BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Kabupaten Bandung Barat adalah kabupaten di Provinsi Jawa Barat, Indonesia, sebagai hasil pemekaran Kabupaten Bandung. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang di sebelah barat dan utara, Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi di sebelah timur, Kota Bandung di sebelah selatan, serta Kabupaten Cianjur di sebelah barat dan timur. Cakupan wilayah Kabupaten Bandung Barat, meliputi 15 (lima belas) kecamatan yang terdiri dari: Padalarang, Cikalongwetan, Cililin, Parongpong, Cipatat, Cisarua, Batujajar, Ngamprah, Gununghalu, Cipongkor, Cipeundeuy, Lembang, Sindangkerta, Cihampelas, dan Rongga.

Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP Elektronik) bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sumber daya aparatur dan SOP yang telah sesuai dengan standar prosedur, menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam pembuatan KTP Elektronik. Dengan adanya Indikator-indikator tersebut maka proses pembuatan KTP Elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dapat berjalan secara optimal.

4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

4.1.2.1 Visi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Visi yang dicanangkan merupakan pandangan dan gambaran serta cita – cita dan citra yang akan dicapai oleh instansi pemerintah, khususnya bagi aparat Kecamatan Rongga dalam mengemban tugas, fungsi dan amanat Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat. Visi yang kami luruskan diharapkan dapat mencerminkan tujuan yang ingin dicapai, memberikan arah dan program sinergi yang jelas, mampu menjadi perekat dan menyatukan berbagai gagasan dalam organisasi, memiliki orientasi kemasa depan sesuai harapan, mampu menumbuhkembangkan komitmen seluruh jajaran dalam organisasi. Visi Kecamatan Rongga adalah adalah : "IMAN"

Inovatif berarti Mengandung Pengertian Bahwa Seiring dengan perkembangan jaman perlunya peningkatan Ilmu dan Pengetahuan Aparatur dan Masyarakat Rongga sehingga dapat mencipatakan Ide-ide cemerlang bagi peningkatan Pembangunan dan Kesejahteraan Masyarakat.

Maju berarti Mengandung Pengertian Bahwa Pembangunan yang dilaksanakan di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat merupakan Aspirasi Masyarakat yang menjadi prioritas terutama dalam mendorong peningkatan Kesejahteraan Masyarakat.

Agamis berarti Mengandung Pengertian Bahwa Agama merupakan Landasan awal dalam menjalankan Roda Pemerintahan agar menjadi Pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa serta bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

Nurani berarti Mengandung Pengertian Bahwa Dalam Pelaksanaan Pelayanan kepada Masyarakat serta pelaksanaan pembangunan senantiasa menggunakan Nurani atau Pembangunan yang berwawasan lingkungan.

Iman Memiliki Makna Harfiah : sebagai umat manusia harus senantiasa lebih meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT apalagi kita sebagai aparat pemerintah harus senantiasa melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga setiap langkah yang dilakukan merupakan ibadah dan kewajiban bagi umat Islam.

4.1.2.2 Misi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Dalam mewujudkan dan merealisasikan Visi Kecamatan Rongga perlu adanya langkah – langkah yang di realisasikan agar Visi tersebut terlaksana dan terselenggara sesuai dengan apa yang di cita – citakan, adapun Misi Kecamatan Rongga adalah sebagai berikut :

4 Mewujudkan aparatur pemerintahan yang responsif, transparan dan Bertanggungjawab serta terjalinnya sinergitas aparat.

5 Menciptakan situasi masyarakat yang kondusif dan dinamis.

6 Meningkatkan pengetahuan pendidikan, kesehatan dan keterampilan masyarakat untuk menuju masyarakat mandiri.

7 Meningkatkan Pelestarian Budaya dan Wisata.

8 Menumbuhkembangkan potensi Sumberdaya lokal (UKM) serta kemitrausahaan dengan pihak luar agar dapat berdaya saing

9 Meningkatkan Pertanian untuk menopang pertumbuhan perekonomian masyarakat.

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat, berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sedangkan Camat sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerjanya.

1) Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selain melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1),
2) Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan pengkoordinasian penyelenggaraan program kerja Kecamatan, dan pengkajian kebijakan teknis di bidang penyusunan program, pengelolaan keuangan, kepegawaian, dan umum. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat mempunyai fungsi :
    a. Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan program kerja Kecamatan;

b. Pelaksanaan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis di bidang penyusunan program, keuangan, kepegawaian dan umum Kecamatan; dan

c. Pelaksanaan fasilitasi bidang penyusunan program, keuangan, kepegawaian dan umum.

3) Sub bagian Penyusunan Program mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis dan koordinasi dengan unit kerja tekait serta pelaporan tugas di bidang penyusunan program. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub bagian Penyusunan Program mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis di bidang penyusunan program;

b. Pelaksanaan penyusunan bahan koordinasi dengan unit kerja terkait di bidang penyusunan program; dan

c. Pelaksanaan penyusunan bahan pelaporan tugas di bidang penyusunan program.

4) Sub bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis dan koordinasi dengan unit kerja tekait serta pelaporan tugas di bidang keuangan. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub bagian Keuangan mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis di bidang keuangan;
b. Pelaksanaan penyusunan bahan koordinasi dengan unit kerja terkait di bidang keuangan;dan
c. Pelaksanaan penyusunan bahan pelaporan tugas di bidang keuangan.

5) Sub bagian Kepegawaian dan Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis dan koordinasi dengan unit kerja tekait serta pelaporan tugas di bidang kepegawaian dan umum. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1),Sub bagian Kepegawaian dan Umum mempunyai fungsi :
   a. Penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis bidang kepegawaian dan umum;
   b. Pelaksanaan penyusunan bahan koordinasi dengan unit kerja terkait di bidang kepegawaian dan umum; dan
   c. Pelaksanaan penyusunan bahan pelaporan tugas di bidang kepegawaian dan umum.
6) Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan serta tugas teknis dan pelaporan di bidang tata pemerintahan. Dalam melaksanakan tugas

pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Tata Pemerintahan mempunyai fungsi:

a. Melaksanaan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan di bidang tata pemerintahan;
b. Pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang tata pemerintahan; dan
c. Pelaksanaan tugas teknis dan pelaporan di bidang tata pemerintahan.

7) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas pokok melaksanakan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan serta tugas teknis dan pelaporan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa;
b. Pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa;dan
c. Pelaksanaan tugas teknis dan pelaporan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa.

8) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan serta tugas teknis dan pelaporan di bidang ketentraman dan ketertiban umum. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi :
   a. Pelaksanaan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
   b. Pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;dan
   c. Pelaksanaan tugas teknis dan pelaporan di bidang ketentraman dan ketertiban umum.
9) Seksi Ekonomi dan Pendapatan Potensi Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan serta tugas teknis dan pelaporan di bidang ekonomi dan pendapatan potensi daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Ekonomi dan Pendapatan Potensi Daerah mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan di bidang ekonomi dan pendapatan potensi daerah;
b. Pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang ekonomi dan pendapatan potensi daerah;dan
c. Pelaksanaan tugas teknis dan pelaporan di bidang ekonomi dan pendapatan potensi daerah.

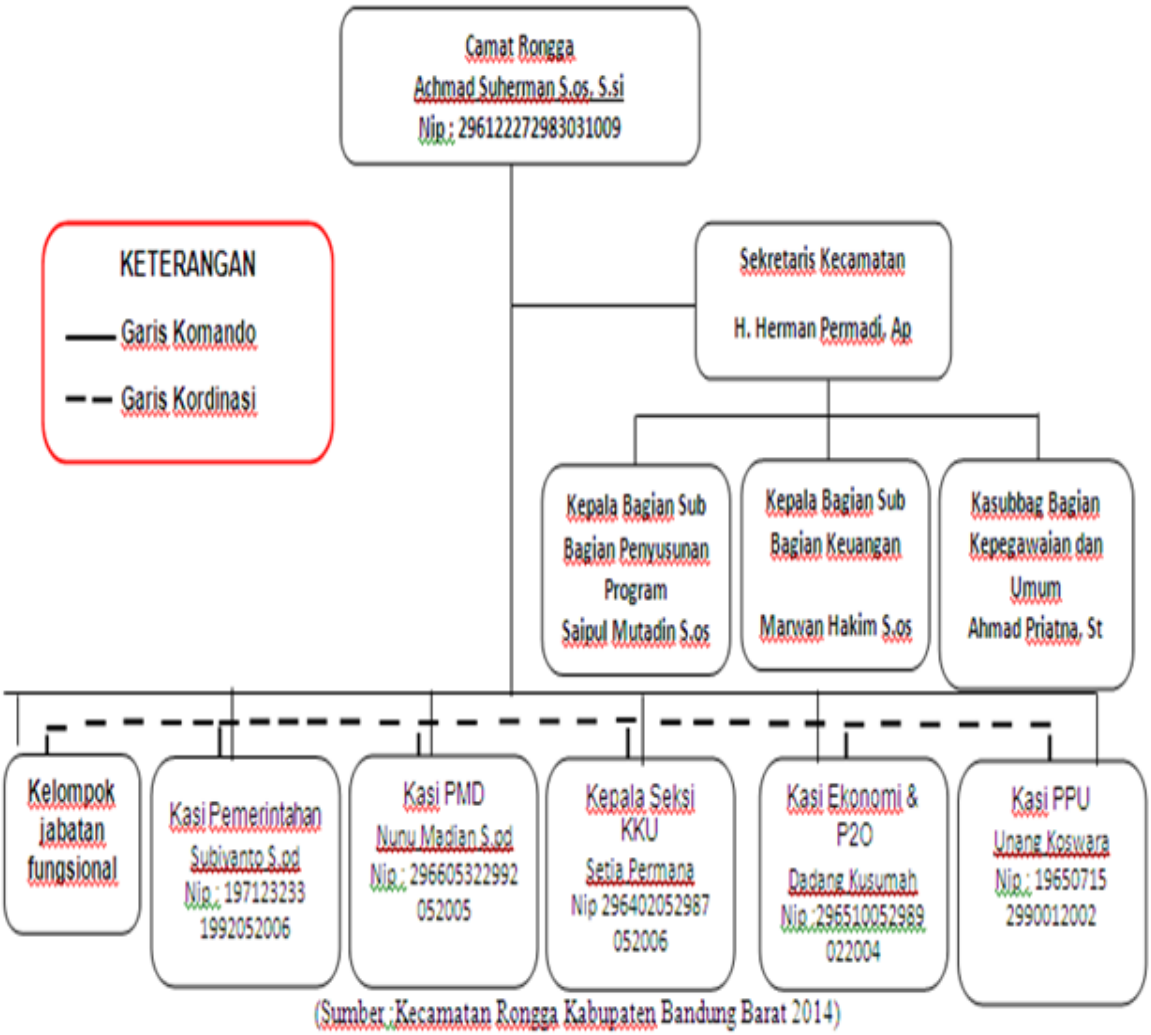
10) Seksi Pembangunan dan Pemeliharaan Sarana Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum pemerintahan serta tugas teknis dan pelaporan di bidang pembangunan dan pemeliharaan sarana umum. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pembangunan dan Pemeliharaan Sarana Umum mempunyai fungsi :
a. Pelaksanaan pengkajian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas umum Pemerintahan di bidang pembangunan dan pemeliharaan sarana umum;
b. Pelaksanaan pengkajian bahan pembinaan di bidang pembangunan dan pemeliharaan sarana umum;dan

Pelaksanaan tugas teknis dan pelaporan di bidang pembangunan dan pemeliharaan sarana umum.

4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Uraian tugas pokok dan fungsi aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat sangat membantu proses kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik (KTP-el), selain itu adapun struktur organisasi yang telah dibuat agar aparatur satu dengan yang lainnya dapat saling melengkapi satu sama lain, struktur organisasi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat bisa dilihat dibahwa ini.

Tabel 3.2
Struktur Organisasi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat



(Sumber ;Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat 2014)

Berdasarkan struktur organisasi diatas juga hasil observasi awal peneliti di lapangan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat kepada seluruh masyarakat tergantung kepada kinerja setiap masing-masing aparaturnya, sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang sangat baik dalam pembuatan KTP-el di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

4.1.5 Luas dan Jumlah Penduduk Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Kecamatan Rongga mempunyai luas 11,312 Km2 serta jumlah penduduk sebanyak 55.464 jiwa yang diantaranya laki-laki sebanyak 26.220 jiwa sedangkan perempuan sebanyak 27.244 jiwa yang membutuhkan pelayanan terutama dalam pembuatan KTP-el. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.3
Jumlah Penduduk Kecamatan Rongga

Kecamatan	Luas	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Rongga	11,312	26.220	27.244	53.464

(Sumber : Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat 2014)

Tabel di atas merupakan dari hasil observasi awal peneliti di lapangan, jumblah penduduk yang berada di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat yang terdiri

dari delapan desa yaitu Bojong, Bojong Salam, Cibedug, Cibitung, Cicadas, Cinengah, Sukamanah, dan Sukaresmi.

4.2 Kehandalan (*Reliability)* Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Pembuatan KTP-el

Kehandalan 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.

Kehandalalan 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.

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

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

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 Rongga Kabupaten Bandung Barat dapat terlihat dengan kemampuan para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kehandalan (*Reliability*) merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat. 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 Rongga Kabupaten Bandung Barat demi menjaga kenyamanan masyarakat, pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Rongga 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 Rongga dalam pembuatan KTP-el.

Pelayanan akurat yang diberikan Apartur Kecamatan Rongga 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." (18 Januari 2016).

Kehandalan 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."(18 Januari 2016).

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. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, 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 dikarnakan pembuatan KTP-el dilakukan secara perekaman langsung kepada orang yang bersankutan 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 dengan urutan:
    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-el

Tata cara perekaman sidik jari penduduk yang cacat meliputi:

1. Dalam hal sidik jari telunjuk tangan kanan/tangan kiri tidak dapat direkam kedalam CHIP KTP-el, dilakukan perekaman sidik jari yang lainnya dengan urutan jari tegah, 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.

4.2.1 Ketepatan Waktu Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

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 Rongga Kabupaten Bandung Barat 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 Rongga 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 Rongga kepada masyarakat. Kesiapan dan kesigapan dari para aparatur Kecamatan Rongga 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 aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam elayanan 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 menuggu 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, dikarnakan jarak tempuh Kecamatan Rongga dengan Kabupaten Bandung Barat sangat jauh. Sehingga untuk meyerahkan KTP-el penduduk, aparatur Kecamatan menunggu terkumpulnya KTP-el penduduk yang lain supaya penyerahan bisa dilakukan bersamaan, dan terjadinya waktu yang sangat lama dikarnakan untuk penyerahan KTP-el kepada pemerintah pusat tidak bisa satu dua KTP-el saja, dengan alasan jarah tempuh antara Kecamatan dengan pemerintah pusat sangat jauh. Aparatur Kecamatan Rongga mengatakan kepada masyarakat jika tidak ingin menunggu lama bisa diserahkan sendiri oleh masyarakat yg bersangkutan kepada pemerintah pusat. dan masih banyak kesalah pahaman 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 Rongga, sehingga aparatur menjadi sorotan utama masyarakat yang dilayani dalam pembuatan KTP-el.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat "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."(18 Januari 2016).

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

Ketidaktepatan pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Rongga 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 Rongga "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 Rongga sudah melakukan pelayanan pembuatan KTP-el sesuai prosedur yang telah ditetapkan pemerintah pusat dan sudah melakukan hal tersebut dengan sebaik mungkin, akan tetapi permasalahan tesebut muncul di pemerintah pusat sehingga berdampak kepada ketidakpastian kapan jadinya KTP-el yang telah dijalankan oleh pemerintah daerah khususnya Kecamatan Rongga." (18 Januari 2016).

Kondisi ini menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam pembuatan KTP-el, sesuai dengan apa yang dikatakan masyarakat yang telah diwawancara oleh penulis mengenai pelayanan di Kecamatan Rongga, "selama ini kami hanya bisa menunggu ketidakpastian yang selalu diberikan oleh aparatur Kecamatan, setiap saya menanyakan kapan jadinya KTP-el? Mereka hanya menjawab kurang tahu, karena masih menunggu kebijakan dari pemerintah pusat."(18 Januari 2016). Masyarakat Rongga hingga kini masih menunggu kepastian dari Kecamatan terkait jadinya KTP-el yang telah memakan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di lapangan terkait ketepatan pengerjaan KTP-el di Kecamatan Rongga 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 Rongga Kabupaten Bandung Barat.

4.2.2 Kesediaan Aparatur Memberikan Informasi dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Pelayanan yang terpercaya dalam menangani pengaduan keluhan masyarakat merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang selalu ingin mendapatkan pelayanan-pelayanan yang dapat dipercaya dalam pelaksanaanya. 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 menimbukan 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 kesalahaan presepsi 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 Rongga. Aparatur Kecamatan Rongga bersedia memberikan informasi terkait pelayanan pembuatan KTP 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.” (18 Januari 2016).

Pegawai Kecamatan seharunya 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." (18 Januari 2016)

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.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan terlihat 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 Rongga Kabupaten Bandung Barat.

4.3 Ketanggapan *(Responsiveness)* Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Pembuatan KTP-el

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan aparatur Kecamatan Rongga 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 pelayana pembuatan KTP-el di Kcamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

Ketanggapan dari aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat 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 Rongga kepada masyarakat yang membutuhkan pembuatan KTP-el.

Ketanggapan merupakan sifat tanggap aparatur Kecamatan Rongga dalam melayani masyarakat yang membutuhkan informasi tentang pelayanan pembuatan KTP-el. Kecepatan dalam pembuatan KTP-el merupakan bentuk layanan aparatur Kecamatan Ronggaa, kecepatan aparatur Kecamatan Rongga dalam memberikan pelayanani 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 Rongga.

Masyarakat Rongga 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." (18 Januari 2016).

Saat ini aparatur Kecamatan Rongga berusaha semaksimal mungkin demi memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat selama ini, akan tetapi masyarakat masih sering memandang sebelah mata atas apa yang diberikan aparatur kepada mereka, hal tersebut dikemukakan oleh aparatur Kecamatan "kami selaku aparatur Kecamatan selalu berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik buat masyarakat, kami ingin menciptakan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang kami berikan, akan tetapi disini kami bekerja bukan hanya melayani satu atau dua orang, sehingga masyarakat selalu mengeluarkan asumsi negatif terhadap kinerja yang kami berikan dan menimbulkan pandangan yang kurang mengenakan salah satunya kami enggan untuk memberikan apa yang mereka butuhkan dari informasi ataupun yang lainnya. (18 Januari 2016).

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 membutuhkan pelayanan dalam pembuatan KTP-el.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan "setiap aparatur yang berada disebuah instansi pemerintah ataupun swasta khususnya Kecamatan Rongga mempunyai SOP (*Standar Operational Prosedur*) yang telah ditetapkan terlebih dahulu, agar semua pihak tidak ada yang merasa dirugikan, saya pribadi menghimbau kepada seluruh masyarakat khusunya yang berada di lingkungan Kecamatan Rongga agar lebih bersabar dan tidak usah takut tidak dilayani, karena semua masyarakat pasti akan dilayani khususnya dalam pembuatan KTP-el." (18 Januari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, bahwa daya tanggap yang diberikan aparatur Kecamatan Rongga masih belum berjalan dengan baik, hal tersebut disebabkan karena kurangnya komunikasi antara aparatur dan masyarakat yang sedang dilayani, sehingga berdampak kepada daya tanggap aparatur maupun masyarakatnya sendiri.

4.3.1 Kesediaan Aparatur Membantu Masyarakat dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Kesediaan 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 kesediaan dalam membantu yang dilakukan aparatur menjadi hal pokok yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Sangat dibutuhkannya faktor kesediaan 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 diilihat 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 utu

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."(19 Januari 2016).

Aparatur Kecamatan belum cukup baik apabila memberikan layanan kepada masyarakatnya seperti itu yang menjadikan masyarakat merasakan kurang puas saat mendapatkan pelayanan di Kecamatan Rongga. 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". (19 Januari 2016).

Aparatur memberikan kesediaan membantu masyarakat itu hal yang wajar,karena sering kali masyarakat yang kurang paham atau yang kurang mengerti apa yang diinginkan oleh aparaturnya 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 memilki 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.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, 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 Rongga, sehingga menimbulkan pandangan yang kurang mengenakan kepada seluruh aparatur yang ada di lingkungan Kecamatan Rongga, padahal seluruh pegawai Kecamatan disini sudah berusaha semaksimal mungkin.

4.3.2 Aparatur Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

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 tesebut 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 Rongga ini cukup baik, saya memberikan persyaratan dengan lengkap sehingga tidak dibikin ribet jadi hasilnyapun cepat dan tepat".(19 Januari 2016).

Apabila seluruh masyarakat mematuhi apa yang di inginkan oleh aparatur untuk memudahkan segala sesuatunya itu hal wajar, sehingga hasil yang kita inginkan puncepat 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 2 minggu saja saat proses perekamam dan pembuatan KTP-el".(19 Januari 2016).

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 seleseinya KTP-el.” (19 Januari 2016).

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.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di lapangan, bahwa 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.

4.4 Jaminan (*Assurance)* Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Pembuatan KTP-el

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 Rongga Kabupaten Bandung Barat 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 tercpitanya 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 kesopan-santunan aparatur yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan.

Jaminan adalah pengetahuan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur melalui pendidikan yang mecukupi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Rongga. 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 Rongga 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 Rongga juga 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 kesajehteraan masyarakat maka proses pelayanan yang dipercaya akan berjalan dengan baik tanpa meragukan.

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

Peran aparatur bukan satu-satunya jaminan yang dapat menciptakan kualitas pelayanan yang efektif karena mereka mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang lebih dari masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP-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 ulah nakal salah satu aparatur pemerintah, karena memanfaatkan situasi seperti ini demi kepentingan pribadinya, sehingga berdampak buruk kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat." (20 Januari 2016).

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 Rongga.

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." (20 Januari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, bahwa jaminan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan berupa kemampuan dan pengetahuan yang mereka miliki tidak berjalan sesuai yang diharapkan, karena masih adanya aparatur

yang memanfaatkan situasi seperti ini demi meraup keuntungan buat pribadinya sendiri, sehingga masyarakat dituntut untuk lebih memahami proses pembuatan KTP-el.

4.4.1 Komunikasi Aparatur dengan Masyarakat dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan, hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dapat dibentuk melalui tutur kata, dan perbuatan yang ramah. Baik itu yang dilakukan oleh aparatur atau yang dilakukan oleh masyarakat, agar komunikasi yang baik muncul antara aparatur dan masyarakat maka itu dibutuhkan kesadaran, baik itu masyarakat ataupun aparatur, untuk saling menghormati dan menghargai.

Masyarakat membutuhkan aparatur untuk melayani dan aparatur membutuhkan masyarakat untuk mengukur kemampuan seorang aparatur tersebut dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, bila faktor-faktor tersebut berjalan dengan baik maka sebuah pelayanan baik akan tumbuh dengan sendirinya. Aparatur sebagai abdi negara ditugaskan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat bukan berarti bila tidak ada pekerjaan atau perintah dari atasan tidak berbuat sesuatu yang bermanfaat, maka dari itu seorang aparatur dituntut untuk mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dengan inovasi yang tinggi.

Pelaksanaan pelayanan dalam menjaga komunikasi yang baik terhadap pengurusan pelayanan yang diinginkan masyarakat tidak harus dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui aparatur yang menanggapi kebutuhan masyarakat. Penyampaian informasi dapat juga dilakukan juga melalui sarana dan prasarana pendukung berjalannya komunikasi antara penyedia layanan kepada masyarakat. Penyampaian informasi dengan memanfaatkan sarana teknologi dapat dilakukan melalui jaringan komputerisasi yang disertai dengan jaringan internet.

Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sangat menjunjung tinggi perilaku dan perbuatan yang dilakukan terhadap masyarakat dengan menjalin komunikasi yang baik melalui pelayanan yang berdasarkan perbuatan dan tutur kata yang sopan dalam setiap pelaksanaan tugasnya. Aparatur melakukan perbuatan tersebut agar dengan sendirinya masyarakat yang sedang melakukan kegiatan menyangkut kebutuhannya dengan aparatur akan menangapi dengan perbuatan yang sama, seperti yang dilakukan oleh aparatur tersebut. Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam menjalankan setiap tugasnya yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat telah melaksanakan pelayanan yang berdasarkan kesopanan agar hubungan timbal balik berupa tanggapan dari masyarakat tentang aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat menjadi baik, sehingga komunikasi antara masyarakat dengan aparatur berjalan dengan baik, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Adapun upaya yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat, terhadap masyarakat dengan cara keramahan-keramahan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan menanggapi setiap pertanyaan dan keluhan masyarakat tersebut, lalu meminta permohonan maaf jika ada kesalahan atau keterlambatan pembuatan KTP-el atas pelayanan yang dilakukan staf bidang pelayanan pembuatan KTP-el.

Selanjutnya pertanyaan yang dilakukan masyarakat diinformasikan kepada aparatur bidang terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat tersebut untuk ditindak lanjuti dan ditangani. Setelah mendapat keterangan dari aparatur terkait maka staf bidang pelayanan akan menginfokan informasi dan memberikan penjelasan perihal tentang pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan tersebut. Hal tersebut dilakukan sehingga masyarakat pun akan menanggapi keramahan-keramahan yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dengan nyaman sehingga terciptanya hubungan komunikasi yang baik dalam berinteraksi antara masyarakat dengan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam kualitas pelayanan yang selama ini diharapkan oleh setiap masyarakat yang dilayani dapat tercipta jika komunikasi yang terjalin antara aparatur dengan aparatur ataupun aparatur dengan masyarakat yang dilayani berjalan dengan baik, hal tersebut diungkapkan oleh salah satu aparatur Kecamatan “menurut saya komunikasi antar aparatur sangatlah penting demi

terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, akan tetapi terciptanya kualitas pelayanan bukan hanya diciptakan karena proses komunikasi aparatur dengan aparatur saja, tetapi proses komunikasi antara aparatur dengan masyarakat juga mempunyai nilai penting." (20 Januari 2016).

Observasi yang dilakukan peneliti dalam menilai komunikasi yang baik dari aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat terhadap masyarakat di lapangan didapatkan hasil. Para aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat telah menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat hal tersebut dapat dilihat dari aparatur Kecamatan Rongga yang mengaplikasikan pada saat masyarakat datang ke ruang pelayanan sebagai bentuk kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pembuatan KTP-el, tercipta komunikasi yang baik antara aparatur Kecamatan Rongga dengan masyarkat. Akan tetapi tidak demikian semua aparatur Kecamatan Rongga dengan masyarakat menjalin komunikasi yang baik, ada kesalah pahaman antara aparatur dengan masyarakat dalam menjalin komunikasi disaat aparatur kecamatan melayani masyarakat yang tidak mengetahui dan memahami akan prosedur pelayanan, sehingga terjadi kesalahpahaman antara aparatur Kecamatan Rongga dengan masyarakat sehingga masyarakat berpikir buruk akan pelayanan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung

4.4.2 Sopan Santun Aparatur dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Pengaruh perilaku aparatur Kecamatan Rongga dalam meningkatkan pelayanan dapat diartikan sebagai tanggapan ataupun reaksi aparatur Kecamatan Rongga 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 Rongga 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 professional 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 Rongga.

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

Kondisi yang mengecawakan terdapat pada salah satu masyarakat, mereka mengemukakan bahwa "aparatur disini sangat tidak murah senyum.Tadi saya menanyakan prosedur yang saya kurang paham dan saya tidak mendengar dan aparatur tesebut menjawab dengan ketus".(20 Januari 2016).

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 saharusnya 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."(20 Januari 2016).

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 seharusya 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 aparatur pelayanan merupakan pelayan dari masyarakat serta keduanya harus saling menghargai dan menghormati.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, bahwa sopan santun yang diberikan oleh aparatur Kecamatan kepada masyarakat belum terlaksana dengan baik, karena masih ada beberapa aparatur yang belum dapat memberikan pelayanan yang disertai sopan santun seperti masih adanya aparatur yang terpaksa dan marah-marah saat menjelaskan prosedur yang harus dilengkapi oleh masyarakat jika terjadi kekurangan berkas.

4.5 Perhatian (*Empahty)* Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Pembuatan KTP-el

Perhatian (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 prilaku 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 perasaaan 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 menyelasaikan masalah.

Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat 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 Rongga.

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."(20 Januari 2016).

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."(20 Januari 2016).

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 diharapakan 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 Rongga 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.”(20 Januari 2016).

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.

4.5.1 Komunikasi yang baik dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan, hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dapat dibentuk melalui tutur kata, dan perbuatan yang ramah. Baik itu yang dilakukan oleh aparatur atau yang dilakukan oleh masyarakat, agar komunikasi yang baik muncul antara aparatur dan masyarakat maka itu dibutuhkan kesadaran, baik itu masyarakat ataupun aparatur, untuk saling menghormati dan menghargai.

Masyarakat membutuhkan aparatur untuk melayani dan aparatur membutuhkan masyarakat untuk mengukur kemampuan seorang aparatur tersebut dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, bila faktor-faktor tersebut berjalan dengan baik maka sebuah pelayanan baik akan tumbuh dengan sendirinya.

Aparatur sebagai abdi negara ditugaskan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat bukan berarti bila tidak ada pekerjaan atau perintah dari atasan tidak berbuat sesuatu yang bermanfaat, maka dari itu seorang aparatur dituntut untuk mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dengan inovasi yang tinggi.

Pelaksanaan pelayanan dalam menjaga komunikasi yang baik terhadap pengurusan pelayanan yang diinginkan masyarakat tidak harus dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui aparatur yang menanggapi kebutuhan masyarakat. Penyampaian informasi dapat juga dilakukan juga melalui sarana dan prasarana pendukung berjalannya komunikasi antara penyedia layanan kepada masyarakat

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 Rongga. Hal tersebut dapat 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. Berikut adalah tanggapan mengenai bagaimana komunikasi yang baik dalam pelayanannya. Hal tersebut dikemukakan oleh masyarakat “menurut saya, dalam

memberikan informasinya cukup baik tetapi dalam hal yang kadang kurang kita paham untuk kita ingin menanyakan kembali ada rasa canggung soalnya takut terjadi salah paham antar pegawai Kecamatan dengan masyarakatnya."(20 Januari 2016).

Dibutuhkannya komunikasi yang baik dalam pelayanan KTP-el sangat diperlukan agar memberikan kesan baik kepada masyarakat tentang bagaimana pelayanan di Kecamatan Rongga. Dibutuhkannya aparatur menanamkan keramahan dalam melayani masyarakat itu sangat penting agar memberikan kesan positif dan baik dari aparatur terhadap masyarakat itu sendiri. Seperti yang dialami oleh salah satu masyarakat yang sangat bertolak belakang dengan pendapat sebelumnya yang dialami oleh masyarakat lain yang mendapat kesan positif dalam pelayanannya. "dalam berkomunikasi antara pegawai dengan masyarakat kurang begitu baik, karena dalam memberikan informasinya kadang ada yang saya kurang paham tetapi pegawainya tidak mau mengulang apa yang saya kurang pahami." (20 Januari 2016).

Komunikasi yang terjalin selama ini antara pegawai Kecamatan dengan masyarakat sudah sangat baik, akan tetapi mereka terkadang tidak dapat memahami apa yang sudah disampaikan oleh pegawai Kecamatan sebelumnya, padahal dari pihak Kecamatan sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan mereka.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan "seluruh pegawai Kecamatan sudah diingatkan terlebih dahulu untuk memprioritaskan masyarakat dalam mengurusi urusannya di Kecamatan khsusunya dalam pembuatan KTP-el, dan sampai saat ini komunikasi yang kami jalin dengan masyarakat sudah

sangat baik, tetapi masyarakat tidak pernah mengerti apa yang kami sampaikan, selalu mendesak kami untuk memecahkan permasalahan yang sedang dialami oleh masyarakat, kami disini tidak diam saat melihat masyarakat yang kebingungan dalam mengurus pembuatan KTP-el, akan tetapi kami selalu memberikan apa yang diperlukan oleh masyarakat, tapi disini juga kami masih banyak pekerjaan yang harus kami selesaikan terlebih dahulu." (20 Januari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, bahwa komunikasi yang terjalin antara pegawai Kecamatan dengan masyarakat belum berjalan dengan baik, karena disini masyarakat kurang memahami dan kurang bersabar saat pegawai Kecamatan sedang sibuk mengurus kebutuhan masyarakat lainnya, seharusnya masyarakat menunggu giliran saat melakukan pembuatan KTP-el.

4.5.2 Kebutuhan masyarakat dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Kebutuhan para masyarakat adalah segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur dengan ketentuan antara aparatur dengan masyarakat seperti patokan waktu tertentu dalam kegiatannya mewujudkan pelayanan. Dalam kegiatan memenuhi kebutuhan para masyarakat dibutuhkan kemampuan yang cukup dari aparatur, kebutuhan masyarakat merupakan tugas yang dilaksanakan oleh aparatur dalam dengan hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan masayarakat

Kepuasan masyarakat adalah tanggapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian masyarakat atas pelayananan atau jasa yang diberikan oleh aparatur. Memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan para masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan kepusaan masyarakat adalah rangkuman yang dihasilkan ketika emosi aparatur yang mengelilingi, harapan yang tidak cocok dilipat gandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pengalaman pelaksanaan memberikan pelayanan. Kepuasan masyarakat atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, ketidak sesuaian dari pelayanan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah pelaksanaan. Artinya bahwa masyarakat akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya masyarakat akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan.

Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam usahanya menciptakan pemenuhan kebutuhan para masyarakat seperti dengan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dengan menanggapi kebutuhan para masyarakat, yaitu bekerja sesuai dengan peraturan, menanggapi kebutuhan para masyarakat tentang ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan dengan cepat dan berpatokan pada jangka waktu yang disepakati antara masyarakat dengan aparatur bidang terkait yang dikeluhkan masyarakat tersebut.

Kegiatan-kegiatan tersebut merupakan faktor terciptanya pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Aparatur Kecamatan Rongga dalam melaksanakan kebutuhan masyarakat dengan memberikan ketepatan waktu dengan apa yang sudah dijanjikan dengan masyarakat yang dilakukan masyarakat melalui pembuatan KTP-el, dengan kesepakatan yang dicapai antara aparatur Kecamatan Rongga dengan masyarakat. Keterkaitan dengan kesiapan dari aparatur untuk melakukan pelaksanaan kegiatan pemenuhan yang dibutuhkan masyarakat Kecamatan Rongga yang telah melakukan pembuatan KTP-el, para aparatur berpatokan pada hasil kesepakatan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dengan masyarakat dengan memberikan janji pelayanan yang berpatokan dengan waktu pelaksanaan. Hal ini dilakukan oleh aparatur Kecamatan Rongga dalam mencapai pelayanan yang berkualitas yang diberikan aparatur kepada masyarakat Kecamatan Rongga agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga hubungan yang baik dapat terjalin sesuai harapan masyarakat dengan aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten bandung Barat.

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

Aparatur mengharapkan pengertian dari masyarakat bahwa untuk menghasilkan suatu produk yaitu KTP-el tersebut itu memerlukan proses, demikian pula penerbitan KTP-el sangat membutuhkan waktu karena jumlahnya pun tidak sedikit dan semua data masyarakat yang saat itu melakukan perekaman saat pembuatan KTP-el diserahkan terlebih dahulu ke pemerintah pusat untuk didata ulang lagi sampai menjadi sebuah KTP-el, dimohon pengertian untuk memenuhi proses jadi tidak langsung cepat sehingga memerlukan waktu.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan " masyarakat diminta untuk lebih bersabar terlebih dahulu saat pembuatan KTP-el, karena proses ini memang memerlukan waktu yang lumayan lama, belum jika ada masalah saat pembuatannya, jadi dihimbau kepada masyarakat agar untuk bersabar dulu, semua pasti akan selesei jika sudah waktunya." (25 Januari 2016).

Apa yang dikeluhkan oleh masyarakat selama ini bukan hanya bentuk pernyataan atau masukan untuk Kecamatan Rongga itu sendiri karena mereka masih merasa kurang maksimal dan efektif dalam pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang menurutnya pelayanannya belum maksimal dikarenakan tidak tepat waktu dalam pengerjaannya "Menurut saya, pegawai Kecamatan disini belum maksimal dalam memberikan pelayanan, contohnya saja penyelesaian KTP-el tidak tepat waktu itu merupakan menjadi hal negatif dalam pelayanannya".(25 Januari 2016).

Hampir seluruh masyarakat selalu memandang sebelah mata, karena waktu dan hasilnya yang sangat lambat sehingga mereka langsung mengeluarkan asumsi

yang negatif kepada seluruh aparatur Kecamatan, padahal disini aparatur Kecamatan berusaha semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat khususnya dalam pembuatan KTP-el.

Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan "sebaiknya masyarakat jangan langsung mengambil sikap atas apa yang sudah terjadi, seharusnya mereka mencerna terlebih dahulu dan mencari tahu apa permasalahan yang sedang terjadi sehingga berdampak buruk pada pembuatan KTP-el, kami disini bekerja buat siapa lagi kalau bukan untuk masyarakat dan hampir semua kebutuhan masyarakat selalu kami penuhi, jadi masyarakat harus bisa berpikir lebih cermat dalam menanggapi semua permasalahan yang ada dalam memenuhi semua kebutuhan yang mereka perlukan." (25 Januari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di lapangan, bahwa kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat dalam mengurusi administrasi kependudukannya belum berjalan dengan baik, setelah diteliti bahwa akar permasalahannya bukan hanya dari aparatur saja melainkan dari masyarakatnya sendiri yang terlalu cepat mengambil sikap atas permasalahan yang sedang terjadi.

4.6 Bukti fisik (*Tangibles)* Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Pembuatan KTP-el

Bukti fisik (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. Empat 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 Rongga Kabupaten Bandung Barat 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 Kecamatn Rongga 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 Rongga Kabupaten Bandung Barat 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 Rongga Kabupaten Bandung Barat adalah tercapainya pelayanan yang profesional dalam hal pelayanan pembuatan KTP-el.

Pada 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, instasi perlu memperbaiki pelayanan kepada agar tercapainya profesionalitas kinerja aparatur itu sendiri. Dengan itu aparatur memproses hasil yang akan diberikan untuk memperbaiki kinerja apartur 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 disini

diantaranya 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 Rongga seperti komputer yang rusak, dari empat komputer yang ada hanya dua 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 selesei tepat waktu karena kami disini kewalahan saat mendata masyarakat."(25 Januari 2016).

Proses yang memakan waktu yang sangat lama bukan hanya dari cara kerja aparaturnya 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, sehingga aparatur kesulitan dalam mengejar waktu yang telah ditetapkan." (25 Januari 2016).

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 Rongga belum sesuai yang diharapkan, karena dari beberapa bukti fisik yang ada masih ada yang bermasalah sehingga pelayanan pembuatan KTP –el di Kecamatan Rongga memakan waktu yang sangat lama.

4.6.1 Fasilitas Fisik dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

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 pecapaian itu sendiri.

Menurut peneliti banyaknya responden yang menilai bahwa fasilitas fisik sebagai penunjang kegiatan pelayanan dalam pelayanan pembuatan KTP-el di Kabupaten Bandung Barat khususnya Kecamatan Rongga kurang memadai menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Rongga masih belum memenuhi standar pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang ada di lingkungan kerja Kecamatan Rongga yang masih kurang memadai tercermin dari adanya beberapa fasilitas penunjang kegiatan yang sudah disediakan namun memang tidak 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.”(25 Januri 2016).

Proses pembuatan 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 Rongga ada beberapa yang tidak dapat dipakai atau rusak. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan “saya kira jika fasilitas seperti ruang tunggu yang ada tidak ada masalah dan tidak mempengaruhi dalam proses pembuatan KTP elektronik, selama ini permasalahan yang menjadi kendala dalam penyelesaian pembuatan KTP-el yaitu jumlah komputer yang terbatas, karena dari empat komputer yang ada hanya dua komputer yang dapat dioperasikan, sehingga dalam penyelesaiannya memakan waktu yang cukup lama.” (26 Januari 2016).

Sarana dan prasarana seperti perangkat lunak seperti komputer, printer , alat *scanner*, dan kamera sangat dibutuhkan dalam mempercepat proses pelayanan pembuatan KTP-el. Hal tersebut dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan “kami sangat memerlukan perangkat lunak dalam proses pengerjaan pembuatan KTP-el, karena peralatan itu yang sangat penting dalam sebuah pelayanan pembuatan KTP-el”. (26 Januari 2015).

Selain perangkat lunak yang dibutuhkan oleh Kecamatan Rongga dalam mempercepat proses pelayanan pembuatan 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 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 KTP-el dan tidak menghambat juga terhadap kinerja aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, bahwa fasilitas fisik yang ada di Kecamatan Rongga khususnya komputer yang ada belum menunjang dalam pembuatan KTP-el, karena jumlah masyarakat Kecamatan Rongga tidak sebanding dengan fasilitas yang ada sehingga berdampak kepada hasil dari pembuatan KTP-el tersebut yang memakan waktu cukup lama.

4.6.2 Peralatan atau Perlengkapan dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

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 perlatan 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 KTP-el dibutuhkan teknologi sebagai komponen pendukung utama terlaksanaanya pembuatan 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 pememberian 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 (SIAK) untuk diaplikasikan, Karena pada sistem administrasi kependudukan yang baru, 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 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 penunjang 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 KTP-el, Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran terutama dalam pembuatan 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 KTP-el, Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil. Berdasarkan keterangan diatas salah satu aparatur Kecamatan mengemukakan kembali dalam hal perlengakapan yang ada di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat "peralatan disini seperti komputer , printer yang kurang memadai sehingga menghambat dalam percetakan KTP-el dan yang lainnya.

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 ke*server* 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." (26 Januari 2016).

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 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.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, perlengkapan yang ada di Kecamatan Rongga 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

4.6.3 Aparatur dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat

Aparatur merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung kepada sumber daya manusia aparatur, dengan demikian aparatur dalam menciptakan kualitas pelayanan harus cukup memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas pelaksanaan di bidangnya dan dituntut untuk melaksanakan perintah dari atasan atau pimpinan. Aparatur harus ada ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dan keahlian sesuai dengan yang dimiliki agar pelaksanaan tugas pekerjaan yang di tanganinya berjalan dengan sebaik-

baiknya tanpa ada keluhan dari masyarakat tentang aparatur yang melaksanakan segala tugas yang khususnya melayani masyarakat.

Perilaku aparatur sangat menentukan tercipta pelayanan yang baik. Perilaku sehari-hari dalam melaksanakan tugasnya harus mematuhi norma-norma yang berlaku dan mampu berlaku jujur dalam melaksanakan pekerjaannya. Aparatur harus mampu bersikap adil melaksanakan kewajibannya setelah mendapatkan hak-haknya. Aparatur harus mampu menepati janji berdasarkan sumpah aparatur dan aparatur harus mentaati peraturan-peraturan yang diterapkan dalam pelaksanaan kerja. Tanggung jawab merupakan kesanggupan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepada aparatur tersebut. Berlaku sewajarnya dalam melaksanakan kerja dan kepatutan dalam menciptakan *good governance* harus berdasarkan porsi kerjanya. Aparatur juga harus berhati-hati dalam pengambilan keputusan. Rahasia perusahaan Pemerintah atau Negara haruslah dijaga, keputusan yang diambil jangan sampai merugikan masyarakat.

Dalam hal ini sumberdaya manusia yang memiliki potensi yang handal. Potensi yang handal tersebut dapat dilihat berdasarkan kriteria. Kriteria yang diperlukan adalah mereka yang ahli di bidang komputer dan mampu untuk mengoperasikan serta ahli dalam bidang administrasi. Karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi. Adanya kriteria khusus tersebut, karena masih adanya kendala pada bagian pengoperasionalan komputer. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu aparatur Kecamatan Rongga "aparatur atau pegawai

disini masih tidak memenuhi persyaratan yang berdasarkan oleh UU petugas registrasi dan masih berstatus pegawai tidak tetap."(26 Januari 2016).

Dibutuhkan aparatur di Kecamatan Rongga seharusnya yang sudah memenuhi syarat agar dalam memberikan pelayanannya pun sesuai dengan kemampuan. Dan sebagai PNS itu tidak asal-asalan dan harus mempunyai kemampuan sesuai dengan yang apa dibutuhkan oleh Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat yang bisa memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sumber daya manusia di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat harus yang mempunyai potensi atau kemampuan yang baik untuk memenuhi permintaaan dan pelayanan masyarakat yang begitu banyak seperti contohnya dalam pembuatan KTP elektronik (KTP-el) yang setip tahunnya pasti mengalami kenaikan.

Kondisi seperti ini para aparatur khususnya dalam bidang pencatatan administrasi masyarakat berpendapat tentang keluhan yang dirasakannya pada jumlah sumber daya manusia yang harus melayani masyarakat, beliau mengemukakan "seharusnya aparatur yang dipersyaratkan oleh Undang-Undang petugas registrasi itu harus PNS. Sedangkan yang ada di Kecamatan Rongga itu masih PTT (pegawai tidak Tetap) dan harus mempunyai keahliandan disini sangat dibutuhkannya adalah dibidang komputer."(26 Januari 2016).

Aparatur yang ada di Kecamatan Rongga tersebut tidak berdasarkan yang dipersyaratkan dan tidak sesuai dengan kemampuannya akan mengakibatkan pelayanan yang kurang maksimal. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai keberhasilan,

terutama dalam keberhasilan implementasi sistem informasi administrasi kependudukan.

Sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu di bidang komputer. Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh Kecamatan Rongga, karena dalam pelaksanaannya belum maksimal.

Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan dalam berbagai hal diantaranya keterbatasan sumber daya manusia yang mampu mendukung keberhasilan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan di samping itu juga kendala lainnya adalah masalah pendanaan atau modal yang belum terpenuhi. Potensi yang handal dan yang diperlukan tersebut dapat dilihat berdasarkan kriteria yang dipersyaratkan oleh UU petugas registrasi yang dikeluarkan. Akan tetapi karena pelayanan yang harus ditangani pun Kecamatan Rongga mau tidak mau harus memperkerjakan yang menurutnya layak untuk bias memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kriteria yang dikeluarkan adalah yang ahli dalam bidang komputer karena dalam hal percetakan sering terjadi kesalahan sehingga sering mendapat keluhan dari masyarakat dalam hal percetakan.

Jika kebutuhan sumber daya manusia atau aparatur terpenuhi sesuai dengan yang dipersyaratkan dan mempunyai kemampuan yang dibutuhkan, maka pelayanan yang diberikan pun akan jauh lebih baik dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat dan memberikan hasil yang maksimal. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, bahwa personil atau sumber daya manusia yang ada di

Kecamatan Rongga sangat minim, oleh karena Kecamatan Rongga mencari pegawai yang mempunyai keahlian khusus dalam mengoperasikan komputer untuk membantu dalam proses pendataan dan pembuatan KTP-el.