



Kualitas Pelayanan Perekaman E-KTP

Ade Purnawan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut

Ade.Purnawan@uniga.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan perekaman e-KTP di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut di indikasi adanya permasalahan terkait dengan pelayanan perekaman E-KTP yang lambat dalam memberikan pelayanan serta berbelitnya prosedurnya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan perekaman E-KTP di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengambilan data dapat melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian bahwa dari sisi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *tangible* dalam perekaman E-KTP prinsipnya sudah berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan perekaman E-KTP di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut adalah hambatan yang bersifat internal diantaranya adalah kurangnya kualitas sumber daya manusia dengan dilihat dari kompetensinya, kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia sehingga perangkat yang digunakan terkadang eror atau jaringan tidak stabil, sedangkan hambatan eksternal adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem kependudukan dan pentingnya dokumen kependudukan, dan untuk mengantisipasinya adalah adanya pemeliharaan perangkat dan jaringan yang tersedia sehingga bisa meminimalisir kendala-kendala yang terjadi dan memberikan pemahaman terhadap masyarakat dengan mensosialisasikannya dengan cara memasang spanduk dan memberikan informasi ketika ada kegiatan-kegiatan di kampung-kampung melalui camat Cigeudug.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Perekaman E-KTP.

1. Pendahuluan

Pelayanan E-KTP merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut. KTP merupakan kartu tanda penduduk nasional Republik Indonesia yang berisi data domisili yang absah. Untuk mempunyai KTP setiap masyarakat minimal harus berusia 17 tahun.

Dari beberapa persyaratan yang ditentukan di atas sangat sulit dilakukan dimasa pandemi sekarang karena banyaknya keterbatasan, sedangkan prinsipnya KTP Elektronik yang disingkat E-KTP memiliki spesifikasi dan format KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut. Sedangkan mekanisme Perekaman Kartu Tanda Penduduk berdasarkan Keputusan Camat Cigeudug 072/Kep.-Kec /2018 adalah sebagai berikut:

1. Pemohon membawa persyaratan KTP dan Mendaftarkan di loket.
2. Diberi tanda terima bukti Pengajuan KTP dan nomor urut Pelayanan.
3. Pemeriksaan berkas dan paraf oleh berwenang.
4. Jika berkas dinyatakan Kurang atau tidak lengkap, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
5. Jika berkas dinyatakan lengkap maka diproses Perekaman e- KTP.
6. Pengarsipan Dokumen e-KTP.

Fenomena masalah yang ditemukan adalah dianggap rumitnya mekanisme dan lamanya pembuatan E-KTP ini oleh beberapa kalangan masyarakat yang notabene diwajibkan taat peraturan dengan harus memiliki E-KTP, kerumitan dimulai dari keterbatasan layanan yang diberikan, melengkapi persyaratan yang memang menuntut warga untuk mengurus dari tingkat RT hingga berakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Hal ini memakan waktu dan tenaga serta biaya. Lalu, penerbitan yang memakan waktu yang belum dipastikan padahal berdasarkan Keputusan Camat Cigedug 072/Kep.-Kec /2018 ditentukan dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Cigedug selama 15 Menit (jika berkas telah lengkap dan kondisi Jaringan Internet SIAK baik).

Selain itu, pelayanan E-KTP ini terkendala keterbatasan teknis. Beberapa masyarakat Kabupaten Garut yang sedang berada di luar kota bahkan di luar negeri harus tiba-tiba pulang kampung untuk mengurus E-KTP ini, seperti halnya mesin E-KTP yang sering error terutama di Kecamatan atau listrik yang tiba-tiba mati. Waktu layanan yang tidak pasti juga menjadi hambatan yang berbeda. Untuk mengontrol pelaksanaan pelayanan E-KTP ini, perlu dilakukan perubahan terhadap standar operasional pelayanan yang ada. Hal ini agar penanggung jawab pengurusan E-KTP tidak perlu berulang kali mengunjungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mendata ulang atau melakukan konfirmasi apakah E-KTP sudah lengkap atau belum.

Selain itu, sangat penting untuk menetapkan tarif yang transparan untuk mencegah kelalaian yang terjadi dan ketidakmauan masyarakat untuk mengurus dokumen-dokumen. Kemudian, ada beberapa situasi yang memerlukan perhatian ekstra, seperti ketika warga Kabupaten Garut menghadapi bencana atau kesulitan yang mengakibatkan hilangnya KTP yang sebelumnya atau dokumen pendukung lain seperti Kartu Keluarga (KK).

Faktor-faktor ini akan membuat masyarakat melewati dan mematuhi mekanisme menjadi lebih sulit. Misalnya penyedia layanan harus memberikan perhatian khusus kepada mereka yang memiliki tingkat kebutuhan tertentu. Selain itu, keterlambatan waktu yang seharusnya bisa dipersingkat juga diduga diperparah oleh pihak-pihak terkait seperti kecamatan, kelurahan, dan dinas yang tidak saling bekerja sama. Sama halnya dengan Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut terlihat masih kurang sinergi antar komponen yang mendasarinya.

Masyarakat secara konsisten menyerukan kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena secara historis pelayanan publik yang diberikan sulit, mahal, dan memakan waktu. Hal ini dikarenakan tanggung jawab utama aparatur pemerintah adalah melayani masyarakat secara efektif dan efisien, maka menjadi fenomena tersendiri bagi aparatur penyelenggara pelayanan untuk mencari cara menghasilkan pelayanan yang cepat, akurat, dan biaya yang terjangkau untuk membantu masyarakat. Namun untuk mengetahui lancar tidaknya pelayanan kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut, masih diperlukan pemeriksaan lebih lanjut untuk mengetahui lancar tidaknya pelayanan tersebut.

Hasil observasi dilapangan ditemukan beberapa permasalahan terkait dengan efektivitas pelayanan perekaman E-KTP pada Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut di masa pandemi covid-19 diantaranya adalah:

1. Faktor sarana dan prasana yang belum memadai. Salah satu contohnya adalah kondisi alat perekaman yang mayoritas sudah tua. Sebab, alat perekaman yang sudah ada digunakan sejak tahun 2011. Jadi sepertiga alat perekaman pencetakan KTP elektronik yang ada di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut kadang-kadang *error* dan bahkan di kecamatan lain kondisi sudah rusak, dan tidak bisa digunakan lagi.
2. Blangko E-KTP yang kosong dan belum dalam persediaan atau kualitas terbaik. Banyak warga yang tidak dapat menerima KTP elektronik dan malah diberikan sertifikat kertas biasa yang diklaim mudah rusak, sobek, atau bahkan hilang. Keterbatasan selanjutnya adalah persediaan blangko Kementerian Dalam Negeri yang terbatas di daerah. Pasalnya, selain ditentukan oleh kebutuhan, kuota daerah untuk perolehan blanko ditentukan dengan perhitungan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri dengan melihat alat, jalur, dan rekaman yang telah dibuat. .
3. Jaringan internet yang tidak stabil. Di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut dan daerah lain internetnya belum stabil. Padahal itu penting untuk pengiriman data hasil perekaman, validasi hingga verifikasi data atas dugaan identitas ganda. Sementara untuk pelayanan KTP elektronik sistemnya sangat bergantung akan sistem online.

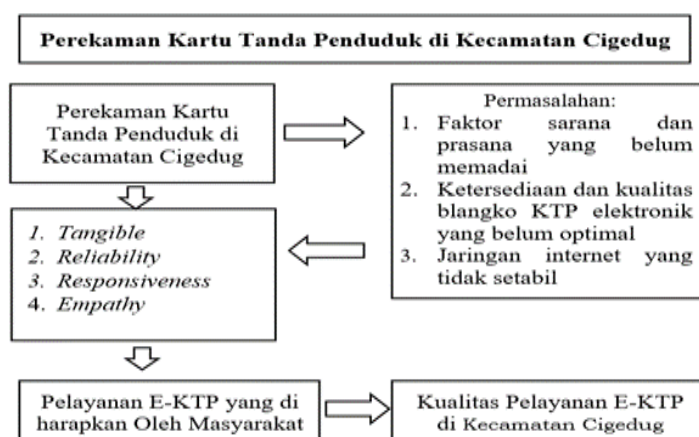
2. Literature Review

Pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan inti dari pelayanan publik, dan merupakan wujud dari tugas pegawai pemerintah dan penyedia layanan dalam kapasitasnya sebagai pelayan publik. Prinsip kualitas layanan harus diikuti oleh penyedia layanan untuk memberikan layanan yang memuaskan atau produk layanan berkualitas tinggi.

Untuk menumbuhkan mutu bantuan yang esensial pada masyarakat salah satunya menurut Tjiptono (2005:133) terdapat lima dimensi yaitu:

- a. Reliability (kehandalan); Kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat dan dapat diandalkan.
- b. Responsiveness (cepat tanggap); kesiapan untuk membantu atau menawarkan layanan kepada masyarakat dengan cepat.
- c. Kapasitas untuk memahami bagaimana perasaan individu atau pengguna layanan lain dikenal sebagai empati.
- d. Assurance (jaminan/keyakinan); validasi; keramahan; dan kemampuan aparat untuk melaksanakan pelayanan secara spontan dan baik.
- e. Keadaan lingkungan sekitar berfungsi sebagai bukti langsung (tangible) dari jasa yang diberikan. Tangible (bukti langsung) sarana fisik, perlengkapan, penampilan, sarana, dan prasarana harus dapat dipercaya.

Menurut penjelasan di atas, jika prinsip-prinsip ini diikuti sebagaimana dimaksud maka pelayanan publik akan berstandar tinggi dan masyarakat senang dengan kinerja yang baik.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

3. Metodologi

Pendekatan penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menguraikan berbagai persoalan berbagai individu, kelompok, atau situasi. Dalam jenis tulisan ini, seorang individu adalah alat tulis, dan hasilnya disajikan dengan cara yang konsisten dengan makna yang jelas dari premis yang mendasarinya. Strategi yang dilakukan oleh peneliti diawali dari pengumpulan data-data dengan berbagai teknik, yang diantaranya adalah melalui observasi dengan melakukan pengamatan langsung ke lokus penelitian. Kemudian pada tahap wawancara memerlukan pembuatan dokumen wawancara yang memiliki banyak pertanyaan atau pernyataan yang membahas masalah pokok-pokok tertentu yang telah diidentifikasi. Dan dokumentasi dengan metode pengumpulan data dengan cara mengacak dan menganalisis data yang terdapat pada foto-foto kondisi ruang rapat tata usaha, buku standar pelayanan, serta peraturan perundang-undangan terkait. Teknik ini digunakan untuk mengolah data tidak terstruktur yang terkait dengan penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Kualitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Kecamatan Cigedug

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di kecamatan cigeudug kabupaten garut menyatakan bahwa pengelolaan pelayanan perekaman E-KTP menggunakan konsep dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (cepat ketanggapan), dimensi empathy (empati), dimensi tangible (bukti langsung), dan assurance (jaminan dan kepastian).

4.1.2 Dimensi *Responsiveness* (Cepat Ketanggapan)

Komponen daya tanggap mengacu pada seberapa baik staf menanggapi kebutuhan pelanggan dan seberapa cepat mereka memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. Seberapa cepat seorang petugas menanggapi permintaan layanan dapat menunjukkan seberapa responsif

mereka. Motivasi dan mentalitas terhadap konsumen ini terkait dengan dimensi *responsiviness* mereka.

4.1.3 Dimensi *Emphaty* (Empati)

Membangun hubungan sederhana, komunikasi efektif, dan kebutuhan pengguna layanan dipahami sebagai bagian dari dimensi empati. Dengan menempatkan diri pada posisi pengguna layanan, seseorang dapat menunjukkan empati kepada mereka secara pribadi atau individu.

4.1.4 Dimensi *Tangible* (Bukti langsung)

Dalam hal layanan, dimensi *Tangible* mengacu pada bagaimana hal-hal berwujud seperti bangunan, mesin, orang, dan alat komunikasi terlihat. Jika masyarakat memandang baik dimensi ini dan memandang pelayanan yang diberikan pegawai di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut berkualitas tinggi, maka masyarakat akan menilai dimensi ini baik dan merasa puas. Sebaliknya, jika masyarakat memandang dimensi ini secara negatif, maka masyarakat akan menilai dimensi tersebut secara negatif dan tidak akan merasa puas.

4.1.5 Hambatan pelayanan perekaman E-KTP pada Kecamatan Cigeudug

Masih terdapat tantangan yang harus diatasi untuk mencapai keberhasilan program dalam pelaksanaan program pembangunan bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Garut, khususnya pada pelayanan E-KTP di Kecamatan Cigeudug. Baik lingkungan internal maupun eksternal dapat menjadi sumber tantangan tersebut, seperti:

1) Lingkungan Internal

- a) Baik dari segi jumlah maupun kemampuan pegawai, kuantitas dan kualitas sumber daya manusia baik di bidang kependudukan maupun pencatatan sipil masih belum mencukupi.
- b) Penguatan tower SIAK di Disdukcasip dan Perannya sebagai *backbone* utama.
- c) Masalah *hardware* dan *software* pada perangkat pendukung perekaman KTP Elektronik.
- d) Lebih sedikit orang yang bekerja di bagian SIAK *HelpDesk*, jaringan, dan administrasi basis data.
- e) Di tingkat Disdukcasip atau kecamatan, masih kurangnya kesadaran sumber daya manusia di tingkat aparatur atau tenaga teknis penunjang operasional, yang keduanya diperlukan untuk tertibnya penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan proses yang telah ditetapkan.

2) Lingkungan Eksternal

- a) Ketidakmampuan untuk mengoperasikan dan memecahkan masalah jaringan SIAK di tingkat kecamatan.
- b) Menggunakan statistik penduduk dari tingkat kecamatan sebagai dasar pelaporan tingkat kabupaten, sumber daya manusia kecamatan sering melaporkan inkonsistensi.
- c) Kurangnya pemahaman akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Indikator Ketepatan Akurasi Pegawai dalam Melayani E-KTP atau ketepatan pegawai dalam melayani pengguna jasa sangat penting bagi proses pelayanan. Indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur dimensi kehandalan dan juga kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cigeudug. Dari hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut bahwa masyarakat yang mengajukan pelayanan selalu di periksa oleh pegawai berdasarkan kaitannya dengan kelengkapan dokumen/persyaratan yang berlaku. Menurut pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus dokumen keperluan E-KTP belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan”. Hasil wawancara karyawan juga mendukung pernyataan serupa, yang diklaimnya: “Sampai saat ini karyawan selalu diarahkan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan”. Kecamatan Cigeudug telah menetapkan standar pelayanan dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Persyaratan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terbukti bahwa Kabupaten Garut telah menetapkan standar pelayanan yang meliputi sarana prasarana, kompetensi petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya jasa, dan produk jasa. Namun, tidak semua masyarakat pengguna jasa di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut mengetahui syarat-syarat pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh masyarakat bahwa “Saya tidak tahu ada atau tidaknya standar pelayanan publik di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”. Dari pihak Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut menjelaskan bahwa “SOP (*Standart Operasional Procedure*) kita ada tetapi belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini”.

4.2.2 Dimensi *Responsiviness* (Cepat Ketanggapan)

Untuk menilai aspek daya tanggap dan mengukur kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut dapat digunakan melalui indikator. Individu ini harus membalas setiap pelanggan yang membutuhkan layanan dan masyarakat yang datang. Ketika petugas layanan dapat menawarkan tanggapan yang membantu, masyarakat akan merasa dihargai. Ketika masyarakat E-KTP selesai menerima layanan, staf menelepon antrian berikutnya dan menanyakan kebutuhan apa pun. Ini adalah contoh seberapa responsif karyawan terhadap pengguna layanan yang ingin menerima layanan ini. Pelanggan akan senang ketika profesional layanan menyelesaikan prosedur layanan dengan cepat dan tepat, yang merupakan tanda lain bahwa karyawan bekerja secara efisien. Sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, personel harus memberikan layanan dengan cara yang tepat. Untuk memenuhi permintaan pengguna layanan secara tepat dan pada akhirnya mencapai kepuasan masyarakat, layanan harus diberikan dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan masyarakat pengguna layanan E-KTP, beliau mengatakan bahwa “Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua maka pelayanannya lama.” Dan indikator ketiga adalah Karyawan memberikan layanan pada saat yang tepat. Sangat penting untuk menyelesaikan pekerjaan dalam proses pelayanan E-KTP pada waktu yang tepat sehingga pengguna jasa tidak perlu menunggu. Namun, tidak semua tugas dapat selesai tepat waktu. sebagaimana disampaikan oleh pengguna jasa E-KTP bahwa “Saya pernah melakukan pelayanan membuat E-KTP di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut, dijanjikan jadinya satu minggu ternyata jadinya sampai satu bulan. Itu kan tidak tepat waktu. Katanya gara-

gara perubahan peraturan jadi saya harus nunggu lama”. Karyawan menanggapi semua keluhan pelanggan. Jika petugas layanan tidak menyelesaikan proses layanan dengan benar, keluhan akan terjadi. Pemkab Garut, penyedia layanan E-KTP di Kecamatan Cigeudug, menawarkan cara bagi pelanggan yang tidak puas dengan prosedur pelayanan untuk mengajukan pengaduan. Menurut apa yang peneliti lihat, Kecamatan Cigeudug, Kabupaten Garut, memiliki kotak saran dan situs web bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik atau mengajukan keluhan tentang layanan yang ditawarkan di sana. Biasanya, ketika pelanggan mengeluh, staf langsung menanggapi dan memuji mereka. Selanjutnya, pada pertemuan yang dijadwalkan secara rutin, keluhan disampaikan dan didiskusikan secara kolektif.

4.2.3 Dimensi *Emphaty* (Empati)

Indikator Mengutamakan Kepentingan Pengguna Jasa dapat digunakan untuk mengukur dimensi mengukur empati (*empathy*) dalam rangka menilai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cigeudug. Dalam skenario ini, pengguna layanan diprioritaskan selama proses layanan. Pendapat harus diutamakan dan harus sesuai dengan apa yang dituntut pengguna jasa, apapun kebutuhannya terkait pelayanan E-KTP di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut. Namun, menurut kajian, tidak setiap pegawai memprioritaskan kebutuhan pengguna jasa. Terbukti ketika konsumen jasa mengantre, namun sebagian pegawai lebih mengutamakan tanggung jawab pribadinya, antara lain menjemput anak sekolah dan yang lainnya. Hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut mengatakan bahwa “Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu sehingga pengguna layanan E-KTP merasa di hargai”. Indikator yang kedua adalah

Pegawai yang sopan dan ramah. Prosedur layanan masyarakat membutuhkan keramahan petugas layanan. Karena kebanyakan orang menghargai area di mana terdapat banyak individu yang baik, jika staf layanannya ramah, masyarakat akan menilai mereka dengan baik. Orang yang baik adalah orang yang memperhatikan kebutuhan orang lain. Penyedia layanan harus sopan selain sopan untuk menyediakan bagi pelanggan mereka. Penyediaan layanan membutuhkan keramahan dan kesopanan petugas layanan. Karena kebanyakan orang menghargai tempat di mana banyak orang baik dan sopan, jika staf layanan E-KTP ramah dan sopan, mereka akan memberikan ulasan yang baik tentang pelanggan layanan. Seseorang yang ramah akan mempertimbangkan kebutuhan orang lain. Peneliti menemukan bahwa tidak semua karyawan bersikap ramah kepada pelanggan karena ada yang mengobrol dengan anggota staf lain saat melayani pelanggan. Hasil wawancara pengguna layanan E-KTP mengatakan bahwa “Pegawai di sini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain mba tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa”. Indikator yang ke tiga Mereka yang Bekerja di Lingkungan Non Diskriminatif, tidak hanya kesopanan dan kehangatan, tetapi juga pola pikir nondiskriminatif harus diterapkan saat memberikan pelayanan. Saat memberikan pelayanan kepada klien, sikap nondiskriminasi menunjukkan bahwa klien yang sudah dikenal, seperti anggota keluarga atau kenalan dekat, tidak diutamakan. Nomor antrian harus sesuai dan setiap orang harus diperlakukan sama. Hasil wawancara dengan pengguna layanan E-KTP di Kecamatan Cigeudug yang mengatakan bahwa “pegawai di sini tidak membedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”. pengguna layanan E-KTP lain menambahkan bahwa “pelayanan di sini tidak membedakan, semuanya dinilai sama Ibu . Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membedakan pengguna layanan.” Indikator yang terakhir adalah bahwa anggota staf memperlakukan setiap klien dengan hormat. Menghormati

dan melayani pada dasarnya identik dengan kesantunan. Dengan menyampaikan sapaan yang ramah dan senyuman kepada pelanggan, bertanya tentang keinginan mereka dan menuliskannya, menjelaskan bagaimana sesuatu berhubungan dengan kebutuhan mereka, dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut, rasa hormat dapat ditunjukkan. Mentalitas ini harus dimiliki oleh petugas pelayanan. Peneliti juga mencatat bahwa semua pegawai Kecamatan Cigeudug menunjukkan sikap hormat kepada klien.

4.2.4 Dimensi *Tangible* (Bukti langsung)

Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kecamatan Cigeudug dapat diukur melalui indikator Bukti langsung kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Cigeudug yang dapat ditunjukkan dengan upaya meningkatkan fasilitas fisik dan sarana prasarana seperti fasilitas kantor, Komputer dan ruang tunggu yang memadai.

Namun pihak kecamatan akan terus berupaya melakukan pengadaan tata kelola yang bersih, baik dari segi administrasi maupun dalam hal pemenuhan aturan terkait sesuai dengan kebijakan pengadaan barang dan jasa. Hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Cigeudug bahwa fasilitas fisik yang tersedia sudah cukup memadai, namun dari sisi jaringan yang sering bermasalah sehingga ada beberapa E-KTP yang tidak bisa di cetak pada waktu pengguna layanan mengajukan E-KTP sehingga terpaksa harus menunggu, namun berkaitan dengan sarana prasarana yang tersedian di Kecamatan Cigeudug sudah cukup baik, seperti ruang tunggu untuk pengguna layanan E-KTP, pegawai dan ketersediaan komputer dan printer. Hasil uraian di atas mengemukakan bahwa fasilitas fisik dan sarana prasarana di Kecamatan Cigeudug sudah cukup baik namun pihak kecamatan mengupayakan dapat meningkatkan fasilitas fisik dan sarana prasarana untuk keamanan dan kenyamanan pengguna layanan. Indikator yang kedua adalah Pelayanan e-KTP terus diupayakan menjadi lebih profesional. Konsumen layanan E-KTP, serta aparat kecamatan menilai tingkat profesionalitas dalam memberikan pelayannya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut sering mengadakan berbagai pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawainya dalam memberikan pelayanan E-KTP. Bersamaan dengan peningkatan kompetensi, program pelatihan bertujuan untuk menumbuhkan kualitas yang diperlukan agar layanan E-KTP dapat beroperasi tanpa gangguan. Namun karena masyarakat terus menghadapi tantangan, kompetensi petugas pelayanan E-KTP saat ini belum maksimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan E-KTP kurang diperhatikan oleh pengguna, hal ini menunjukkan bahwa sub-layanan kecamatan belum dimanfaatkan secara maksimal. Yang juga mengesankan adalah pelayanan E-KTP kurang sosialisasi sehingga tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat masih mengeluhkan meski upaya sosialisasi yang dilakukan oleh kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut masih terbatas, namun masih ada yang meragukan cakupan dan kualitas layanan E-KTP. Reaksi masyarakat terhadap pengguna layanan E-KTP positif, namun masyarakat kesulitan memahami sosialisasi karena tidak dijelaskan secara jelas. Menurut seorang pengguna layanan E-KTP mengemukakan bahwa sosialisasi pelayanan E-KTP di Pemerintah Daerah Kabupaten Garut belum sampai kepada seluruh pelosok masyarakat.

4.2.5 Hambatan pelayanan perekaman E-KTP pada Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut

Untuk mengatasi permasalahan dan hambatan yang dihadapi oleh Kecamatan Cigeudug maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dalam melaksanakan upaya pemecahan masalah adalah sebagai berikut:

1) Lingkungan Internal

- a) Mengikuti *training* professional untuk petugas pelayanan.
- b) Membentuk dan meningkatkan daya *backbone* dengan menambahkan beberapa perangkat pendukung seperti arrester, bak kontrol, dll.
- c) Memelihara jaringan SIAK untuk menandakan konektivitas jaringan pelayanan kependudukan.
- d) Melakukan pemeriksaan ulang Kartu Keluarga.
- d) *Maintenance* secara berkala pada *software* dan *hardware*.
- e) Memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada.

2) Lingkungan Eksternal

- e) Menambah alat perekaman E-KTP yang disimpan di Desa/kelurahan sehingga masyarakat mudah menjangkaunya.
- f) Agar Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan pelayanan yang integratif, menyeluruh dan terpadu, maka petugas harus saling berkoordinasi dengan kecamatan lain.
- g) Supaya di lapangan dapat berkesinambungan, maka harus meningkatkan pengawasan program secara intensif.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis ungkapkan di atas bahwa terkait dengan pelayanan perekaman KTP elektronik di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut, maka penulis menyimpulkan bahwa:

- a. Dari sisi dimensi reliability atau kehandalan prinsipnya pegawai/operator di Kecamatan Cigeudug sudah baik sesuai dengan tugasnya.
- b. Dimensi Responiviness atau cepat tanggapan petugas juga dinilai sudah cukup baik walaupun *terkadang* dalam perekaman E-KTP ada antrian tetapi semua pengguna dapat terlayani dengan baik.
- c. Dimensi *Empaty* atau empati dari pegawai/operator sudah dilakukan dengan optimal hal ini di lihat ketika ada masyarakat yang meminta pelayanan perekaman E-KTP selalu petugas layani dengan baik.
- d. Dimensi *tangible* atau bukti langsung petugas/operator memberikan bukti yang nyata di perlihatkannya bukti bahwa masyarakat sudah melakukan perekaman dengan baik.

Adapun hambatannya dari internal yaitu kuantitas dan kualitas SDM yang masih kurang dilihat dari kompetensinya, kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia sehingga perangkat yang digunakan terkadang eror atau jaringan tidak stabil, sedangkan hambatan eksternal adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem kependudukan dan pentingnya dokumen kependudukan, dan untuk mengantisipasinya adalah adanya pemeliharaan perangkat dan jaringan yang tersedia sehingga bisa meminimalisir kendala-kendala yang terjadi dan memberikan pemahaman terhadap masyarakat dengan mensosialisasikannya dengan cara memasang spanduk dan memberikan informasi ketika ada kegiatan-kegiatan di kampung-kampung melalui camat Cigeudug.

Daftar Pustaka

- Atep Adya Barata. (2009). Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Yudhistira
- Gilang, 2007, Bentuk Pelayanan, Yogyakarta. Insani,
- Handyaningrat, Soewarno, (1996). Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen. Jakarta: PT. Gunung Agung
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. (2007), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kencana Syafiie, Inu. (2006), Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Kartiwa, Asep dan Nugraha. (2012). Mengelola Kewenangan Pemerintahan. Garut : Lepsindo
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara
- Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta
- Moenir H.A.S. (2010). Manajemen Kantor. Jakarta: Yudhistira
- Moenir H.A.S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, Harbami. (2010). Kepemimpinan Birokrasi. Garut: CV Alfabeta
- Permendagri 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2012). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratminto dan Winarsih A. S, 2005. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual: Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Rahmawati. Yenny. (2017). Kualitas pelayanan publik di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten wonosobo. Universitas Negeri Yogyakarta
- Sedarmayanti. (2007) Sumber Daya Manusia dan Produktivita Kerja. Garut: Ilham Jaya
- Siagian, Sondang P. (2007), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Administratif (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Garut: Alfabeta.
- Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma (2009) Birokrasi Publik (perspektif Ilmu Administrasi Publik. Bandar Lampung: CV. Bandranaya
- Supriatna, Tjahya, (2007), Dimensi Pemerintahan dan Kebijakan Publik, Jakarta: STIA Mandala
- Suradinata, Ermaya (2005) Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT Gahlia
- Toha Miftah (2006), Dimensi – dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandy. (2005). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2007, Strategi Pemasaran, Yogyakarta, Penerbit Andi
- Tjokroamidjojo, Bintoro. (2010). Perencanaan Pembangunan. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang tujuan pelayanan publik