Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 1 (2024): Februari, 91-97
DOI: 10.33087/jiubj.v24i1.4141

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan

Intan Nuraini*, Kurhayadi, Betty Wargadinata
STIA Bandung, Jl. Muararajeun No.51 Bandung
*Correspondence: intanuraini205@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cimahi Selatan. Metode pada penelitian ini menggunakan jenis metode pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan informan yaitu masyarakat yang diberi pelayanan dan pegawai yang memberi pelayanan. Hasil penelitian ini mendapatkan kesimpulan bahwa pelaksanaan publik dikecamatan Cimahi Selatan terdapat faktor penghambat yaitu kurangnya sarana prasarana dan sumber daya pegawai. Terdapat dimensi *emphaty* dengan indikator sopan santun ramah, menghargai yang sudah diterapkan, tidak diskriminatif dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan, namun terdapat indikator mengenai ketidakramahan pegawai layanan yang belum terwujudkan seperti yang masyarakat harapkan dalam melayani masyarakat. Dimensi *assurance* dengan indikator jaminan kepastian dan jaminan tepat waktu sudah terwujudkan dengan yang masyarakat inginkan. Hal tersebut terbukti dengan tidak adanya keluhan masyarakat terkait indikator pada dimensi assurance. Dimensi *responsiviness* dengan indikator tepat waktu, tepat, cepat, merespon keluhan dan cermat sudah diterapkan hal ini terbukti dengan tidak terdapat keluhan pada masyarakat mengenai indikator pada dimensi *responsiviness*. Dimensi *reliability* memiliki indikator keahlian, standar pelayanan yang jelas, kecermatan dan kemampuan sudah diterapkan, namun pada indikator keahlian pegawai dalam penggunaan alat bantu untuk pelayanan belum berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Dimensi *tangible* sudah diterapkan dengan indikator penggunaan alat bantu kenyamanan, penampilan dan kemudahan, namun terdapat indikator yang sepenuhnya belum terlaksana mengenai kenyamanan tempat pelayanan.

Kata kunci : e-KTP; kualitas; pelayanan; publik

Abstract. *This study aims to determine and analyze the quality of public services in making E-KTP at the South Cimahi District Office. The method in this study uses a type of quantitative approach method. This study uses informants, namely the public who are given services and employees who provide services. The results of this study concluded that public implementation in the South Cimahi sub-district had inhibiting factors, namely the lack of infrastructure and human resources. There is an empathy dimension with indicators of friendly manners, respect for what has been implemented, non-discrimination and prioritizing the interests of service users, but there are indicators regarding the unfriendliness of service employees who have not realized what the community expects in serving the community. The assurance dimension with indicators of certainty and timely guarantees has been realized what the community wants. This is proven by the absence of public complaints regarding indicators on the assurance dimension. The responsiveness dimension with indicators that are timely, precise, fast, responds to complaints and is thorough has been implemented. This is evidenced by the absence of complaints from the public about indicators on the responsiveness dimension. The reliability dimension has indicators of expertise, clear service standards, accuracy and ability that have been implemented, but the indicators of employee expertise in using assistive devices for services have not gone according to the expectations of service users. The tangible dimension has been implemented with indicators of the use of convenience aids, appearance and convenience, but there are indicators that have not been fully implemented regarding the convenience of service places.*

Keywords **:** *e-KTP; ID; public; quality; service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan pelayanan terhadap masyarakat atau dalam Bahasa asing disebut dengan public service merupakan suatu aktivitas pemerintah yang selalu mendapat perhatian dari masyarakat. Pendapat masyarakat tentang bananya jenis aktivitas pemerintah dalam bidang pelayanan lebih condong ke arah negative dibanding ke arah positif. Terdapat banyaknya keluhan masyarakat terhadap hal tersebut tentang adanya penyimpangan, baik dari segi prosedur, biaya, mutu dan ketidakpastian waktu untuk satu produk yang diinginkan. Pemerintah yang menyediakan layanan publik harus berupaya dan bertanggung jawab atas baiknya penyediaan

pelayanan agar dapat terdapat peningkatan pelayanan publik (Nurdin, 2019). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan suatu susunan kegiatan atau kegiatan sebagai rangka memenuhi kebutuhan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan ruang lingkup peraturan yang terdapat pada undang-undang bahwa pelayanan publik mengelola pelayanan administratif, barang dan jasa bagi setiap masyarakat atau warga negara.

Penerapan Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang pelayanan publik. Penyelenggara terdapat pada institusi penyelenggara negara, lembaga independen dan koporasi negara yang dibentuk Undang-Undang berdasarkan pasal 1 ayat 2 dan badan hukum lain mengenai penyelenggara pelayanan publik untuk kegiatan pelayanan publik dengan tujuan terpenuhinya pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan. Baiknya pelayanan terhadap masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai kompeten dan berpengalaman atau dapat mengerti serta dapat menjalankan tugas dan fungsi dibidang tersebut. Selain itu, pegawai-pegawai dapat memiliki keterikatan dan mempunyai rasa tanggungjawab yang tinggi kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat pastinya menginginkan kualitas pelayanan yang terbaik dan memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pelayanan publik memiliki standar pelayanan yang menjadi acuan. Dalam PP RI Nomor 96 Tahun 2012 pasal 1 ayat 5 sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan terdapat acuan penilaian pada kualitas pelayanan. Serta terdapat pelayanan yang mudah, terukur, cepat, terjangkau dan berkualitas sebagai janji dan kewajiban penyelenggara kepada penerima layanan yaitu masyarakat. Terlihat pelayanan publik yang benar – benar melayani masyarakat secara langsung terwujud dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang berarti dari bentuk fisik atau penggunaan nya memiliki fungsi yang komputerisasi. Fungsi dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah untuk mencegah adanya pemalsuan terhadap KTP atau KTP berganda, berfungsi sebagai identitas diri yang berlaku secara nasional, sehingga terwujudnya data penduduk yang mendukung progam pembangunan dengan akurat.

Pembuatan E-KTP dilaksanakan oleh salah satu organisasi peerintah yaitu Kecamatan Cimahi Selatan. Pada pelaksanaan E-KTP terdapat kendala dalam proses pencetakan E-KTP. Pembuatan E-KTP yang sedang dialami oleh Kota/Kabupaten terdapat kendala utama pada proses pencetakan E-KTP yang berada di Pusat terutama yang berkaitan dengan blanko dan mesin cetak. Saat ini pusat masih menjadi kewenangan sehingga pencetakan E-KTP Daerah belum diberikan kewenangan. Pada pembuatan E-KTP terdapat permasalahan di Kecamatan Cimahi Selatan terkait jumlah penduduk sehingga mengakibatkan banyaknya antrian untuk memperoleh dan memenuhi persyratan pembuatan E-KTP. Tidak sedikit penduduk tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan. Selain itu, Pelayanan pada saat pembuatan E-KTP kurang maksimal, hal tersebut dikarenakan kurang maksimalnya kinerja pegawai terhadap pengetahuan mengenai penggunaan alat pembuatan E-KTP.

Kecamatan Cimahi Selatan memiliki lima tahap yang perlu dilalui dalam mekanisme pelayanan. Pertama, pemohon atau warga membawa kelengkapan berkas dibawa ke RT atau RW untuk penandatanganan pengantar ke kecamatan. Setelah ditandatangani oleh RT atau RW dibawa ke kelurahan untuk pemeriksaan dan penandatanganan berkas. Jika memenuhi syarat baru bisa dibawa ke kecamatan untuk pemeriksaan kembali berkas dan penandatangan berkas. Setelah selesai dibawa ke dinas atau instansi yang dituju pemohon tersebut.Secara lengkap dalam alur pelayanan pembuatan E-KTP mempunyai tujuh tahap, pertama adalah membawa pengantar RT/RW setempat, pengisian F-1-.21, dan kelengkapan persyaratan. Setelah selesai melengkapi hal tersebut lalu dilakukan verifikasi data persyaratan dan pengambilan pas foto, lalu perekaman data oleh petugas pelayanan kelurahan. Persyaratan harus lengkap, pengisian buku register, penandatangan petugas kelurahan setelah selesai diverifikasi kembali oleh petugas pelayanan kecamatan persyaratan lengkap dan pengisian buku register. Lalu di tahap ini adalah proses pengetikan dan pencatatan oleh operator Dinas Kependudukan. Ketika selesai dicatat oleh Operator Dinas Kependudukan lalu diparaf oleh petugas terkait. Di tahap akhir penyerahan oleh petugas pelayanan kecamatan kepada pemohon atau masyarakat

Berdasarkan peninjauan pada tahap awal yang sudah dilakukan di Kecamatan Cimahi Selatan terdapat berberapa masalah pada

pelayanan bidang administrasi terutama pada pelayanan E-KTP. Terdapat masalah mengenai waktu pada saat pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Sebagai contoh terdapat ketidak sesuaian proses pembuatan E-KTP dengan jangka waktu yang sudah ditetapkan kepada masyarakat, atau proses mengurus KTP tersebut membutuhan waktu yang cukup lama. Ketersediaan blangko yang terbatas menjadi penyebab keterlambatan dalam proses pembuatan E-KTP. Dalam tahap verifikasi dokumen memiliki kendala pada komputer, serta sinyal yang sulit mengupload data, membutuhkan waktu sekitar 10 menit, dari yang seharusnya 5 menit. Tahap antrian perekaman E-KTP, terjadi kesulitan pada alat sidik jari untuk mendeteksi, sehingga harus menunggu 15 menit pada pengambilan pas foto, tanda tangan, dan sidik jari. Fasilitas sarana antrian pun memiliki tempat jumlah duduk 10 kursi, sehingga jika terjadi antrian dalam penerima layanan harus menunggu di luar ruangan.

Data pelayanan administrasi kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ini semua penyelesaianya tidak tepat waktu. Meskipun saat ini pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya, namun kurangnya penjelasan informasi dari pihak petugas pelayanan dalam menyampaikan prosedur. Kendala lain yang dihadapi untuk pelayanan E-KTP yaitu masalah dalam rekam E-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan dengan jumlah 4.068 E-KTP pemula belum rekam. Dan kesalahan dalam pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sehingga harus dicetak ulang kembali. Proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dapat terhambat karena permasalahan tersebut. Sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat yang disebabkan pada lamanya waktu pembuatan E-KTP.

Pada media via internet Pena Ragam Komisi I DPRD Kota Cimahi menjelaskan masalah di Kota Cimahi dalam pembuatan E-KTP akan sedikit terlambat karena terkendala blanko yang kosong dari pusat. Mengutip dari internet penilaian Kecamatan Cimahi Selatan, masyarakat mengeluhkan pembuatan E-KTP masih lambat, serta adanya sikap petugas, ataupun pegawai yang kurang responsif dalam melayani penerima layanan. Terkait dengan hal itu, akuntabilitas pelayanan publik yang diselenggarakan mengenai proses pelayanan administrasi pembuatan E-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan sangat penting untuk diketahui Pelayanan Pemerintah Kecamatan Cimahi Selatan dalam melayani masyarakat sebagai tugasnya. Sebagai pelayanan publik yang memiliki kekuasaan atau jabatan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, dengan tidak menyalahgunakan wewenang yang dimliki dan memiliki wewenang yang istimewa serta berjalannya tugas dan fungsi dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan dalam sebuah kumpulan atau kesatuan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, kegiatan tersebut menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak menentu pada sebuah hasil yang nyata. Pelayanan publik merupakan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang terpenuhi oleh penyelenggara negara. Negara yang didirikan oleh masyarakat sebagai publik yang memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan kesejateraan pada masyarakat. Pemerintah birokrat dalam hal ini yang merupakan hakikat negara dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Contohnya kebutuhan dalam pendidikan, kesehatan dan lain-lain serta kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan yang sesungguhnya bukan hanya kebutuhan secara individual saja seperti yang diinginkan masyaraka (Sinambela, 2010).

Definisi pelayanan publik memiliki definisi yang berbeda-beda dengan batasan yang diberikan oleh banyak pakar organisasi dan manajemen. Menurut Pasolong dalam Hamirul dan Alamsyahril (2020) Pelayanan merupakan kata dasar yang diartikan sebagai aktivitas organisasi, kelompok atau seseorang untuk memenuhi kebutuhan secara langsung atau tidak langsung. Jadi, Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang berupaya untuk memenuhi pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undangan dan kebutuhan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 merupakan rangkaian kegiatan atau kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pada pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas pelayanan administratif, barang dan jasa bagi setiap penduduk atau warga negara yang disediakan pemberi pelayanan publik. Barang yang dimaksud dalam bagian penjelasan

bukanlah barang yang dapat diperjual belikan namun barang tersebut dilakukan oleh pemerintah yaitu barang publik (*public goods*). Ombudsman Republik Indonesia merupakan nama sebuah lembaga independen yang memiliki kebebasan dari wilayah eksekutif dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Hal tersebut sudah di sebutkan dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Pasal 1 dalam kewenangan Ombudsman pada saat mengawasi pelaksanaan pelayanan publik tersebut. Ombudsman merupakan suatu lembaga negara yang memiliki kewenangan dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang terselenggara oleh pemerintah dan penyelenggara negara termasuk yang diselenggarakan BUMD, BUMN dan BHMN dan juga perseorangan atau badan swasta yang diberi tugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang memiliki sumber dana dari APBD atau APBN keseluruhan atau sebagian.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Nurhayati (2019) menghasilkan bahwa saat ini Kelurahan sudah dinilai baik dari segi sarana prasarana dan pelayanan yang dinilai lengkap serta cukup cepat dan tepat, namun masih terdapat keluhan yang tidak sesuai dan respon yang lambat. Penelitian Ardiansyah dan Muis 2021 mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan di Kecamatan Bekasi Selatan ini memiliki hasil sudah sangat baik dari segi kualitas pelayanan yang diterapkan sesuai dengan keinginan penerima layanan yaitu masyarakat dan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan dengan dimensi yang digunakan yaitu kehandalan, daya tanggap, empati dan keamanan sudah sesuai dengan standar pelayanan.

METODE

Metode yang digunakan adalah metode metode deskriptif kualitatif. Pada saat penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif peneliti melakukan penelitian dengan cara menggambarkan dan memaparkan masalah-masalah yang sinergis. Dengan menggunakan metode tersebut dalam penelitian ini bertujuan agar dapat mendeskripsikan secara riil dan konkrit sesuai dengan apa yang ditemukan di lapangan kemudian menganalisisnya dengan objektif berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mempengaruhi pembuatan E-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan. Alasan menggunakan metode kualitatif karena peneliti ingin menjelaskan secara rinci yang sesuai dengan data dan fakta yang terdapat di lapangan, serta ingin mengetahui secara mendalam mengenai permasalahan yang dikaji, sehingga penelitian ini tidak bisa diwakili dengan angka. Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi yang berlokasi di Jl. Baros No.14, Utama, Kec. Cimahi Sel., Kota Cimahi, Jawa Barat 40533. Waktu penelitian ini dilakukan selama 1 (satu) bulan yakni pada 13 Februari s.d 13 Maret 2023. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah Sumber data lisan dan sumber data tertulis. Data lisan tersebut diperoleh dari Pegawai Kecamatan Cimahi Selatan yang terlibat pelaksanaan pelayanan publik tersebut, dan dari masyarakat yang menerima pelayanan publik. Selain itu terdpat juha data tertulis dihasilkan dari berkas-berkas yang dimiliki oleh pemerintah daerah seperti profil Kecamatan Cimahi Selatan dan dokumentasi seperti gambar, arsip-arsip kegiatan Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi. Informan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Pegawai Kecamatan Cimahi Selatan dan beberapa perwakilan masyarakat yang menerima pelayanan publik.

Dalam proses pengumpulan data disesuaikan dengan karakteristik penelitian ini, berikut adalah metode atau yang digunakan dalam pengumpulan data:

1. Observasi. Observasi adalah suatu metode atau cara-cara yang dilakukan untuk menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis dan tidak terpaku pada orang, tetapi juga terhadap obyek-obyek alam yang lain. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah metode yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung dengan menggunakan lembar checklist. Metode ini juga digunakan untuk menghasilkan data mengenai strategi kegiatan, struktur organisasi, pembagian tugas dan juga dampak pada kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi.
2. Wawancara. Wawancara merupakan perbincangan yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan untuk mendapatkan informasi berupa data-data yang dilakukan lebih dari satu orang, yaitu interviewer yang memberikan pertanyaan dan informan yang memberi informasi atau jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara (Ulfathin,

2022). Wawancara dilakukan agar dapat mendapatkan informasi terkait pelaksanaan, hal-hal yang berpngaruh terhadap berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi.

3. Dokumen. Dokumen merupakan catatan dari sebuah peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk gambar, tulisan yang merupakan sumber pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan semakin kredibel jika didukung oleh karya tulis akademik dan seni yang telah ada.

Instrumen pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi terstruktur yang dibuat oleh peneliti secara mandiri. Terdapat buku catatan lapangan, kamera dan alat rekan yang digunakan sebagai alat bantu dalam penelitian ini. Berdasarkan metode tersebut, maka intrumen pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Lembar observasi. Penelitian ini menggunakan lembar ceklis sebagai lembar observasi. Lembar ceklis ini bertujuan untuk dapat mengetahui hal yang telah terlaksana dan sudah terdapat pada pelayanan publik oleh Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.
2. Pedoman Wawancara. Lembar wawancara digunakan sebagai pedoman utama dalam pengumpulan data responden untuk bahan analisis dari informasi yang bersifat umum ke informasi yang bersifat khusus. Informan dalam penelitian ini yaitu Sekretaris Camat, Kasi Sarpras, Kasi Pemberdayaan Masyarakat, Pelaksana, dan Perwakilan Masyarakat di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi yang dibedakan atas informan utama dan triangulasi.
3. Pedoman penelusuran dokumen. Studi dokumen bertujuan untuk melengkapi penggunaan metode dalam penelitian kualitatif yaitu wawancara dan observasi. Mengambil data yang diperoleh melakui dokumen-dokumen merupakan dokumentasi sebagai teknik untuk mengumpulkan data baik secara fisik maupun digital seperti foto-foto, serta laporan kegiatan.

Triangulasi pada penelitian ini digunakan sebagai teknik keabsahan data yang merupakan bagian dari teknik pemeriksaan keabsahan data yang bertujuan untuk pembanding atau pengecekan dengan memanfaatkan data tersebut (Ulfathin, 2022). Pengecekan data terhadap sumber yang sama namun teknik yang digunakan berbda merupakan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan. Misalnya melakukan wawancara untuk memperoleh data, selanjutnya dicek dengan dokumentasi, kuesioner dan dokumentasi. Jika kredibilitas data dengan tiga teknik tersebut memperoleh data yang berbeda, peneliti dapat melakukan diskusi kepada sumber data yang lain atau yang bersangkutan dengan tujuan untuk membenarkan data yang dianggap sudah benar atau semua benar dengan perbedaan sudut pandang.

HASIL

Kualitas Pelayanan di Kecamatan Cimahi Selatan

Kualitas pelayanan masyarakat saat ini yang berada di Kantor Kecamatan Cimahi Selatan meggunakan lima dimensi terhadap kualitas pelayanan masyarakat yaitu *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bentuk fisik), *responsiviness* (cepat tanggap), *emphaty* (empati) dan *assurance* (jaminan). Bukti langsung kemampuan (Tangibles) merupakan suatu kemampuan yang dimiliki perusahaan/institusi pemerintahan untuk dapat menampilkan sesuatu hal yang terbaik bagi penerima layanan (masyarakat). Hal tersebut dapat terlihat baik dari fasilitas, sisi fisik tampilan bangunan, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

Hasil penelitian yang sudah dilakukan di lapangan terhadap petugas pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan berkas pelayanan yang diajukan oleh pemohon, setelah itu petugas akan memeriksa surat permohonan dan mengecek ulang kelengkapan berkas oleh kasi pelayanan. Lalu dilanjutkan ketahap verifikasi dokumen. Beberapa perlengkapan teknologi pendukung yang biasa digunakan oleh pegawai di kantor kecamatan Cimahi Selatan yaitu berupa: 1) Komputer, komputer tersebut digunakan untuk melakukan kegiatan pencatatan agar lebih akurat, selain itu digunakan untuk mengunggah dokumentasi dan kegiatan yang dilakukan oleh tata usaha lainnya berupa dokumen, seperti pembuatan pengisian data serta upload data formulir permohonan E-KTP, 2) Alat pencetakan atau perekaman, hanya tersedia satu kamera perekamanbiasanya untuk mencetak dokumen seperti E-KTP dan kartu keluarga (KK), 3) Printer, digunakan untuk

dokumen yang akan dicetak berupa surat seperti izin, sertifikat dan lainnya.

Kehandalan (*Reliability*) adalah kehandalan/kemampuan berharap dapat memberi sebuah pelayanan yang sesuai berdasarkan harapan masyarakat. Kecepatan dalam melakukan pekerjaan adalah salah satu indikator bahwa seorang pegawai memiliki kemampuan kerja. Dari hasil pengamatan/observasi yang telah dilakukan sebelumnya, ditemukan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Cimahi Selatan ini kurang baik, karena ada beberapa informasi yang di sampaikan petugas pelayanan tidak dapat di mengerti secara langsung mungkin karena faktor usia petugas pelayanan yang ber umur sehingga berbelit saat dimintai penjelasan. Daya Tanggap (*Responsivitas*) adalah daya tanggap dengan cepat yang dilakukan langsung terhadap masyarakat. Jaminan (*Assurance*) adalah suatu hal yang menjamin bagi setiap layanan yang diberikan oleh pegawai berdasarkan kepada kemampuan dan prosedur standar yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk dimensi Jaminan (Assurance) memiliki indikator; menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan, dan menjamin kepastian biaya yang dikeluarkan dalam proses pelayanan. Hasil observasi untuk assurance di kantor Kecamatan Cimahi Selatan dapat dilihat dari surat Standar operasional Pelayanan (SOP) Nomor 01 /SOP.AP-Kec /2022 tanggal 12 juli 2022 yang berisi bahwa jaminan pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya, dan keselamatan pengguna layanan/masyarakat menjadi tanggung jawab pihak Kecamatan Cimahi Selatan. Serta kepastian biaya atau tarif pelayanan gratis. Pegawai telah memberikan pelayanan terbaik dan melayani masyarakat dengan senang hati, juga pelayanan secara cepat dalam sebuah proses pelayanan.

Empati (*Empathy*) adalah kemampuan dalam menjalin hubungan yang baik terhadap masyarakat dengan efektif dan dapat memenuhi hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat secara tepat dan efektif. Empathy juga termasuk untuk mendahulukan kepentingan masyarakat, dan sikap seorang petugas dalam melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif. Hasil dari observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Cimahi Selatan memiliki empati terhadap masyarakat sebagai penguna layanan baik ucapan ataupun perilaku positif para pegawai sehingga memberikan rasa nyaman bagi masyarakat yang dilayani.

Pelaksanaan pelayanan publik akan terlihat dari kuantitas dan kualitas pelayanan terutama terlihat dari prosedur pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau tidak, kemudian syarat-syarat yang berlaku hingga kesesuaian aturan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Sebaikinya untuk syarat pelayanan di kecamatan cimahi selatan di pasang dalam bentuk spanduk, atau dalam website. Sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan bisa menscan atau membukanya melalui web. Agar mempermudah masyarakat saat melakukan pelayanan.

Faktor yang menjadi Hambatan Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan

Hambatan merupakan sebuah ancaman, tantangan dan kendala yang dialami bagi pelayanan publik mengenai pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Cimahi Selatan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan. Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa hambatan-hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP yaitu: (a) adanya pegawai yang kurang responsive, dan pegawai tidak tepat waktu saat masuk jam kerja, sehingga menyebabkan SDM dinilai kurang dari segi kinerja pegawai; (b) adanya pegawai yang kurang mempunyai motivasi sehingga kualitas pelayanan tidak maksimal; dan (c) sedikitnya aset oprasional kursi untuk masyarakat duduk menunggu pelayanan. Pelayanan tidak terlepas dari peran pegawai sebagai pemberi pelayanan dan berkaitan dengan SDM yang terdapat di Kecamatan Cimahi Selatan. SDM tersebut meliputi jumlah pegawai dan kinerja pegawai yang dapat mempengaruhi kualitas SDM.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 82 orang pegawai di Kecamatan Cimahi Selatan namun terdapat kekurangan dari kuantitas sehingga menerima mahasiswa yang sedang melaksanakan PKL guna untuk membantu tugas di Kecamatan Cimahi Selatan. Namun masih terdapat ketidaksesuaian dalam tingkat pendidikan dengan pekerjaan, dan masih terdapat pegawai dengan tingkat kedisiplinan yang kurang seperti tidak tepat waktu sehingga berpengaruh pada kurangnya kualitas SDM. Pembuatan E-KTP dapat dilakukan di Kecamatan Cimahi Selatan, pembuatan E-KTP terjadi akibat KTP yang sudah rusak ataupun

pudar dan perbaikan itu dapat dengan tidak dipungut biaya berdasarkan surat keputusan nomor 060/kep.131-cimahi selatan mengenai standar pelayanan Kota Cimahi. Namun masih terdapat sikap pegawai yang tidak ramah akan tetapi pada saat pelayanan menyamaratakan semua kalangan sesuai dengan prosedur pelayanan dan sesuai dengan kewenangan berdasarkan Undang-Undang Pemerintah dan resmi disampaikan melalui surat keputusan dari Camat.

Upaya yang di lakukan untuk mengatasi kendala pelaksaan Pelayanan Publik

Adapun upaya perbaikan dari faktor dimensi Bukti Langsung (Tangibles), (1) Menerapkan kedisiplin pegawai, dari segi penampilan, dan saat memberikan pelayanan harus rapih dan bersih, (2) Penambahan fasilitas, seperti AC, dan kursi pada ruang tunggu, dan kebersihan lingkungan harus terjaga. Selanjutnya Upaya Kehandalan (Reliability) adalah masyarakat membutuhkan petugas pelayanan yang memiliki komitmen, dan sigap untuk melayani apabila ada keterlambatan dengan menyediakan nomor kontak yang dapat di hubungi. Sikap petugas pelayanan dalam menyampaikan solusi terhadap masyarakat harus jelas, tanpa berbelit-belit. Sedangkan perbaikan upaya untuk dimensi daya tanggap (responsiveness), yaitu 1) masyarakat membutuhkan petugas pelayanan yang memiliki kemampuan berkomunikasi serta sigap, cepat, dan tepat saat melakukan pelayanan kepada masyarakat, 2) memberikan hukuman secara tegas bagi petugas yang kurang tanggap dalam melayani keluhan yang dialami masyarakat. Upaya untuk perbaikan dimensi jaminan (assurance), yaitu 1) petugas yang memberikan pelayanan harus membudidayakan 3S (senyum, sapa dan salam) 2) menjungjung tinggi budaya kerja yang telah di terapkan di kantor kecamatan cimahi selatan. Kemudian upaya perbaikan faktor empati (empathy), yaitu: memberikan simpati dan berkomunikasi dengan penuh kasih sebagai upaya atau cara untuk menunjukan bahwa petugas-petugas mengerti dan memahami dalam melayani apa yang di butuhkan oleh masyarakat.

SIMPULAN

Penilaian kualitas pelayanan yang berada di Kecamatan Cimahi Selatan dapat disimpulkan berdasarkan hasil dan pembahasan bahwa, pelayanan Kecamatan Cimahi Selatan memiliki kualitas yang dikategorikan tergolong rendah. Hal tersebut disebabkan oleh pegawai pada bagian pelayanan kurang memadai. Adapun ketidakdisiplinan pegawai di nilai dari beberapa tugas pelayanan di Kecamatan Cimahi Selatan, bentuk ketidak displinannya adalah pegawai ada kalanya tidak berada di tempat saat jam kerja, dan pegawai PNS saat jam kerja tidak memakai seragam. Terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat pada pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Selatan antara lain. Pertama, SDM kurang memadai dan kualitas nya kurang optimal. Kedua, sarana prasarana yang belum memadai. Ketiga, Komitmen serta kinerja pegawai, pegawai Kecamatan Cimahi Selatan kurang berkomitmen dalam hal pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya kinerja pegawai disebabkan oleh faktor motivasi kerja yang rendah.

DAFTAR PUSTAKA

Ardiansyah and Muis, I. 2021, Implementasi Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan, *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 5(2), 103–112.

Hamirul and Alamsyahril, 2020, *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: CV. Pustaka Learning Center.

Nurdin, I. 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Edited by Lutfiah. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.

Nurhayati, A.S. 2019, *Implementasi Pelayanan di Kelurahan Sekaran*. Universitas Negeri Semarang.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sinambela, L.P. 2010, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. 5th edn. Jakarta: Bumi Aksara.

Ulfathin, N. 2022, *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan: Teori dan Aplikasinya, Edukasi*. Malang: MNC Publishing.

Undang-undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik