliti tentang Pelayanan Akurat untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Disini peneliti tidak mencantumkan dokument karena untuk indes pelayanan yang akurat pihak kecamatan tidak membuat data soal pelayanan yang akurat. Kualitas pelayanan dalam segi Pelayanan Akurat apratur seharusnya memberikan pelayanan yang tepat janji kepada masyarakatkarena hal ini dasar dari kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat. hal ini sejalan dengan Tjiptono (1997) dalam bukunya *Total Quality service* menyatakan bahwa atribut pelayanan seharusnya menyampaikan jelas, akurat, cepat, kerahmataman, dan kesediaan membantu. Hal ini di kemukakan agar pelayanan dari pemberi pelayanan menjadi maksimal mungkin. Ketepatan Aparatur dalam pengerjaan KTP-el di Kecamatan Solokan Jeruk yang kurang maksimal, hal tersebut disebabkan karena adanya permasalahan yang cukup serius disetiap masing-masing instansi pemerintahan, sehingga menyebabkan kekecewaan yang dirasakan masyarakat terkait pembuatan KTP-el di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.



### **4.2.3 Responsiveness dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk bidang pelayanan pembuatan KTP elektronik (KTP-el) dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani masyarakat akan berbuah pada timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara aparatur sub bidang pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

Ketanggapan dari aparatur Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung terhadap masyarakat merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan pelayanan yang jelas tanpa membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan bagi dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang dilakukan langsung oleh stafnya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Solokan Jeruk kepada masyarakat yang membutuhkan pembuatan KTP-el.

Ketanggapan merupakan sifat tanggap aparatur Kecamatan Solokan Jeruk dalam melayani masyarakat yang membutuhkan informasi tentang pelayanan pembuatan KTP-el. Kecepatan dalam pembuatan KTP-el merupakan bentuk layanan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk, kecepatan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP-el merupakan penentu terciptanya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diwajibkan untuk melayani masyarakat dengan tanggap, cepat dan menghasilkan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat.

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

Masyarakat Kecamatan Solokan Jeruk sampai saat ini merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan dalam pembuatan KTP-el 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-el, 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-el.” (23 Januari 2016).

Saat ini aparatur Kecamatan Solokan Jeruk 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.” (22 Juli 2019).

Banyaknya pro dan kontra terhadap daya tanggap yang diberikan aparatur kepada masyarakat sehingga menimbulkan kurang harmonisnya hubungan aparatur dengan masyarakat terkait pembuatan KTP-el. Padahal tanpa masyarakat tahu kalau aparatur selalu memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat, disini masyarakat dituntut untuk lebih bersabar saat

mebutuhkan pelayanan dalam pembuatan KTP-el. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan

“setiap aparatur yang berada disebuah instansi pemerintah ataupun swasta khususnya Kecamatan Solokan Jeruk mempunyai SOP (Standar Operational Prosedur) yang telah ditetapkan terlebih dahulu, agar semua pihak tidak ada yang merasa dirugikan, saya pribadi menghimbau kepada seluruh masyarakat khususnya yang berada di lingkungan Kecamatan Solokan Jeruk agar lebih bersabar dan tidak usah takut tidak dilayani, karena semua masyarakat pasti akan dilayani khususnya dalam pembuatan KTP-el.” (23 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, bahwa daya tanggap yang diberikan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk 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. Pada ketanggapan (Responsiveness) ada 2 Sub Bab yang mendalam yaitu Kesiediaan Membantu dan Pelayanan yang cepat yang akan di bahas di bawah ini.

#### **4.2.3.1 Kesiediaan Membantu dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Kesiediaan dalam membantu merupakan suatu pelayanan berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh aparatur, oleh karenanya kesiediaan dalam membantu yang dilakukan aparatur menjadi hal pokok yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Sangat dibutuhkannya faktor kesiediaan dalam membantu masyarakat ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa layanan yang diberikan, dengan begitu masyarakat akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, yang nantinya akan menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa informasi pariwisata.

Pelayanan dikatakan berkualitas baik apabila aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aspek-aspek dasar pelayanan. Aspek dasar tersebut meliputi

aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama. Kesediaan dalam membantu dapat dilihat melalui beberapa faktor. Faktor kesediaan dalam membantu dapat dilihat melalui sikap aparatur yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua masyarakat yang membutuhkan informasi, menerima masyarakat tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya, sehingga pribadi.

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 atau melakukan 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.

Pada saat terdapat seorang pemohon yang terlihat kesulitan dan meminta bantuan kepada salah satu pegawai, penulis melihat pegawai tersebut tidak membantu memecahkan kesulitan pemohon itu dengan menjelaskan apa yang seharusnya pemohon lakukan, akan tetapi para pegawai Kecamatan sering memberikan bantuan seadanya dan sering kali melemparkan tanggungjawabnya kepada pegawai lain yang kemudian meminta ke pemohon untuk menunggu terlebih dahulu tanpa adanya tanggapan yang serius.

Hal seperti itu tentu akan membuat pemohon merasa bingung dan pada akhirnya ia akan merasa tidak nyaman saat dilayani. Seperti yang diungkapkan salah satu masyarakat

“sebagai masyarakat disini saya membutuhkan pelayanan yang baik dari pegawai Kecamatan dalam pembuatan KTP-el, jika kesediaan pegawai untuk membantu kami sangat minim bagaimana kami bisa memahami prosedur yang harus kami lakukan dalam pembuatan KTP-el.”(23 Juli 2019).

Aparatur Kecamatan belum cukup baik apabila memberikan layanan kepada masyarakatnya seperti itu yang menjadikan masyarakat merasakan kurang puas saat mendapatkan pelayanan di Kecamatan Solokan Jeruk. Akan tetapi tidak semua aparatur Kecamatan yang tidak mempunyai kesediaannya dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang sedang melakukan pembuatan KTP-el, hal tersebut dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang merasa puas dengan kinerja aparatur Kecamatan

“saya disini merasa puas dengan kinerja aparatur saat saya melakukan permohonan pembuatan KTP-el, memang masih ada masyarakat lainnya yang merasa tidak puas, seharusnya mereka tahu dan lebih bersabar bahwa pegawai Kecamatan tidak hanya memberikan pelayanan kepada satu atau dua orang melainkan bisa mencapai puluhan bahkan ratusan orang yang harus dilayani”. (23 Juli 2019).

Aparatur memberikan kesediaan membantu masyarakat itu hal yang wajar, karena sering kali masyarakat yang kurang paham atau yang kurang mengerti apa yang diinginkan oleh aparatur tersebut. Aparatur yang ada di Kecamatan terkadang memberikan kesan yang baik kadang tidak, hal itu tergantung kita bagaimana kita menyikapi keadaan yang sedang dirasakan oleh aparatur tersebut.

Pelayanan yang berkualitas memang diperlukan para pegawai yang memiliki kemampuan cukup yang memiliki komitmen sebagai pelayan yang bertanggung jawab kepada masyarakat. Dan bukti dari tanggung jawab tersebut harus terlihat secara nyata dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan selama proses pelayanannya. Selain itu diperlukan pula adanya kepekaan yang tinggi dan penanaman sikap positif kepada setiap pegawai untuk dapat lebih peduli terhadap setiap kebutuhan masyarakat, termasuk masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Analisa dari peneliti tentang Kesediaan membantu untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Kualitas pelayanan dalam segi Kesediaan membantu

aparatur seharusnya memberikan pelayanan yang tepat dalam membantu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena hal ini dasar dari kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan Tjiptono (1997) dalam bukunya *Total Quality Service* menyatakan bahwa atribut pelayanan seharusnya menyampaikan jelas, akurat, cepat, kerahmatan, kesediaan membantu. Hal ini di kemukakan agar pelayanan dari pemberi pelayanan menjadi maksimal mungkin. bahwa dalam kesediaan aparatur dalam memberikan bantuan kepada masyarakat belum berjalan dengan baik, hal tersebut disebabkan karena kurang sabarnya masyarakat yang melakukan permohonan saat pembuatan KTP-el, karena pegawai Kecamatan bukan hanya menerima permohonan masyarakat hanya satu orang melainkan hampir seluruh masyarakat yang ada di lingkungan Kecamatan Solokan Jeruk, sehingga menimbulkan pandangan yang kurang mengenai kepada seluruh aparatur yang ada di lingkungan Kecamatan Solokan Jeruk, padahal seluruh pegawai Kecamatan disini sudah berusaha semaksimal mungkin.

#### **4.2.3.2 Pelayanan yang cepat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk**

##### **Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat pengguna jasa layanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan disepakati antara aparatur dan keinginan masyarakat. Penilaian pengguna jasa atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu tenaga kerja dari aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, selain itu dengan mendengarkan keluhan masyarakat bisa berguna untuk mengetahui perkembangan atas kualitas layanan yang diberikan

aparatur kepada masyarakat dan apa yang mereka butuhkan. yang nantinya akan menjadi masukan guna peningkatan kualitas pelayanan.

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 pelayanan prima yang dapat memuaskan pemohon, pada dasarnya mencakup salah satunya adalah pelayanan harus cepat yang artinya pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

Keprofesionalan seorang pegawai dapat terlihat dari bagaimana ia memanfaatkan 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.

Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu masyarakat tentang kondisi pelayanan yang menurut informan baik untuk memberikan layanannya terhadap masyarakatnya itu sendiri

“Menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Solokan Jeruk ini cukup baik, saya memberikan persyaratan dengan lengkap sehingga tidak dibikin ribet jadi hasilnya pun cepat dan tepat”.(23 Juli 2019).

Apabila seluruh masyarakat mematuhi apa yang diinginkan oleh aparatur untuk memudahkan segala sesuatunya itu hal wajar, sehingga hasil yang kita inginkan pncepat dan tepat waktu. Dibutuhkannya kelengkapan atau berkas-berkas untuk memudahkan pelayanan sangat dibutuhkan karena itu sangat menunjang dalam kemudahan pelayanan atau pencarian data.

Demikian berbeda dengan yang dikemukakan oleh masyarakat sebagai informan peneliti dikarenakan dalam membuat KTP-el tersebut terdapat kendala tentang ketepatan dalam proses pembuatan KTP-el yang tidak tepat waktu

“kalau menurut saya, pelayanan pembuatan KTP-el kurang tepat waktu karena sudah sebulan lebih belum juga jadi. Bukannya dijanjikan Cuma 1 minggu saja saat proses perekaman dan pembuatan KTP-el”.(23 Juli 2019).

Apabila pembuatan KTP-el tersebut tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan melebihi batas waktu, berarti ada kesalahan dalam proses perekaman dan kelengkapan berkas-berkasnya ataupun ada masalah saat menyerahkan data masyarakat kepada pemerintah pusat, sehingga pembuatannya pun tidak tepat waktu. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan

“kami disini bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku, dimana kami dituntut untuk lebih cepat dalam melayani masyarakat, sampai saat ini proses perekaman dan pembuatan KTP-el sudah berjalan dengan baik, bahkan dokumen data pribadi masyarakat sudah kami serahkan kepada pemerintah pusat dan kami disini tinggal menunggu hasil yang diberikan pemerintah pusat, akan tetapi berita terakhir yang kami terima ada permasalahan yang serius di pemerintah pusat sehingga berdampak pada waktu selesainya KTP-el.” (22 Juli 2019).

Terkadang permasalahan sering terjadi karena salah satu dari elemen dengan elemen lainnya tidak berhubungan satu sama lain, sehingga menghambat terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dan juga aparatur yang menjadi pelayannya.

Analisa dari peneliti tentang Pelayanan Akurat untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Disini peneliti tidak mencantumkan dokument karena untuk indes pelayanan yang akurat pihak kecamatan tidak membuat data soal pelayanan yang akurat. Kualitas pelayanan dalam segi Pelayanan Akurat apratur seharusnya memberikan pelayanan yang tepat janji kepada masyarakatkarena hal ini dasar dari kualitas pelayanan yang seharusnya diberiakn kepada masyarakat. hal ini sejalan dengan Tjiptono (1997) dalam bukunya *Total Quality service* menyatakan bahwa atribut pelayanan seharusnya menyampaikan jelas, akurat, cepat, dan kerahmatan. Hal ini di kemukakan agar pelayanan dari pemberi pelayanan



menjadi maksimal mungkin. pegawai Kecamatan sudah melakukan tugas pokok dan fungsinya sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan KTP-el, akan tetapi belum mencapai hasil yang maksimal, karena permasalahan yang ada di tubuh pemerintah pusat sehingga berdampak kepada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### **4.2.4 Assurance dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Suatu hal yang dimaksud dari sebuah jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua aparatur di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung Bandung dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Jaminan dan Kepastian yaitu kesopansantunan dan kemampuan pengetahuan yang dimiliki para aparatur untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. Jaminan dan kepastian pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dapat dipertanggung jawabkan. aparatur mempunyai peran yang penting dalam proses jaminan dan kepastian, oleh karenanya setiap aparatur dituntut harus terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pengetahuan yang dimiliki, dan sikap sopan santun yang dimiliki oleh aparatur merupakan faktor penting dalam terciptanya pelayanan yang berkualitas. Jadi faktor jaminan dan kepastian ini merupakan unsur penting, yang terdiri dari kompetensi yang dimiliki aparatur yang meliputi kemampuan pengetahuan yang dimiliki aparatur untuk melakukan

pelayanan dan tanggu jawab aparatur yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan.

Jaminan adalah pengetahuan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur melalui pendidikan yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Solokan Jeruk. Jaminan segala sesuatu yang mempunyai nilai mudah untuk memberikan pelayanan yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh masyarakat dan penyedia jasa layanan pembuatan KTP-el. Jaminan menetapkan bahwa segala pelayanan yang bergerak ataupun tidak bergerak, baik yang ada maupun yang sudah baru akan ada dikemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatanannya dengan masyarakat.

Aparatur Kecamatan Solokan Jeruk bidang pelayanan KTP-el harus dapat menunjukkan sikap yang ramah, sopan dan akrab terhadap pergaulannya dengan masyarakat. Aparatur sub bidang pelayanan pembuatan KTP-el dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas mengenai tugasnya dalam melaksanakan segala hal yang berhubungan dengan kegiatannya. Mereka juga diwajibkan untuk jujur dalam setiap perkataan dan perilaku sehingga masyarakat dapat memercayai mereka. Aparatur Kecamatan Solokan Jeruk akan mendapatkan reputasi yang baik dihadapan masyarakat berkat dari kejujuran setiap aparatur sub bidang pelayanan pembuatan KTP-el.

Dalam memberikan kepastian kepada masyarakat dalam arti bahwa jasa jaminan setiap waktu harus tersedia untuk dieksekusi, yaitu dapat mudah dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan adalah seluruh kemampuan suatu perusahaan yang menyediakan pelayanan yang dilakukan melalui para aparatur atau aparatur yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang khususnya melaksanakan pelayanan-pelayanan

kepada masyarakat harus mempunyai tanggung jawab penuh di setiap pelaksanaan pelayanannya karena tanggung jawab tersebut adalah jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Tanggung jawab tersebut meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh para aparatur, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang kompeten dan kemampuan dalam melayani masyarakat di segala bidang yang menyangkut kesejahteraan masyarakat maka proses pelayanan yang dipercaya akan berjalan dengan baik tanpa meragukan.

Jaminan merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan pada Kecamatan Solokan Jeruk kepada pemohon layanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Solokan Jeruk. Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki 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-el, 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-el terhambat dengan kurangnya alat penunjang yang baik.” (22Juli 2019).

Situasi seperti ini tidak dapat dipungkiri karena masih sering terjadi pada setiap instansi pemerintahan maupun swasta, sehingga hal tersebut berdampak buruk pada kualitas pelayanan begitupun pada pelayanan pembuatan KTP-el yang dilakukan di Kecamatan Solokan Jeruk. Kualitas pelayanan yang diharapkan selama ini khususnya pelayanan dalam pembuatan KTP-el dapat terwujud bukan hanya dari peran aparatur Kecamatan saja akan tetapi peran masyarakat juga sangat penting, karena disini masyarakat dituntut agar memahami prosedur-prosedur yang telah

ditetapkan dalam pembuatan KTP-el supaya tidak dapat dimanfaatkan oleh aparatur nakal yang memanfaatkan situasi seperti ini demi meraup keuntungan untuk pribadinya sendiri. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu aparatur Kecamatan

“peran masyarakat disini memang sangat dibutuhkan untuk kerjasama dengan aparatur Kecamatan demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik, dengan bekal pengetahuan yang mereka miliki secara tidak langsung masyarakat ikut serta dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik terkait pembuatan KTP-el.” (22 Juli 2019).

jaminan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan berupa kemampuan dan pengetahuan yang mereka miliki tidak berjalan sesuai yang diharapkan, karena kurangnya alat bantu dalam pelayanan membuat aparatur kurang bisa menjamin proses pelayanan dengan cepat. Pada jaminan ada 2 indikator yang mendalam yaitu Pengetahuan Aparatur dan kemampuan aparatur yang akan di bahas di bawah ini.

#### **4.2.5.1 Pengetahuan Aparatur dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Pengetahuan yaitu bagaimana apakah pegawai mempunyai pengetahuan tentang bagaimana pelayanan yang seharusnya di berikan kepada masyarakat dalam pelayanan yang baik dan benar. Pegawai selain mengetahui bagaimana pelayanan sikap kepada masyarakat dalam melaksanakan pelayanan yang berlangsung di Kecamatan Solokan Jeruk.

Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kecamatan Solokan Jeruk tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan member layanan. Di Kecamatan Solokan Jeruk komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk

memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Kecamatan Solokan Jeruk juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, jaminan kompensasi bila terjadi kesalahan dalam pelayanan. Hal tersebut di kemukakan oleh salah satu aparatur kecamatan.

“aparatur kecamatan mengetahui bagaimana cara pelayanan yang baik kepada masyarakat agar dalam pelayanan masyarakat merasa nyaman atas pelayanan yang di berikan”(22 Juli 2019)

Aparatur kecamatan harus memiliki pengetahuan tentang pelayanan yang luas soal pelayanan dikarenakan pelayanan yang baik kepada masyarakat meningkatkan kualitas pelayanan dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan membuat masyarakat berpikir positif atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan aparatur bukan di lihat dari penampilan saja tapi bagaimana memperlakukan masyarakat dalam melakukan pelayanan bagaimana sikap yang harus lakukan dan bagaimana memberikan informasi kepada masyarakat dengan baik. Hal ini di kemukakan oleh salah satu masyarakat

“menurut saya dalam pelayanan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk baik dikarenakan mengetahui bagaimana pelayanan yang harus diberikan tetapi ada beberapa oknum aparatur yang kurang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat” (23 Juli 2019).

Analisa dari peneliti tentang Pengetahuan untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Disini peneliti tidak mencantumkan dokument karena untuk indes pelayanan yang Pengetahuan pihak kecamatan tidak membuat data soal pelayanan yang akurat. Kualitas pelayanan dalam Pengetahuan Pelayanan apratur seharusnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan bidang yang dilaksanakan kepada masyarakat karena hal ini dasar dari kualitas pelayanan

yang seharusnya diberikan kepada masyarakat. hal ini sejalan dengan Mahmudi (2010) dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik menyatakan bahwa standar pelayanan publik harus mempunyai sekurang-kurangnya meliputi 6 faktor yaitu: Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi publik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih saja ada yang tidak tahu betul pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk, membuat masyarakat yang hendak mau membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) selalu ada saja yang kurang membawa persyaratan yang seharusnya di bawa dan kurang nya informasi soal pelayanan itu sendiri.

#### **4.2.5.2 Kemampuan Apratur dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Kemampuan aparatur adalah bagaimana aparatur mampu menjamin pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apabila dalam proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) terjadi kesalahan dalam proses pendaftaran dan sampai proses perekam KTP-el atau ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan yang di lakukan oleh aparatur Kecamatan Solokan Jeruk.

Kemampuan aparatur yang menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan yang di berikan, ketepatan waktu dalam pelayanan hal yang wajib halnya dikarenakan pelayanan yang baik itu menepati janji dalam pelayanan.

Kemampuan aparatur dalam pelayanan seharusnya memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat atau pelayan yang prima kepada masyarakat. Hal ini di kemukakan oleh salah satu aparatur

“kalo ada kesalahan dalam pelayanan kami pasti dalam dua minggu sekali selalu ada evaluasi dari camat solokan jeruk untuk pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat”(22 Juli 2019)

Kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat harus memiliki tanggung jawab dan kompensasi bila ada kesalahan dalam pelayanan yang di berikan, dalam pelayanan kepada masyarakat aparatur harus memiliki tanggung jawab dan kompensasi apabila aparatur melakukan kesalahan dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Hal ini di kemukakan oleh salah satu aparatur di bagian pelayanan KTP-el

“apabila ada kesalahan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) kami siap mengganti baru apabila ada kesalah dalam proses pencetakan yang di lakukan” (22 juli 2019)

Pelayana yang memberikan konpensasi dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) kepada masyarakat, apabila ada yang salah dalam proses pencetakan. Hal ini dikemukakan oleh salah satu masyarakat

“menurut saya sih dalam tanggung jawab aparatur sangat baik, kalo kesalahan dalam pelayanan aparatur akan siap memberikan konpensasi dan tidak berbelit-belit”(23 Juli 2019).

Analisa dari peneliti tentang Pengetahuan untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Disini peneliti tidak mencantumkan dokument karena untuk indes pelayanan dari segi kemampuan aparatur pihak kecamatan tidak membuat data soal kemampuan aparatur. Kualitas pelayanan dalam Pengetahuan Pelayanan apratur seharusnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan dengan apa yang dikuasai aparatur dalam melayani kepada masyarakat,karena hal ini dasar dari kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat. hal ini sejalan dengan Mahmudi (2010) dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publikmenyatakan bahwa standar pelayanan publik harus mempunyai sekurang-kurangnya meliputi 6 faktor yaitu: Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan,

sarana dan prasarana, kompetensi publikKemampuan aparatur kecamatan solokan jeruk dalam memberikan pelayanan yang prima dan tanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, aparatur sangat terbuka apa bila masyarakat mengalami kesalahan dalam percetakan KTP-el dan siap mengganti baru Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dengan senang hati.

#### **4.2.5 *Empathy* dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

*Empati* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada wisatawan atau masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu Instansi atau Dinas sebagai penyedia jasa layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang yang diperlukan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Jadi unsur dari empati ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk melakukan hubungan atas jasa layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atau memperoleh masukan dari masyarakat dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pemberian perhatian (empati) yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya dalam pembuatan KTP-el merupakan harapan dari masyarakat pada saat sekarang ini, banyaknya persepsi buruk yang diberikan aparatur pemerintah tentang perilaku aparatur dalam melayani masyarakat adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan aparatur negara kepada masyarakat tidak sesuai dengan wadah pelaksanaannya



Sifat naluri untuk membantu yang diharapkan masyarakat oleh setiap aparatur terhadap masyarakat adalah keinginan masyarakat. Ketulusan hati seorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur.

Memahami serta memenuhi kepuasan masyarakat merupakan salah satu tugas aparatur, dalam memenuhi dan memahami keinginan masyarakat diperlukan nilai-nilai kejujuran dari aparatur yang bertugas, kegiatan tersebut dapat berguna sebagai evaluasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat sebagai pengalaman aparatur untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang setidaknya sama baiknya dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Sehingga ada pendekatan tambahan dalam rangka untuk memberikan pembentukan kepuasan atau yaitu berdasarkan pengalaman dari aparatur agar kepuasan lebih maksimal tercapai.

Empati sering disebut-sebut sebagai resonansi dari perasaan. Dengan empati, seseorang akan membuat frekuensi perasaan dalam dirinya sama dengan frekuensi perasaan yang dirasakan orang lain. Sehingga ia turut bergetar, turut memahami, sekaligus merasakan apa yang dirasakan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan keinginan orang lain. Empati ini sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara selaku pelayan masyarakat yang berorientasi pada suatu badan milik pemerintah atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat. Dengan empati akan membuat terbiasa melihat sesuatu dari sisi yang lain, empati akan membuat cepat memisahkan orang dan masalahnya, empati akan mendorong untuk lebih cepat menyelesaikan masalah.

Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung dalam tugasnya sebagai instansi pemerintah terkecil yang melayani masyarakat di bidang kependudukan dituntut untuk

melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik kepada masyarakat, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat adalah tugas dari aparatur Kecamatan Solokan Jeruk.

Suatu instansi yang dimiliki Pemerintah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat dengan memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu yang nyaman bagi masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dalam pelayanan yang diberikan baik itu rugi dalam waktu ataupun biaya. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan

“tujuan kita disini ingin memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat, khususnya dalam pembuatan KTP-el, karena tugas kami disini melayani masyarakat sebaik mungkin.”(22 Juli 2019)

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat yaitu salah satunya dengan berbaur antara aparatur Kecamatan dengan masyarakat, hal tersebut dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat saat melakukan pembuatan KTP-el. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan

“dengan cara berbaur dengan masyarakat kita dapat memudahkan masyarakat saat melakukan pembuatan KTP-el tanpa memerlukan waktu yang cukup lama, karena masyarakat dapat memahami apa yang seharusnya mereka persiapkan sebelum melakukan pembuatan KTP-el.”(22 Juli 2019).

Kemudahan dalam melakukan hubungan dari aparatur kepada masyarakat merupakan suatu hal yang wajib dijalankan oleh aparatur, Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik.

Hubungan aparatur dengan masyarakat diharapkan mampu meminimalisir kesalahan informasi kepada masyarakat saat pembuatan KTP-el yang, sehingga saat pembuatan berlangsung

tidak memakan waktu yang cukup lama, akan tetapi hubungan aparatur dengan masyarakat yang terjadi di Kecamatan Solokan Jeruk dinilai kurang merata antara aparatur dengan masyarakat lainnya. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu masyarakat

“secara keseluruhan aparatur Kecamatan sangat terbuka saat menerima masyarakat yang kesulitan saat pembuatan KTP-el, tetapi ada juga aparatur yang cuek saat diminta tolong dengan alasan mereka sibuk dengan pekerjaan yang sedang mereka lakukan.”(22 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, bahwa 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. Untuk pembahasan Empati dari indikator Sikap Sopan dan Ramah, dan Kesamaan Hak dapat di bahas pada sub bab di bawah ini.

#### **4.2.6.1 Sikap Sopan dan Ramah dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Pengaruh perilaku aparatur Kecamatan Solokan Jeruk dalam meningkatkan pelayanan dapat diartikan sebagai tanggapan ataupun reaksi aparatur Kecamatan Solokan Jeruk khususnya staf pembuatan KTP-el terwujud di dalam sebuah tindakan dan ucapan. Tanggapan yang baik dan sigap akan membuat masyarakat merasa senang sebab mereka merasa bahwa aparatur staf pembuatan KTP-el memberikan perhatian kepada mereka sehingga mereka merasa dihargai. Hal ini juga berdampak pada aparatur pembuatan KTP-el.

Selain itu, bahasa yang halus, tutur kata yang sopan dan bersahaja juga harus diterapkan oleh semua aparatur Kecamatan Solokan Jeruk jika berinteraksi dengan masyarakat. Pada saat melayani masyarakat itu berupa pertanyaan atau pun keluhan, staf pelayanan pembuatan KTP-el

harus menjawabnya menggunakan tata bahasa daerah atau bahasa Indonesia yang baik dan benar. Tidak diperkenankan menggunakan bahasa daerah dalam interaksinya dengan masyarakat yang baru mereka kenal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan responden pembuatan KTP-el, diketahui bahwa para staf yang mengelola pelayanan KTP-el telah cukup tanggap dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Aparatur selalu bersikap sopan merupakan etika yang harus dimiliki oleh setiap aparatur, etika aparatur merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh lingkungan, faktor dari etika dapat berupa kesopanan baik itu tutur kata, penampilan, keramahan, dan rasa kesadaran dari aparatur untuk membantu dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan atau diterapkan itu bersifat baik atau buruk melalui faktor tersebut, dan tentunya semua faktor tersebut didukung oleh kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur melalui pendidikan yang cukup serta pelatihan-pelatihan yang mereka lakukan sebelum turun langsung ke lapangan sebagai aparatur yang melayani masyarakat, sehingga terciptalah para aparatur yang profesional dan handal.

Memberikan pelayanan dalam pembuatan KTP-el 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-el dalam memberikan pelayanan kurang baik menunjukkan adanya kekecewaan pemohon terhadap pelayanan yang mereka terima selama mengurus permohonan pembuatan KTP-el di Kecamatan Solokan Jeruk.

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 mengecewakan 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 dan aparatur tersebut menjawab dengan ketus”. (23 Juli 2019)

Dibutuhkan memberikan komunikasi yang lemah lembut sangat dibutuhkan karena agar tidak timbul salah paham antar pemberi layanan dengan yang dilayani. Karena terkadang didalam loket pendaftaran itu aparatur tidak tetap, apabila ada aparatur yang absen tidak masuk itu berarti ada yang menggantikan sehingga dalam melayani masyarakatnya pun tidak sama.

Sopan santun terhadap masyarakat yang dilakukan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan memang sudah seharusnya karena dalam pelayanan sudah ditanamkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam). Hal tersebut dikemukakan salah satu masyarakat

“menurut saya, pegawai disini lumayan pada ramah tamah dalam memberikan pelayanannya. Dan memang seharusnya pegawai Kecamatan seperti itu agar masyarakatnya pun puas dengan pelayanan yang diberikan disini.” (23 Juli 2019).

Hal ini berkaitan dengan ketulusan dan kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Pegawai yang merasa tulus memberikan pelayanan tentunya dapat menerima kehadiran pemohon secara baik dengan memberikan senyuman, sapaan, dan salam kepada pemohon. Dengan hal tersebut pemohon tentu akan merasa senang dan tentunya mereka akan dapat lebih mudah untuk berkomunikasi dengan pegawai.

Para pegawai seharusnya menjadikan kepuasan pelanggan sebagai orientasi dalam memberikan layanan, karena kepuasan pelanggan inilah yang dapat dijadikan sebagai barometer dalam mengukur keberhasilan dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan. Kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan perlu diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

karena aparaturnya merupakan pelayan dari masyarakat serta keduanya harus saling menghargai dan menghormati.

Analisa dari peneliti tentang Sikap Sopan dan Ramah untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Disini peneliti tidak mencantumkan dokumentasi karena untuk indeks pelayanan yang akurat pihak kecamatan tidak membuat data. Sikap sopan dan ramah adalah dasar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sama halnya di kemukakan oleh Moenir (1997) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Indonesia menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan memuaskan jika pemerintah memenuhi empat kriteria pokok yaitu : Tingkah laku yang sopan, cara penyampaian baik dan benar, waktu penyampaian, keramah tamahan. Pelayanan yang harus dimiliki oleh setiap aparaturnya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat agar memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Sopan santun yang diberikan oleh aparaturnya Kecamatan kepada masyarakat dirasa cukup memuaskan meskipun ada beberapa aparaturnya yang tidak bersikap sopan dan ramah tetapi masyarakat menilai cukup sopan dan ramah dalam pelayanan yang diterima

#### **4.2.6.2 Kesamaan Hak dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung**

Kesamaan hak adalah tidak adanya perbedaan baik dari ras, suku, dan agama yang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan kesamaan hak dalam pelayanan sangatlah penting apalagi pada saat beberapa aparaturnya membedakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang berkualitas dan baik itu tidak membedakan – bedakan dari segi apapun.

Dilihat dari aparatur Kecamatan Solokan Jeruk dalam pelayanannya melakukan pelayanan yang sangat baik kepada semua warga masyarakat dan tidak membeda – bedakan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, aparatur kecamatan solokan jeruk melakukan pelayanan dengan kesamaan hak baik itu dari segi ras, agama, dan suku yang ada di lingkungan pemerintahan kecamatan solokan jeruk itu sendiri.

Kesamaan hak atau tidak membeda-bedakan pelayanan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang mencerminkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut kemukakan oleh aparatur kecamatan

“dalam pelayanan kami tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat karena aparatur kecamatan solokan jeruk akan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin “ (22 Juli 2019)

Tidak membeda-bedakan pelayanan kepada masyarakat hal ini membuat masyarakat nyaman dalam pelayanan yang di berikan. Hal ini di kemukakan oleh salah satu masyarakat.

“kalo dalam pelayanan menurut saya sih tidak di beda-bedakan ya karena saya mendapatkan pelayanan yang baik sama dengan yang lain tidak keliatan membeda-bedakan”(23 Juli 2019)

Analisa dari peneliti tentang Kesamaan Hak untuk kualitas pelayanan ini menurut peneliti dilihat dari berdasarkan hasil pemaparan di atas dibandingkan dengan hasil dari wawancara kepada pihak-pihak lainnya. Disini peneliti tidak mencantumkan dokument karena untuk indes pelayanan yang akurat pihak kecamatan tidak membuat data soal Kesamaan hak. Kualitas pelayanan seharusnya memiliki keadilan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena masyarakat berbeda-beda dari segi ras, agama, etnik, dan suku. Pelayanan yang memberikan keadalin atau kesamaan hak adalah salah satu faktor terwujudnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. hal ini sejalan dengan Ndraha (1997) dalam bukunya Metodologi

Ilmu Pemerintahan menyatakan bahwa pelayanan publik harus mempunyai karakteristik semakin baik dalam pelayanan, tepat waktu, mudah diperoleh, dan semakin adil. Aparatur Kecamatan Solokan Jeruk selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, dalam pelayanan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk tidak ada yang membeda-bedakan baik itu dari ras, suku, agama dll aparatur menyaakan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.