KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG
(Studi Tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el))

Yoga Permana

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai instansi pemerintah daerah yang berwenang sebagai penerbit Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Kabupaten Sumedang yang diserahkan pemerintah pusat ke daerah pada tahun 2014. Dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el Disdukcapil mendapatkan keluhan dari masyarakat yaitu pelayanan penerbitan KTP-el yang cukup lama, serta ketidaktepatan waktu penyelesaian KTP-el.

Studi mengenai kualitas pelayanan ini mengacu pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dimana terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah kualitatif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui studi pustaka, observasi, wawancara, serta dokumentasi. Teknik penentuan informan yang digunakan, pertama adalah *purposive* yaitu aparatur Disdukcapil dan yang kedua adalah *accidental* yaitu masyarakat Kabupaten Sumedang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan KTP-el pada Didukcapil Kabupaten Sumedang belum berjalan dengan baik, masih terdapat permasalahan yang terjadi, dari segi bukti langsung yaitu sarana dan prasarana yang ada belum memadai, Kehandalan yaitu masih adanya aparatur kurang profesional dalam bekerja, Ketanggapan yaitu aparatur belum memberikan pelayanan yang cepat, Jaminan yaitu kemampuan aparatur serta empati yaitu komunikasi antara aparatur dengan mayarakat mengenai informasi yang diberikan belum efektif.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena didalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan Pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Pelayanan merupakan salah satu fungsi pemerintahan serta pelayanan publik merupakan bagian integral mekanisme sistem pemerintahan disamping fungsi lainnya dalam Pemerintahan. Fungsi pemerintahan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pada pasal 1 ayat 2 berbunyi fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan.

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori seperti pelayanan kebutuhan dasar yaitu pelayanan kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan pokok dan pelayanan umum yaitu bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang, maupun pelayanan jasa satu dinas daerah yang dibentuk dan berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi penyelenggara pelayanan yang bertugas untuk melayani keperluan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan yang berintikan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada hakikatnya merupakan pengakuan negara terhadap hak penduduk dalam dimensi publik dan perdata. Rangka menciptakan kepemilikan 1 (satu) KTP untuk 1 (satu) penduduk,

Seiring dengan perkembangan zaman dengan berkembangnya teknologi, tidak terlepas dari upaya manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan manusia yang senantiasa bertambah telah mendorong manusia untuk menciptakan suatu cara yang efektif dan efisien dalam memanfaatkan sumber daya yang ada.

Penerapan teknologi informasi pada intansi pemerintahan dapat mempermudah akses antara pemerintah dengan pemerintah atau Intansi lainnya, pemerintah dengan masyarakat dan pemerintah dengan pengusaha. Pelayanan publik berupa *electronic government* dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah, Seiring kemajuan teknologi adanya KTP non *electronic* mulai digantikan dengan berlakunya

program elektronik Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat e-KTP, e-KTP merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program e-KTP yang diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari Tahun 2011.

Terjadi perubahan yang dulu di kenal masyarakat e-KTP menjadi KTP-el dimana terjadi perubahan masa aktif yang semula berlaku 5 (lima) tahun KTP-el menjadi berlaku seumur hidup. Kementrian Dalam Negeri menerbitkan surat edaran yang ditulis pada hari Jum'at (29-01-2016) isi surat edaran tersebut Surat Edaran Nomor 470/295/SJ tanggal 29 Januari 2016 perihal Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) berlaku seumur hidup. Surat edaran tersebut perubahan atas berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dua pasal dalam undang-undang ini mengatur masa berlaku KTP-el yaitu pasal 64 ayat (7) huruf a dan pasal 101 huruf c. Adapun fungsi dan kegunaan KTP-el sebagai identitas diri berlaku Nasional. Pelaksanaan *electronic government* berupa Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kabupaten Sumedang secara seremonial dilaksanakan pada bulan Oktober 2011, untuk tahap pertama pelaksanaan program e-KTP belum bisa dilakukan di seluruh kantor Kecamatan, karena sebagian besar Kecamatan di Sumedang belum terlengkapi perangkat dan fasilitas pendukungnya, dari 26 kecamatan di Kabupaten Sumedang, yang sudah mendapat perangkat untuk proses pembuatan e-KTP baru 15 kantor kecamatan baru terlengkapi masing-masing satu unit perangkat dari rencana dua sampai tiga perangkat per kantor Kecamatan.

Pencetakan dokumen KTP-el yang awalnya di laksanakan terpusat di Jakarta, Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri) menerbitkan surat edaran yang ditulis pada (17-01-2014) Nomor 470/327/SJ perihal perubahan kebijakan dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yaitu pada tahun 2014 dan seterusnya pencetakan atau personalisasi KTP-el diserahkan kepada Daerah Kabupaten atau Kota, sesuai dengan amanat pasal 8 ayat (1) huruf c Undang nomor 24 tahun 2013. Instansi pelaksana perangkat Daerah Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan, di Kabupaten Sumedang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dalam Perda tersebut dijelaskan instansi pelaksana mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan tugas urusan administrasi kependudukan yang salahsatunya yaitu mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan dan isntansi yang berwenang adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang dibentuk

berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam perjalanannya memberikan pelayanan kepada masyarakat sampai dengan tahun 2016 sebagai Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang yang berwenang menerbitkan KTP-el mendapatkan keluhan dari masyarakat berdasarkan observasi peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan penerbitan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang, masalah terkait dengan pelayanan penerbitan KTP-el yaitu aparatur Disdukcapil belum memberikan pelayanan yang cepat, pelayanan penerbitan KTP-el yang diberikan aparatur cukup lama, dengan banyaknya masyarakat yang datang untuk kepengurusan penerbitan KTP-el ditunjang dengan fasilitas fisik seperti sarana yang ada pada Disdukcapil kurang memadai, seperti ruang pelayanan yang kurang luas untuk menampung jumlah masyarakat.

Masalah lain yaitu aparatur Disdukcapil belum memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat kepada masyarakat mengenai waktu penyelesaian KTP-el, yaitu ketidaktepatan waktu penyelesaian KTP-el oleh aparatur Disdukcapil, serta kurangnya informasi mengenai KTP-el yang sudah terselesaikan sehingga dapat merugikan masyarakat karena harus berbolak balik ke kantor Disdukcapil untuk mengetahui KTP-el yang sudah terselesaikan.

Penerbitan KTP-el pada Disdukcapil tidak ada pembiayaan (gratis) sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 79a yaitu dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik tidak dipungut biaya (gratis), dengan kenyataan waktu penyelesaian KTP-el yang tidak tepat waktu masih terdapat oknum yang memanfaatkan keadaan tersebut dengan adanya sebagian masyarakat yang meginginkan penerbitan KTP-el secara lancar dan cepat dengan mengeluarkan biaya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah disajikan dalam latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses peembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : "Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik kepada masyarakat dilihat dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*?".

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kabupaten Sumedang, sedangkan tujuan penelitian ini adalah "Untuk mengetahui dan menganalisis

tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan *empathy* dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang".

Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Secara teoritis peneliti megharapkan penelitian ini dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan, khususnya pada kajian Kualitas Pelayanan dan juga dapat memberikan manfaat ilmu di bidang pemerintahan.
2. Secara praktis

a. Bagi peneliti, yaitu diharapkan peneliti dapat memahami dan menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat tentang kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kabupaten Sumedang.
b. Bagi pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang diharapkan penelitian ini menjadi salah satu data ataupun rujukan kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kabupaten Sumedang.
c. Bagi masyarakat, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan umum kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata "layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. pelayanan sebagai suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pemakai jasa. Pengertian lebih mudahnya adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istillah service dalam bahasa Inggris yang menurut Lovelock berpendapat "Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." (Lovelock, 1991:7). Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Kemudian Poerwadarminta (1995:571) berpendapat bahwa "pelayanan dapat di artikan sebagai: perihal atau cara melayani;servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa".

Dari uraian pengertian pelayanan tersebut, pelayanan dapat di artikan bahwa pelayanan merupakan sebagai aktivitas yang diberikan untuk

membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan Publik

Kata pelayanan sering diikuti oleh kata "Publik", yang memiliki makna umum, masyarakat ramai, atau kepentingan orang banyak. Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap sesuatu hal yang bersifat umum. Hal itu terjadi, karena pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan orang banyak, yaitu seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian, pelayanan membuat kebutuhan orang lain terpenuhi akan apa yang mereka butuhkan. Saefullah berpendapat bahwa "Pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Karenanya birokrasi publik (pemerintah) berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik dan professional. (Saefullah, 1999 : 5).

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 (UU No.25 Tahun 2009), tentang Pelayanan Publik pasal 1, ayat 1, menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, Mahmudi (2005:205-210) menjelaskan "pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar serta bahan kebutuhan pokok dan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang serta pelayanan jasa". menurut Pasolong (2008:1999) jenis pelayanan diantaranya: " Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, Pelayanan Jasa".

Pelayanan Administratif yaitu berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Pembuatan kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Akte Pernikahan, Akte kelahiran dan sebagainya. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis yang jadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

pelayanan memiliki jenis berbeda-beda namun jenis memiliki tujuan yang sama yaitu melayani kebutuhan penerima layanan baik

masyarakat yang menjadi pelanggan dari pemberi pelayanan swasta maupun masyarakat pada umumnya yang mempunyai hak dilayani pemerintah.

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk layanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Standar pelayanan publik merupakan suatu pedoman pelayanan yang digunakan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (publik). Berdasarkan Undang- Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 7, dijelaskan bahwa standar pelayanan publik adalah "Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur". (Undang- Undang No.25 Tahun 2009).

Kualitas

Kualitas merupakan segala sesuatu hal yang diharapkan yang diinginkan oleh setiap masyarakat sebagai yang dilayani dan aparatur yang melayani yaitu upaya penyempurnaan kebutuhan dan saling berhubungan satu sama lain dengan kecocokan dari keinginan para pelanggan sehingga penyampaiannya sejak awal hingga saat dilakukannya pelayanan dapat mengimbangi apa yang diharapkan pelanggan kepada aparatur.

Menurut Trilestari (2004:5) "pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses". Dari ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi di tinjau dari kepuasan pelanggan. Sedangkan Sinambela dkk.(2006:13) berpendapat bahwa "kualias adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)." Sedangkan Fandy Tjiptono berpendapat tentang kualitas, kualitas adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan dengan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

(Tjiptono, 1995-24)

Konsep pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*costumer behavior*), yaitu sesuatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik atau memuaskan merupakan salah satu upaya intansi pemerintah untuk untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Jika masyarakat merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti intansi pemerintah dalam memberikan pelayanan mampu memberikan pelayanan yang baik pula, demikian pula sebaliknya. Pelayanan sebagai salah satu fungsi dari pemerintah sudah seharusnya pelayanan dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah.

Menurut Zeithaml ada lima faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelayanan yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 5 dimensi Servqual (dimensi kualitas pelayanan), yaitu

1. *Tangibles ; appearance of physical facilities, equipment, personel, and comunication materials.*
2. *Reliability ; ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness ; willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance ; knowladge and courtesy of employees and their ability to convey trust and convidence.*
5. *Empathy ; caring, individualized attention the firm providers its customers.*

(Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990: 26).

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa ke lima dimensi tersebut yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* merupakan faktor yang menentukan bagi pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan untuk mendapatkan kepuasan dari penerima pelayanan. Kelima dimensi tersebut harus dapat diperhatikan atau dapat dijalankan oleh penyedia, penyelenggara pelayanan.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono dalam bukunya "Prinsip-Prinsip Total Quality Service", yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*resvonsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membentu para pelanggan dan

memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

(Tjiptono, 1997:14)

Berdasarkan pemaparan diatas tentang dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry serta yang dikemukakan Tjiptono yang terdiri dari lima dimensi, dikemukakan juga oleh Lupiyoadi yang berpendapat bahwa :

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan brsifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

(Lupiyoadi, 2001:148)

Berdasarkan pengertian diatas bahwa bahwa kelima dimensi diatas dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintahan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat tercapai abalila penyedia pelayanan dapat memenuhi atau melaksanakan dengan baik kelima

dimensi tersebut diantaranya, *tangibles, reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Administrasi Kependudukan

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melaluai pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan *sector*. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pelayanan infoduk, pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan sektor lain.

Kartu Tanda Penduduk Elektonik (KTP-el)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Kerangka Pemikiran

Sejak diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari tahun 2011 pelaksanaan KTP-el belum berjalan dengan baik dimana belum meratanya kepemilikan kartu tanda penduduk KTP-el di Daerah Kabupaten Sumedang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sebagai instansi yang berwenang menerbitkan KTP-el terdapat beberapa permasalahan, diantaranya pelayanan penerbitan KTP-el yang cukup lama, aparatur Disdukcapil belum memberikan pelayanan yang cepat, serta ditunjang dengan fasilitas fisik yang belum memadai seperti ruang pelayanan yang kurang luas dan ketidaktepatan waktu penyelesaian KTP-el oleh aparatur Disdukcapil.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat seperti pelayanan penerbitan KTP-el dengan tujuan untuk memberikan kepuasaan kepada masyarakat. Untuk dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil perlu adanya kriteria yang menunjukan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berdasarkan pemaparan diatas untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sumedang tentang penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik. peneliti menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Serviqual) yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Tangibles merupakan kemampuan Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pada Disdukcapil.

Reliability merupakan kemampuan aparatur Disdukcapil untuk memberikan pelayanan penerbitan KTP-el sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja aparatur harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Responsiveness merupakan kemauan aparatur Disdukcapil untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Aparatur dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat.

Assurance merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan aparatur Disdukcapil dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada aparatur Disdukcapil.

Empathy merupakan pemberian perhatian yang tulus dan brsifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur Disdukcapil kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat, dimana aparatur Disdukcapil pemerintah diharapkan memiliki pengertian, pengetahuan serta memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan definisi konsep tentang kualitas pelayanan penerbitan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang sebagai berikut:

1. Kualitas merupakan kemampuan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk berperan menjalankan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masayarakat sebagai usaha peningkatan mutu pelayanan.
2. Pelayanan adalah tindakan melayani yaitu kegiatan menyediakan pelayanan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung) merupakan sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang terlihat oleh masyarakat yang berupa infrastruktur dan lainnya pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk menunjang pelayanan penerbitan KTP-el yang diberikan kepada masyarakat, diantaranya yang smeliputi:
    1. Fasilitas fisik, merupakan sarana dan prasarana nyata yang menunjang kegiatan-kegiatan yang diberikan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat berkaitan dengan penerbitan KTP-el. Fasilitas fisik dalam penelitian ini yaitu ruang pelayanan, ruang tunggu, lahan parkir sebagai fasilitas pelayanan penerbitan KTP-el yang berdampak pada kenyamanan masyarakat.
    2. Peralatan, merupakan peralatan yang digunakan dalam melakukan tugas operasionalnya (sarana dan prasarana) yang harus dimiliki dalam melaksanakan pelayanan penerbitan KTP-el, seperti komputer, printer, dll.
    3. Pegawai, merupakan ketersediaannya Sumber Daya Manusia yang kompeten dan mempunyai kemampuan yang mencukupi dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang kepada masyarakat khususnya penerbitan KTP-el.
    4. Komunikasi material atau sarana komunikasi, merupakan alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi diantara para aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang ataupun antara aparatur dengan masyarakat sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang baik khususnnya mengenai penerbitan KTP-el.
2. *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan aparatur Disdukcapil untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat, yang didalamnya meliputi:
    1. Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan pelayanan terhadap masyarakat oleh aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang pada

penerbitan KTP-el yang berlandaskan norma-norma yang berlaku.

2. Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan oleh aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang pada penerbitan KTP-el.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan rasa tanggap dari aparatur Disdukcapil terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam kegiatannya melaksanakan pelayanan penerbitan KTP-el, meliputi:
   1. Kesediaan membantu masyarakat merupakan rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan mengenai penerbitan KTP-el.
   2. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat merupakan kemampuan aparatur Disdukcapil yang dilakukan langsung oleh aparatur untuk memberikan pelayanan penerbitan KTP-el dengan cepat dan tepat yang dapat mmenumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil.

4. *Assurance* (Jaminan) merupakan pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el yang baik dan benar yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang, yang meliputi:
   1. Pengetahuan Aparatur adalah keterampilan yang diperoleh atau yang dimiliki oleh aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang melalui pengalaman atau pendidikan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el.
   2. Perilaku atau kesopanan aparatur merupakan tanggapan atau reaksi aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang terwujud di gerakan, tidak saja ucapan dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat.
   3. Kemampuan Aparatur dalam mengoprtasikan alat merupakan suatu kesanggupan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el.

5. *Empathy* (Empati) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan

bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang kepada masyarakat yang berupaya memahami keinginan masyarakat, yang meliputi:

1. Memahami kebutuhkan masyarakat yaitu cara aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengetahui benar apa yang dibutuhkan masyarakat dalam penerbitan KTP-el.
2. Komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah. yaitu hubungan interaksi timbal balik antara aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan penerbitan KTP-el sehingga tercapai komunikasi yang efektif.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan diatas yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry diharapkan dapat mencapai tujuan dalam pelayanan penerbitan KTP-el yaitu pelayanan penerbitan KTP-el yang berkualitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Preposisi

Berdasarkan uraian di atas maka preposisi penelitian ini adalah kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik kepada masyarakat ditentukan oleh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian, mulai dari perencanaan pelaksanaan penelitian dengan cara memilih data, mengumpulkan data, dan menganalisis data yang diteliti pada waktu tertentu. Desain penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Penelitian dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang tentang penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* dan *Accidental*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Studi Pustaka, Studi lapangan (Observasi, Wawancara, Dokumentasi).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Objek Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang merupakan Struktur Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) menjadi instansi yang berwenang dalam pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang, yang beralamatkan di jalan Pangaduan Heubeul no.48 Kabupaten Sumedang dengan tanah seluas +1.820M2 milik Pemerintah Kabupaten Sumedang.

Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang nomor 9 tahun 2014 tentang pembentukan organisasi perangkat daerah kabupaten sumedang pada pasal 22.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan memperhitungkan isu strategis, potensi, peluang serta kendala yang mungkin timbul. Dalam rangka memberikan arah dan sasaran yang jelas serta sebagai pedoman dan tolak ukur kinerja dalam pelaksanaan pembangunan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta pedoman dan pengendalian kinerja dalam pelaksanaan program dan kegiatan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pencapaian visi, misi, serta tujuan yang ingin di capai. Adapun visi dinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu "Peningkatan Kualitas Pelayanan Menuju Penduduk Beridentitas Tunggal".

Mewujudkan Visi yang telah ditetapkan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang mempunyai Misi yang jelas sesuai dengan mandat yang diterima, yaitu:

1. Mewujudkan kualitas sumber daya aparatur yang professional, sarana/prasarana dan penganggaran yang optimal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
2. Mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan, pencatatan sipil dan transmigrasi.
3. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, informasi dan perkembangan kependudukan serta data penduduk sebagai data dasar pembangunan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

sebagai instansi pemerintahan Daerah yang berwenang atau bertugas dalam pelayanan administrasi Kependudukan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah. Kementrian Dalam Negri (Kemendagri) menerbitkan surat edaran yang ditulis pada (17-01-2014) Nomor 470/327/SJ perihal perubahan kebijakan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yaitu pada tahun 2014 dan seterusnya pencetakan/personalisasi KTP-el diserahkan kepada Daerah Kabupaten/Kota, sesuai dengan amanat pasal 8 ayat (1) huruf c Undang- Undang nomor 24 tahun 2013 yang berbunyi mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen kependuudkan.

Persyaratan berkas penerbitan KTP-el yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang akan melakukan kepengurusan penerbitan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang, berikut persyaratan berkas yang harus dilengkapi dalam Penerbitan KTP-el:

1. Berusia 17 Tahun atau sudah/pernah menikah
2. Formulir Permohonan Kartu Tanda Penduduk (F1.21 Validasi) yang ditandatangani oleh kepala desa/lurah dan diketahui oleh camat
3. Foto kopy Kartu Keluarga
4. Sudah Melakukan Perekaman/ Enrolment KTP-el

(Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumedang,2016)

Alur pelayanan kepengurusan berkas Kependudukan, salah satunya yaitu penerbitan KTP-el pada Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sumedang sebagai berikut:

1. Pemohon (Persyaratan)
2. Penerimaan Berkas
3. Verifikasi Berkas
4. Penginputan Data
5. Verifikasi dan Pencetakan Dokumen
6. Pengesahan
7. Penyerahan Dokumen
8. Pemohon (Kepuasan).

Pembahasan

Bukti Langsung Pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang Untuk Menunjang Pelayanan Penerbitan KTP-el.

Bukti langsung merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil didalam perwujudan pemberian pelayanan yang baik. Bukti langsung sendiri merupakan hal-hal yang kasat mata sehingga jelas dapat terlihat oleh masyarakat dan dapat di buktikan secara langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan penerbitan pelayanan dokumen salah satunya yaitu penerbitan KTP-el. Bukti Langsung terdiri dari empat indikator

yaitu Fasilitas fisik, Peralatan, Pegawai atau aparatur dan Sarana komunikasi.

Fasilitas Fisik yang ada Pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk menunjang pelayanan penerbitan KTP-el. Fasilitas fisik merupakan bentuk kemampuan yang terlihat langsung yang diberikan dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, fasilitas fisik menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinerjanya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

fasilitas fisik yaitu sarana dan prasarana pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang belum memberikan atau menyediakan fasilitas fisik dengan baik. Seperti ruang pelayanan, lahan parkir, serta kursi. Dalam hal ini Disdukcapil sebagai instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan administrasi tentunya harus menyiapkan fasilitas, sarana maupun prasarana yang lebih baik lagi kedepannya sehingga masyarakat merasa nyaman saat berada di kantor Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Kondisi Peralatan Penerbitan KTP-el Pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Peralatan merupakan infrastruktur yang diberikan kepada masyarakat yang meliputi alat-alat pendukung penunjang keberhasilan, dalam hal melaksanakan pelayanan penerbitan KTP-el dibutuhkan peralatan yang lengkap agar proses pelayanan yang diberikan menjadi baik serta lancar, dengan adanya peralatan pendukung dalam kondisi yang baik maka akan menciptakan kemudahan dan kecepatan pelayananbagi aparatur yang berperan dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan penerbitan KTP-el. 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 atau perlengkapan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang, dengan banyaknya masyarakat yang mengurus penerbitan KTP-el maka harus adanya penambahan peralatan sehingga dapat mempercepat proses pencetakan atau penyelesaian KTP-el. Peralatan menjadi faktor penting sebagai alat pendukung dalam keberhasilan dengan maksimalnya Peralatan dapat menunjang kinerja aparatur yang baik juga dan sesuai dengan hal yang diinginkan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.

Ketersediaan jumlah pegawai Disdukcapil Kabupaten Sumedang pada pelayanan penerbitan KTP-el. Aparatur atau pegawai merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung kepada Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu aparatur atau pegawai, dengan demikian aparatur dalam menciptakan kualitas pelayanan harus cukup memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas pelaksanaan di bidangnya. Pengembangan

profesionalisme, suatu instansi pemerintahan harus mendorong pegawai atau aparatur untuk terus menerus mengembangkan diri dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan sesuai pekerjaan yang menjadi tugas pegawai tersebut, dengan begitu suatu instansi pemerintahan dapat mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas, yang berperan utama dalam pengembangan di suatu program.

Ketersediaan jumlah pegawai atau aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas sebagai pelayanan penerbitan KTP-el masih kurang dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang datang ke Disdukcapil menuntut pelayanan penerbitan KTP-el maka harus adanya penambahan pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Jika kebutuhan Sumber Daya Manusia atau ketersediaan aparatur dapat terpenuhi sesuai dengan yang diperlukan dan mempunyai kemampuan yang dibutuhkan, maka pelayanan yang diberikan pun akan jauh lebih baik dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat serta memberikan hasil yang maksimal.

Sarana komunikasi yang ada pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengenai penerbitan KTP-el. Sarana komunikasi merupakan faktor utama dan kebutuhan yang mendasar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat dalam memberikan kualitas pelayanan. Lewat komunikasi semua informasi tentang pengurusan penerbitan KTP-el menghubungkan antara instansi pemerintahan dengan lingkungan masyarakat. Agar komunikasi tepat sasaran komunikasi tidak lepas dengan sarana atau media komunikasi yaitu berupa alat untuk menyampaikan sebuah informasi kepada masyarakat sehingga dapat dipahami.

Sarana komunikasi yang digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Suumedang mengenai penerbitan KTP-el cukup baik. Terlihat dari media komunikasi yang digunakan bermacam-macam seperti media televisi yang menjangkau informasi yang luar untuk masyarakat, radio serta Koran. Namun informasi visual yang berada di lingkungan masyarakat mengenai alur penerbitan KTP-el yang masih minim. Dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Sumedang harus mebuat atau menyediakan Informasi yang jelas mengenai proses penerbitan KTP-el yang dapat memudahkan masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan Sehingga masyarakat tidak menemukan kendala dalam proses penerbitan KTP-el.

Kehandalan Aparatur Disdukcapil Memberikan Pelayanan Penerbitan KTP-el

Kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan. Kehandalalan

merupakan jaminan akan kesanggupan, atau kemampuan yang diberikan aparatur dalam hal memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Kehandalan terdiri dari dua indikator yaitu Pelayanan yang terpercaya dan Pelayanan yang akurat.

Pelayanan yang terpercaya dalam menangani 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.

Masih ada sebagian aparatur Disdukcapil yang belum memberikan pelayanan terpercaya mengenai penerbitan KTP-el kepada masyarakat seperti sikap profesional pegawai yang kurang ditunjukan dalam bekerja, dengan pemberian pelayanan yang tidak sama yang dirasakan masyarakat, dalam mengerjakan tugasnya dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el.

Pelayanan yang akurat merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal. Dalam hal ini yaitu ketepatan waktu penerbitan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang dimana dalam Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Aparatur Disdukcapil dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat di bidang administratif, salah satunya pelayanan penerbitan KTP-el dapat memberikan pelayanan yang tepat yaitu kesiapan atau kesigapan serta dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan.

pelayanan yang di berikan oleh aparatur pelayanan pendaftaran penduduk Disdukcapil Kabupaten Sumedang dari segi keakuratan waktu pelayanan sudah cukup baik dan keakuratan waktu penyelesaian KTP-el belum sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada masyarakat, hal tersebut terlihat dari waktu penyelesaian KTP-el yang dijanjikan dalam dua minggu, kenyataannya penyelesaian KTP-el yang berbulan-bulan, dengan kendala yang menjadi faktor penyebab ketidaktepatannya waktu penyelesaian KTP-el.

Ketanggapan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Mengenai Penerbitan KTP-el

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam bidang pelayanan penerbitan KTP-el dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Ketanggapan dari aparatur Disdukcapil terhadap masyarakat merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada

masyarakat. Ketanggapan terdiri dari dua indikator yaitu Kesediaan membantu masyarakat dan pelayanan yang cepat.

Kesediaan dalam membantu masyarakat 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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka memenuhi kebutuhan, kepuasan kepada masyarakat, selain memberikan pelayanan yang bertempatkan dikantor Disdukcapil juga melaksanakan perekaman secara jemput bola dengan mobil keliling. dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sebagai pelayan penerbitan KTP-el Disdukcapil memperlihatkan kesediaan aparatur dengan cukup baik dalam membantu masyarakat melalui tugas yang dilaksanakan berdasarkan oleh keinginan membantu masyarakat yang merupakan rasa tanggap dari aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan yang berhubungan dengan penerbitan KTP-el.

Kecepatan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang memberikan pelayanan penerbitan KTP-el. Memberikan pelayanan yang cepat merupakan pelayanan yang harus dapat diberikan bagi penyedia pelayanan, Penilaian pemberian pelayanan atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan secara tepat.

pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang cukup baik, dapat memenuhi hak masyarakat untuk dilayani meskipun dari segi kecepatan kurang maksimal disebabkan beberapa faktor yang mempengaruhi kecepatan pelayanan seperti ketersediaan jumlah pegawai, peralatan serta kurangnya rasa professional aparatur dalam bekerja, mengenai hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sealau berupaya memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat, selalu mengupayakan untuk memperbaiki pelayanan dari segi kecepatan agar apa yang menjadi harapan masyarakat dapat terwujud.

Jaminan Yang Diberikan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Pada Penerbitan 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.

Jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten sumedang dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat selaku Dinas yang memberikan pelayanan administrasi salah satunya penerbitan KTP-el. Jaminan terdiri dari tiga indikator yaitu Pengetahuan, Kesopanan dan Kemampuan.

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang berhubungan dengan pelayanan penerbitan KTP-el. Pengetahuan juga dapat diartikan keterampilan yang dimiliki aparatur, keterampilan tersebut didapat melalui pengalaman ataupun pendidikan yang telah ditempuhnya yang kemudian dapat mereka terapkan didalam pekerjaannya. Pengetahuan merupakan faktor penting dalam melaksanakan suatu pelayanan, pengetahuan yang dimiliki para aparatur mampu menumbuhkan pelayanan yang baik dan kepercayaan yang timbul di kalangan masyarakat.

Pengetahuan yang dimiliki aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam penerbitan KTP-el masih adanya sebagian aparatur yang pengetahuannya kurang serta kurangnya rasa profesional dalam bekerja memberikan pelayanan mengenai penerbitan KTP-el, maka harus ditekankan harus adanya pelatihan khusus pegawai sehingga dapat menambah pengetahuan serta membangun rasa profesional aparatur dalam bekerja yang dapat memberi kesan kepuasan pelayanan pada masyarakat.

Kesopanan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Pada Pelayanan Penerbitan KTP-el. Kesopanan merupakan sebuah etika yang harus dibiasakan dalam sehari-hari agar pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Kesopanan berkaitan dengan bahasa yang halus dan tutur kata yang baik serta cara berpenampilan.

Aparatur Disdukcapil terlihat perbedaan pendapat dari aparatur dan masyarakat terhadap masalah kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh aparatur yang dimana hal ini sangat berpengaruh terhadap suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Disdukcapil.

Kesopanan aparatur Disdukcapil cukup baik, meski masih ada yang yang kurang ramah dengan alasan atau kondisi tertentu yang menjadi sedikit kurang ramah, namun aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang selalu berusaha tersenyum dalam melayani masyarakat. asumsi masyarakat berbeda ada yang menyatakan sudah ramah adapun yang kurang ramah namun dari pihak aparatur pun menerimanya apa kata masyarakat karena masyarakat yang menilainya.

Kemampuan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tentang Pelayanan Penerbitan KTP-el. Kemampuan merupakan dasar atau kecakapan dari seseorang apartur untuk melakukan sebuah pekerjaan secara efektif dan efesien. Upaya yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur

pelayanan penerbitan KTP-el mengharuskan aparatur mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan berkompeten dibidangnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Kemampuan dari aparatur untuk menyampaikan kepercayaan dalam melayani masyarakat merupakan hal mutlak yang harus dimilik oleh setiap aparatur, penyampaian kepercayaan kepada masyarakat dapat dilakukan dalam bentuk keahlian yang dimiliki oleh seorang aparatur dan cara kerja yang ditunjukan berdasarkan dengan bukti-bukti yang telah dilakukan.

Kemampuan yang dimaksud meliputi kemampuan aparatur dalam mengoprasionalkan alat-alat yang digunakan dalam proses penerbitan KTP-el, seperti komputer yaitu kemampuan aparatur dalam verifikasi berkas, penginputan data sampai pencetakan KTP-el yang diproses dari komputer, dibutuhkan kemampuan tersebut supaya tidak terjadi kesalahan serta memberikan kecepatan pelayanan yang tepat atau akurat.

Kemampuan yang dimiliki aparatur Disdukcapil dalam memberikan pelayanan dirasa cukup baik, karena kemampuan dalam menjalakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan sudah jelas, dengan adanya kebiasaan menggunakan atau mengerjakan tugasnya menjadi faktor kemampuan menjadi meningkat. Jika sebuah pelayanan itu aparatur tidak paham dengan yang dia kerjakan maka pelayanan itu tidak akan berjalan dengan baik.

Empati Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Kepada Masyarakat Mengenai Penerbitan KTP-el

Empati merupakan Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu Instansi pemerintahan yaitu aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia pelayanan administrasi seperti penerbitan KTP-el diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang yang diperlukan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta berkomunikasi baik dengan masyarakat. Empati terdiri dari dua indikator yaitu Memahami kebutuhan masyarakat dan Komunikasi.

Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang dapat memahami kebutuhan masyarakat mengenai penerbitan KTP-el. Kebutuhan para masyarakat merupakan segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur sesuai dengan apa yang diharapkan, dengan alat atau sarana pendukung yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Dalam kegiatan memenuhi kebutuhan para masyarakat dibutuhkan kemampuan yang cukup dari aparatur, kebutuhan masyarakat merupakan tugas yang harus dapat dilaksanakan oleh aparatur dalam dengan hasil

pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan masayarakat sehingga masyaratat merasakan kepuasan pelayanan.

Mengenai proses penerbitan KTP-el Disdukcapil Kabupaten Sumedang dapat memahami kebutuhan masyarakat dengan cara aparatur melaksanakan jemput bola ke pelosok-pelosok Desa dengan menggunakan Mobil layan, yang mulai terjun pada tahun 2015 yang dapat melayani masyarakat mengenai pelayanan administrasi, salah satunya penerbitan KTP-el.

Menegenai pencetakan KTP-el yang dilakukan di kantor Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam memahami kebutuhan masyarakat, kepengurusan sendiri pencetakan KTP-el dengan datang langsung ke kantor Disdukcapil dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan, kekurangan dalam alur pelayanan penerbitan KTP-el yaitu informasi mengenai petunjuk penerbitan mengenai alur penerbitan KTP-el yang berada di Disdukcapil yang masih minim, dalam hal ini terjadi ketidak tertiban dalam menyimpan berkas sehingga terkesan alur pelayanan kepengurusan KTP-el yang belum tertata rapih.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten sumedang dalam hal ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari usaha, upaya yang dilakukan Disdukcapil sudah cukup baik. Namun diluar dari upaya yang dilakukan tersebut mengenai alur kepengurusan penerbitan atau pencetakan KTP-el masih belum tertata dengan baik.

Komunikasi Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Kepada Masyarakat Pada Penerbitan KTP-el. Komunikasi merupakan sebuah cara yang digunakan sehari-hari dalam menyampaikan pesan atau informasi melalui sebuah proses yang melibatkan dua orang atau lebih.

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang 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.

Komunikasi antara aparatur dengan masyarakat, pihak aparatur sendiri sudah berusaha menyampaikan informasi, berkomunikasi dengan baik namun penilaian tentang komunikasi aparatur tersebut balik lagi kepada masyarakat karena masyarakat yang menerima informasi sehingga dapat menilai.

Komunikasi antara aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang pada pelayanan penerbitan KTP-el sudah cukup efektif, setidaknya aparatur dapat menjawab atau merespon ketika masyarakat menanyakan seputaran penerbitan KTP-el walau pun informasi tersebut dirasa kurang jelas atau seadanya masyarakat dapat memakluminya karena kesibukan tugasnya masing-masing. Namun dalam hal ini perlu ditekan bahwa informasi yang disampaikan harus benar-benar dapat dimengerti oleh semua kalangan

masyarakat sehingga kedepannya pelayanan KTP-el di Disdukcapil Kabupaten Sumedang dapat terlaksana dengan baik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sumedang mengenai fasilitas yang belum memadai masih dalam proses pembangunan. Peralatan, ketersediaan jumlah pegawai pelayanan penerbitan KTP-el, yang masih kurang sehingga penyelenggaraan pelayanan penerbitan KTP-el yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat belum optimal.
2. Kehandalan yang dilaksanakan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil belum berjalan dengan cukup baik, terlihat dengan masih adanya aparatur yang kurang profesional dalam bekerja memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat, serta ketidakakuratan waktu penyelesaian KTP-el disebabkan karena adanya kendala-kendala sebagai penghambat seperti Blangko KTP-el yang kosong dan masalah jaringan.
3. Ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat melalui upaya-upaya yang dilakukan aparatur Disdukcapil dalam memberikan rasa tanggap kesediaan membentu masyarakat dapat memberikan informasi ketika masyarakat bertanya mengenai penerbitan KTP-el, namun dalam segi kecepatan pelayanan aparatur Disdukcapil belum memberikan pelayanan yang cepat hal ini disebabkan kurangnya pegawai serta peralatan yang ada pada Disdukcapil yang tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus penerbitan KTP-el.
4. Pelayanan yang berdasarkan jaminan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan kepada masyarakat sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui aparatur Disdukcapil yang mempunyai pengetahuan dan kesopanan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat.
5. Empati aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan

cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari aparatur dapat memahami kebutuhan masyarakat dengan melakukan pelayanan jemput bola menggunakan mobil layan, serta mampu berinteraksi cukup baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang sedang mengurus penerbitan KTP-el.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang perlu melakukan peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana sebagai penunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat membuat pelayanan yang diberikan lebih optimal dan efisien, seperti menata ulang ruang pelayanan, penambahan tempat duduk, pengadaan alat, penambahan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pada pelayanan penerbitan KTP-el, hal tersebut menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam penyelenggaraan pelayanan, dapat memberikan pelayanan secara cepat.
2. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang professional, harus dapat memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat sehingga mampu memberikan suasana yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
3. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih memahami kebutuhkan masyarakat mengenai KTP-el, aparatur harus lebih fokus dalam bekerja, dapat memanfaatkan waktu sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal.
4. Jaminan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat terlihat dari pengetahuan, kesopanan seta kemampuan, dalam hal ini aparatur Disdukcapil harus diberikan pelatihan khusus kepegawaian yang rutin untuk lebih dapat meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el.
5. Empati aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu lebih ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai perhatian kepada masyarakat seperti kemampuan aparatur harus mampu berkomunikasi secara efektif, dalam hal ini aparatur harus dapat menginformasikan tentang tatacara penebitan KTP-el, kendala-kendala sebagai penghambat penyelesaian

KTP-el kepada masyarakat sehingga dapat memahami prosedur penerbitan KTP-el serta mendapatkan kejelasan. Dalam hal ini perlu adanya pegawai yang bekerja atau bertugas khusus di bagian informasi mengenai penerbitan dokumen sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat lebih jelas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Lovelock, Christoper H. 1991. *Service Marketing*. USA: Prentice Hall, Inc.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Salemba Empat: Jakarta.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STTIM YKPN.

Ratminto & Atik Septi Winarsih.2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sampara, Lukman. 1993. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi. Offset. Bateson.

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkins And System Dinamics. Disertasi*. Depok: FISIP UI.

Poerwadarminta, w.j.s. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Dokumen :

Keputusan Mentri Negara Pemberdayaaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan Publik.

RENSTRA Disdukcapil Kabupaten.Sumedang Tahun 2014-2018.

Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014

Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Mentri Dalam Negri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kkedua Atas Peraturan Mentri Dalam Negri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Rujukan Elektronik :

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang diambil melaui http://disduksumedang.blogspot.co.id/2011/04/e-ktp.html.

Jukardi, Adang. 2016. 100.000 warga Sumedang belum memiliki e-KTP melalui http://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/2016/01/11/356697/100000-warga-sumedang-belum-miliki-e-ktp senin (11,01,2016).

Letak Geografis dan Luas Wilayah Kabupaten Sumedang diambil melalui http://www.sumedangonline.com/geografis-dan-topografi-sumedang/2251/ .

Sejarah Kota Sumedang diambil melalui http://v2.sumedangkab.go.id/statis-14-sejarahsumedang.html.

Pelaksanaan program KTP-el di Kabupaten Sumedang diambil melalui melalui http://www.pikiran-rakyat.com.

Tata Cara Penerbitan dan Perubahan KTP Kabupaten Sumedang melalui http://v2.sumedangkab.go.id/statis-30-kartutandapenduduk(ktp).html.