

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN E-KTP

(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat)

Yan Prihantoro¹
Agustina Setiawan²
Rira Nuradhawati³

1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani

Email Korespondensi : yanprihantoro@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik adalah salah satu perwujudan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat dan pelayan negara. Layanan publik menjadi tolok ukur kinerja pemerintah yang paling nyata karena masyarakat dapat langsung memberikan penilaian terkait kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang mereka terima. Dalam menghadapi era globalisasi saat ini yang penuh dengan tantangan dan peluang, kinerja pemerintah sebagai pelayan publik diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik. Permintaan ini semakin meningkat seiring dengan meningkatnya pemahaman dan kesadaran warga tentang hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Studi ini bertujuan untuk menentukan kualitas layanan dalam penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima telah melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu nyata, dapat diandalkan, responsif, serta jaminan dan empati. tetapi belum optimal karena masih ada beberapa yang belum baik dalam pelayanan.

Prinsip-prinsip layanan yang belum berjalan secara optimal termasuk Pertama; Jaminan, Kedua; Responsivitas, Ketiga; Kelengkapan fasilitas dan infrastruktur, Keempat; Empati. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan e-KTP dalam konteks kepuasan masyarakat masih banyak fasilitas dan infrastruktur tunggu yang tidak memadai, serta dalam hal prosedur pembuatan KTP sering terjadi kesalahan komputer atau petugas tidak segera responsif dalam melayani permintaan pembuatan KTP warga. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pada proses layanan e-KTP dalam kepuasan masyarakat melalui standar layanan yang prima adalah dengan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

mengambil tindakan untuk memperbaiki fasilitas yang rusak, dan berkoordinasi dalam konteks memberikan informasi kepada warga tentang pembuatan KTP.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, e-KTP, dan Kabupaten Bandung Barat.

Abstract

Public service is one of the manifestations of the function of the state apparatus as servants of society and servants of the state. Public services become the benchmark of the most tangible government performance because people can directly provide assessments related to government performance based on the quality of the public services they receive. In facing the current era of globalisation which is full of challenges and opportunities, government performance as a public servant is required to be able to provide the best service. These demands are growing along with the growing understanding and awareness of citizens of the right to be served and the government's obligation to meet their needs.

This study aims to determine the quality of service in the issuance of E-KTP at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency. The approach used in this research is descriptive research with a qualitative approach. The results of this study indicate that, Population services at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency in order to realise excellent service have carried out the principles of public service, namely tangible, reliability, responsiveness, as well as assurance and empathy. but not yet optimally because there are still some that are not excellent in service.

Service principles that have not run optimally include First; Assurance, Second; responsiveness, Third; Completeness of facilities and infrastructure, Fourth; Empathy. The obstacles faced in the implementation of e-KTP services in the context of community satisfaction are still many inadequate waiting facilities and infrastructure, as well as in terms of ID card making procedures often computer errors or officers are not immediately responsive to serving requests for making resident ID cards. Efforts made in overcoming obstacles to the e-KTP service process in community satisfaction through excellent service standards are to take action to repair damaged facilities, and to coordinate in the context of providing information to residents about making ID cards.

Keywords: Service Quality, e-KTP, and West Bandung Regency.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya adalah menyangkut aspek kehidupan yang

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai bentuk gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an seringkali diilhami oleh tekanan masyarakat yang menuntut perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik dari pemerintah.

Upaya memperbaiki pelayanan public di Indonesia, sebenarnya telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain dengan keluarnya Inpres No.5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Kemudian upaya tersebut dilanjutkan dengan keluarnya Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Guna lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkan pula Inpres No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan public merupakan salah satu bentuk perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi dari masyarakat dan juga negara. Pelayanan public menjadi tolak ukur dari kinerja pemerintah yang paling nyata, dimana masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasar pada kualitas layanan public yang diterimanya karena dampaknya langsung dirasakan oleh semua masyarakat. Dalam menghadapi era globalisasi saat ini yang penuh dengan tantangan dan juga peluang, kinerja pemerintah sebagai pelayan masyarakat dituntut dapat memberikan pelayanan terbaik. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran dari warga negara bahwa mereka memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan public bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang baik, akan tetapi bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status dari masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Ruang lingkup pelayanan public meliputi aspek kehidupan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sangatlah beragam, sehingga dibutuhkan kinerja penyelenggaraan pelayanan public yang professional. Namun masyarakat sebagai pengguna pelayanan public masih sering disuguhkan dengan adanya pelayanan yang kaku, biaya mahal, proses lama dan berbelit- belit, sikap serta tindakan petugas yang kurang rama dan arogan, fasilitas pelayanan yang tidak memadai yang merupakan fenomena yang sering mewarnai dalam penyelenggaraan pelayanan public. Kondisi tersebut merupakan cermin dari organisasi pelayanan public yang belum mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata kepada seluruh warga masyarakat.

Perbaikan kinerja pelayanan public mempunyai dampak yang luas khususnya pada tingkat kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah, sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu factor yang menyebabkan munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, maka dibuatlah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat

Pelayanan public terdiri dari dua kategori yaitu pelayanan dasar dan pelayanan

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

administratif. Pelayanan dasar mencakup semua kebutuhan dasar manusia seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur dll. Sedangkan pelayanan administratif mencakup pelayanan sebagai konsekuensi dari warga negara seperti pelayanan KTP, Kartu Keluarga (KK), perijinan dll.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, maka pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bandung Barat Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Catatan sipil menyebutkan bahwa “Kartu Tanda Penduduk, yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh dinas yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Untuk mendapatkan KTP diwajibkan bagi warga Negara Indonesia yang telah mencapai usia tujuh belas tahun. Seiring dengan perkembangan jaman adanya KTP non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program Kartu Tanda Penduduk elektronik atau elektronik-KTP yang selanjutnya disingkat E-KTP. E-KTP merupakan kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dimana baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Elektronik KTP (E-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang memuat system keamanan/ pengendalian, baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis kepada database kependudukan nasional. Program elektronik KTP (E-KTP) merupakan salah satu dari program *elektronik government* dan merupakan amanat dari Undang-Undang Nomer 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomer 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.

Diberlakukannya Undang-Undang nomer 23 tahun 2006 tersebut, merupakan langkah awal yang penting bagi negara dalam melakukan penerbitan terhadap

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

dokumen kependudukan dan pembangunan berbasis kependudukan. Pelaksanaan pembuatan Elektronik KTP (E-KTP) sebagai salah satu cara untuk menghindari terjadinya KTP ganda yang nantinya dapat disalah gunakan yang dapat mengancam keamanan negara, karena sistem yang telah digunakan dalam Elektronik KTP ialah dengan menggunakan database kependudukan secara nasional berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang setiap orang hanya memiliki satu (1) NIK.

Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan *elektronik* kartu tanda penduduk (E-KTP), terutama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peran yang sangat penting, seperti yang tercantum pada Peraturan Bupati Kabupaten Bandung Barat Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Catatan sipil.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomer 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bandung Barat, pada pasal 2 menyebutkan “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A, menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”. Selaku pelaksana pelayanan publik yang diberi wewenang oleh pemerintah Kabupaten Bandung Barat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan administrasi kependudukan dituntut dapat melaksanakan pelayanan yang berkualitas dimana perlu lebih mengedepankan pelayanan yang baik kepada penerima pelayanan seperti adanya ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pemberi pelayanan serta kedisiplinan petugas pelayanan dan lain-lain.

Melalui pelayanan yang baik dan berkualitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat maka masyarakat sebagai penerima pelayanan akan merasa puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh dinas tersebut, begitu pula sebaliknya apabila kinerja dari dinas tersebut berbelit-belit, tidak efektif dan efisien masyarakat akan merasa kecewa/tidak puas terhadap kualitas

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

kinerja dari dinas tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa Kepemilikan E-KTP oleh masyarakat ditasakan masih kurang efektif karena masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman data kependudukan di Kabupaten Bandung Barat dan disamping itu pula masih banyaknya kegagalan dalam pencetakan sehingga mengganggu proses epemilikan KTP oleh masyarakat.

Adapun presentase Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat termasuk adalah sebesar 81.20 termasuk kategori baik, akan tetapi dalam pelaksanaannya di lapangan masih nampak beberapa permasalahan diantaranya:

1. Kecepatan Pelayanan yang masih kurang dimana dalam pencetakan E- KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.
2. Sarana dan Prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang memadai
3. Tingkat disiplin kerja pegawai yang masih rendah, dalam melaksanakan kinerjanya pegawai sering datang terambat dan pulang lebih awal.
4. Masih adanya perlakuan yang tidak adil dalam memberikan pelayanan E-KTP, serta terdapat biro jasa dalam pelayanan E-KTP.
5. Kurangnya sumber daya aparatur yang dimiliki dalam memberikan pelayanan E-KTP.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau bahkan lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut. Pelayanan yang memuaskan akan membawa dampak positif terhadap penurunan jumlah keluhan masyarakat. Sehingga pemberian pelayanan yang

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

berkualitas adalah suatu keharusan bagi semua organisasi publik, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka jumlah kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

METODE PENELITIAN

Metode deskriptif merupakan cara didalam mengungkapkan dan menelaah permasalahan dengan menggambarkan dan menjelaskan peristiwa- peristiwa yang terjadi berdasarkan fakta yang ada, sehingga menghasilkan data yang bersifat deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian kualitatif menurut Moleong (2008 : 6), bahwa : “ Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain ”. Selanjutnya Denzin dan Lincoln (dalam Moleong, 2008 : 5) bahwa : “ Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada ”.

KERANGKA TEORI

Pelayanan pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang luas. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan/ masyarakat. Dalam memberikan pelayanan pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Kolter (dalam Sinambela 2014:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Menurut Widodo (2001:269) “pelayanan publik adalah pemberian

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain..

Untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat maka perlu adanya kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan bukan hanya mengacu kepada kualitas produk, tetapi juga ditekankan kepada proses penyelenggaraan pelayanan itu sendiri hingga ketangan masyarakat atau konsumen. Pelayanan yang berkualitas pada dasarnya dapat diukur melalui seberapa banyak penerima pelayanan memberikan keluhan atas kinerja yang dilakukan oleh aparatur pada instansi tersebut.

Untuk dapat mencapai suatu kualitas pelayanan yang baik yang diperuntukan bagi masyarakat tentunya, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2011:53)

1. Bukti fisik (*Tangibels*)

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 (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu- raguan.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

5. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan pera pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono tersebut merupakan suatu bukti langsung yang dapat dilihat dan dirasakan oleh konsumen, Keandalan petugas dalam memberikan layanan, daya tanggap petugas, jaminan dalam pelayanan serta adanya empati dari petugas dalam memberikan layanan, hal ini merupakan ukuran dalam menilai kualitas pelayanan yang ada.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 221- 222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) merupakan salah satu identitas kependudukan yang harus dimiliki bagi warga negara indonesia. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan lembaga resmi pemerintah yang memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

1. Bukti fisik (*Tangibels*)

Bukti fisik (*tangible*), dapat dikatakan bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat meliputi fasilitas fisik / sarana dan prasarana yang meliputi ruang pelayanan, ruang tunggu pelayanan, perlengkapan pelayanan(komputer dll), pegawai pelayanan sehingga pelayanan dapat berjalan secara optimal.

2. Keandalan (*Realibility*)

Program *e-KTP* adalah program Pemerintah yang dilaksanakan diseluruh wilayah Republik Indonesia, *e-KTP* dikatakan menggunakan sistem komputerisasi dan elektronik serta sistem Informasi yang lebih baik dari *KTP* biasa sebelumnya, sehingga *e-KTP* harus dapat dioperasikan oleh orang-orang atau petugas yang terlatih, bagaimana petugas *e-KTP* dalam melaksanakan pelayanan pembuatan *e-KTP* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .

3. Daya tanggap (*Responsivenees*)

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan tempat pembuatan *e-KTP* khususnya perekaman, informasi apapun sudah seharusnya dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .

Informasi atau petunjuk mengenai petunjuk pembuatan *e-KTP* sebagaimana dijelaskan dalam peraturan Bupati Kabupaten Bandung tentang tatacara pembuatan *e-KTP*". Seperti dalam hal pendaftaran penduduk sebagaimana diatur dalam peraturan kependudukan pasal 2 mengatakan bahwa :

- a. Penduduk Warga Negara Indonesia wajib melapor kepada Dinas melalui kepala desa dan camat untuk dicatatkan biodatanya.
- b. Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah, orang asing yang memiliki ijin tinggal terbatas dan orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap wajib melapor kepada dinas untuk dicatatkan biodatanya.
- c. Pencatatan biodata penduduk dilakukan sebagai dasar pengisian dan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

pemutahiran dabase kependudukan.

- d. Tentunya dalam hal setiap warga masyarakat yang menginginkan untuk penerbitan kartu tanda penduduk (KTP), maka sesuai dengan informasi yang diberikan atau disampaikan oleh pihak dinas kepada warga masyarakat sesuai dengan peraturan kependudukan bahwa dalam rangka penerbitan KTP, maka sesuai dengan pasal 14 bahwa:

Penerbitan KTP baru bagi penduduk WNI, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

- a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
 - b. Surat pengantar RT/RW dan kepala desa.
 - c. Fotokopi :
 - KK
 - Kutipan Akta Nikah/Akta kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun
 - Kutipan Akta cerai bagi yang belum berumur 17 tahun tapi pernah menikah
 - Kutipan Akta Kelahiran
 - d. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh dinas bagi warga negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
4. Jaminan (*Assurance*)

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan diperlukan prinsip-prinsip esensial sebagai standar pelayanan. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN,2003 dalam Sutopo,2009:19) adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan pelayanan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan pelayanan :
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan : proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- i. Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Sejauh ini dapat dikatakan bahwa pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Pencatatan Sipil dapat mengakomodir semua warga yang berada di Wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil namun dengan adanya informasi untuk pembuatan e-KTP harus langsung ke kantor Kabupaten, seharusnya proses perekaman dapat dilaksanakan karena proses pencetakan adalah tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

KESIMPULAN

Kesimpulan mengenai kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) terhadap indeks kepuasan masyarakat di Kabupaten Bandung Barat sebagai berikut:

- a. Pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam rangka mewujudkan pelayanan prima akan tercapai apabila proses pelayanan berdasarkan pada prinsip pelayanan publik yaitu *tangible*, *reability*, *responsivenees*, serta *assurance* dan *empathy*. Pelayanan kependudukan yang dilakukan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat pada dasarnya telah menerapkan prinsip- prinsip tersebut, namun belum dapat secara optimal karena masih terdapat beberapa yang kurang prima dalam pelayanannya.
- b. Prinsip pelayanan yang belum berjalan optimal pada dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, *Pertama; Jaminan*, pada dinas tersebut belum ada hal-hal yang mengatur mengenai batas waktu suatu pelayanan dapat atau harus diselesaikan. *Kedua; daya tanggap (responsivenees)*, yaitu tingkat keakuratan data proses pemutakhiran data kependudukan belum didukung secara maksimal, hal ini berdampak besar pada waktu penyelesaian pelaksanaannya. *Ketiga; Kelengkapan sarana dan prasarana*, masih terbatasnyasarana dan prasarana yang dimiliki, terutama sarana dalam hal teknologi informasi dan komunikasi. *Keempat; Empathy*, lingkungan pelayanan yang kurang tertib, ruang tunggu yang sangat sempit, fasilitas pendukung pelayanan yang terbatas.
- c. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP dalam rangka

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

kepuasan masyarakat yaitu masih banyaknya sarana dan prasarana tunggu yang kurang memadai, serta dalam hal prosedur pembuatan KTP sering kali komputer error atau petugas tidak segera tanggap untuk melayani permohonan pembuatan KTP penduduk.

- d. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan proses pelayanan e-KTP dalam kepuasan masyarakat melalui standar pelayanan prima yaitu memberikan tindakan terhadap perbaikan sara yang rusak, serta melakukan koordinasi dalam rangka pemberian informasi kepada warga tentang pembuatan KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Bandung: cv. mundar maju.
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konse, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya), Yogyakarta: Gava Media.
- J. Supranto, 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar, Jakarta: Rineka cipta
- Koetler, 2006, Manajemen Pemasaran, Jakarta; Ghalia Indonesia. Mukarom, Zaenal, 2015, Manajemen Pelayanan Publik, Bandung: Pengantar Pustaka Setia.
- Nasution, M.N. (2001). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Refiks Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung. Refika Aditama. Sinambela, Lilian Poltak, 2010, Reformasi Pelayanan Publik Cetakan Kelima, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lilian Poltak, 2014, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Metodes) Bandung: Alfabeta cv.
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian-Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Sudjana, 2005, Metode Statistika, Bandung: Tarsito
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Geogrius, 2011, Service, Quality & Statification edisi ketiga, Yogyakarta: Andi
- Widodo, Joko, 2001 Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Surabaya: Insan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

Cendekia.

Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomer 67 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomer Induk Kependudukan Secara Nasional.

Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomer 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai revisi atas keputusan Menteri PAN Nomer : 53/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Bupati Kabupaten Bandung Barat Nomor 47 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Peraturan Bupati Kabupaten Bandung Barat Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan.