



Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP pada Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik

Riza Adillah Farmila¹, Seno Andri², Harapan Tua³

Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau^{1,2,3}

Email: riza.farmila@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP pada bagian Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kantor Camat VIII Koto Sungan Sarik. Jangka waktu pelayanan yang lambat, kurangnya keramahan oleh petugas, masih banyaknya E-KTP yang belum terselesaikan, serta rendahnya kehandalan petugas dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan kualitas pelayanan public serta faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pembuatan E-KTP pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di kantor Camat VII Koto Sungai Sarik. Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bernilai deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menetapkan informan sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Informan dalam penelitian ini adalah orang yang mengetahui permasalahan penelitian secara mendalam. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public dalam pembuatan E_KTP pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di kantor Camat VII Koto Sungai Sarik ditinjau dari 2 indikator *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) sudah berjalan cukup baik, sedangkan 3 indikator yaitu *reability* (kehandalan), *empaty* (empati), *tangibles* (bukti fisik) menunjukkan kualitas pelayanan masih rendah. Adapun yang menjadi faktor penghambat yaitu sumber daya manusia, koordinasi dengan pemerintah desa, serta sarana dan prasarana.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik*

Abstract

This research is motivated by the low quality of public services in making E-KTP in the Population and Civil Registration section at the VIII District Office of Koto Sungan Sarik. The service period is slow, the lack of friendliness by the officers, there are still many unresolved E-KTPs, and the low reliability of officers in the implementation of making E-KTPs. The purpose of this study is to explain the quality of public services and the factors that influence the making of E-KTP in the population and civil registration section at the VII Koto Sungai Sarik Sub-District Head Office. The type of research chosen is qualitative research with a descriptive case study approach. Data collection techniques were carried out through observation interviews and documentation. This study determines the informant as a source of information to obtain the required data. Informants in this study are people who know the research problem in depth. The number of informants in this study were 8 people. The results in this study indicate that the quality of public services in making E_KTP in the population and civil registration section at the VII Koto Sungai Sarik sub-district office in terms of 2 indicators of responsiveness (responsiveness) and assurance (guarantee) has gone quite well, while the 3

indicators are reliability (reliability), empathy (empathy), tangibles (physical evidence) indicate the quality of service is still low. As for the inhibiting factors, namely human resources, coordination with the village government, as well as facilities and infrastructure.

Keywords: *Quality, Public Service*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi sekarang ini semua berkembang sangat pesat tak terkecuali di Negara Indonesia baik perkembangan dalam hal pelayanan, dan teknologi yang dimiliki. Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tuntutan setiap konsumen. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksebel dan dapat berubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan peningkatan kualitas pelayanan tersebut perlu diberlakukan survey atau observasi kepada masyarakat termasuk didalamnya berupa masukan pendapat maupun pelayanan yang telah dilakukan.

Peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak pada masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil kerja suatu kebutuhannya. Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, organisasi perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai keahlian pegawai, sikap dan perilaku pemimpin untuk membentuk kepuasan pegawai. Kepuasan pegawai menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin kualitas pelayanan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam upaya mewujudkan sarana organisasi tersebut.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195), sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan masyarakat atau belum. Oleh karena itu, pegawai kantor camat VII Koto Sungai Sarik khususnya pada bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik secara cermat menentukan kebutuhan masyarakat sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan. Menjalinkan hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan pengantar KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, akte perkawinan dan lain-lain. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan yang diinginkan masyarakat.

Namun dalam pelayanan yang diberikan pada masyarakat pengguna jasa diindikasikan masih rendah. Fasilitas sarana prasarana belum optimal penggunaannya khususnya pada bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kantor kecamatan. Selain itu kurangnya petugas di kantor kecamatan. Jangka waktu pelayanan yang lambat, ketika masyarakat mengurus surat pengantar

E-KTP proses pembuatan tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Selain itu mengenai keramahan pegawai di kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas yang lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dan tidak langsung menanggapi pelayanan. Selain itu staff masih belum memahami teknologi yang mana saat ini setiap pengurusan E-KTP secara online sehingga proses pembuatannya menjadi lama. Perlakuan yang adil dan berkualitas bagi masyarakat selayaknya merupakan kewajiban mutlak yang harus diberikan perangkat kecamatan.

Setiap penduduk diwajibkan untuk memiliki Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Pancasila dan UUD 1945 menjadi dasar hukum negara yang merupakan modal hidup berbangsa dan sekaligus merupakan suatu pelayanan yang harus diberikan pemerintah adalah memberikan suatu data identitas sebagai warga negara dengan tempat berdomisili diseluruh wilayah kekuasaan hukum. Adapun Persyaratan dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP) adalah yang bersangkutan telah mencapai umur 17 tahun, surat pengantar dari RT/RW yang mana pada daerah VII Koto Sungai Sarik disebut dengan Wali Nagari, photocopy kartu keluarga, surat nikah / kutipan akta perkawinan, dan bagi penduduk berumur 17 tahun kutipan akta kelahiran.

Berdasarkan UU No.24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, kartu tanda penduduk (KTP), mempunyai system prosedur serta persyaratan – persyaratan yang harus dipatuhi dalam pengurusan kartu tanda penduduk antara lain adalah mengambil nomor antrian, menunggu pemanggilan nomor antrian oleh petugas, menuju keloket yang telah ditentukan, pengimputan data beserta foto / perekaman biometric oleh petugas, dan pencetakan KTP.

Kecamatan VII Koto Sungai Sarik memiliki 12 Nagari dengan jumlah penduduk sebanyak 57.357 jiwa. Adapun jumlah masyarakat yang mengurus E-KTP tahun 2021 bahwa Kecamatan VII Koto Sungai Sarik memiliki sebanyak 12 Nagari. Adapun jumlah masyarakat yang sudah mendaftarkan diri dalam mengurus e-KTP di Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik adalah sebanyak 26.258 jiwa. Masyarakat yang telah selesai mengurus e-KTP sebanyak 22.694 jiwa dan yang belum selesai sebanyak 3,564 jiwa.

Kenyataan yang kita jumpai saat ini sistem dan prosedur serta pelayanan yang diberikan pemerintah bagi masyarakat belum terlaksana secara maksimal. Hal ini terlihat khususnya dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), seperti yang dijelaskan pada paragraph sebelumnya yakni pengurusan yang tidak transparan, sehingga membingungkan masyarakat dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), dengan system prosedur yang sering bermasalah sehingga membutuhkan waktu lama dalam pencetakan KTP.

Menurut Feigenbaum (Nasution, 2004:41) kualitas adalah kepuasan seseorang sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*). Suatu pekerjaan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut Garvin dan Davis (2004:41) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen Kotler (Hardiyansyah, 2011: 35) mengatakan bahwa *Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*. (Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat).

Menurut Sinambela, dkk (20016: 6) Kualitas adalah “Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Dengan demikian bahwa pengertian kualitas yaitu tingkat baik dan buruknya suatu produk atau pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima atau pengguna produk atau pelayanan tersebut. Menurut Hardiyansyah (2011:10) secara etimologis pelayanan berasal dari kata “layan” yang berate membantu menyiapkan / mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, service/jasa, sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam

masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi lain menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang bermanfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lain.

Menurut Tjibtono (2008) kualitas pelayanan adalah dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Oktafani dan Sigit P, 2004). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006).

Menurut Parusuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang digunakan dengan segera, akurat dan memuaskan
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.
4. *Empaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan pemerintah terhadap publik sesuai dengan apa yang publik harapkan, dengan biaya relatif harus lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relative cepat, mutu yang diberikan relative lebih rendah, mutu yang diberikan relatif bagus. (Syafi'i, 3003:116). Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (quakitative research) dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif memiliki kekuatan tidak terbatas dalam mengumpulkan data. Pendekatan ini menyediakan kedalaman dan kerincian pembahasan melalui pengujian secara langsung dan deskripsi yang teliti mengenai situasi, program, kejadian, orang, interaksi, dan perilaku yang sedang diamati. Serta penulis dapat mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta situasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap-sikap pandangan serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Sementara Creswell dalam Raco (2013:9) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami satu gejala sentral. Untuk memahami gejala sentral tersebut penulis mewawancarai masyarakat yang ingin melakukan pengurusan KTP. Informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks . Jadi, berdasarkan data tersebut penulis gunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan hasil penelitian yang didapatkan dari lapangan.

Metode penelitian kualitatif dianggap tepat untuk digunakan dalam penelitian ini karena dengan menggunakan metode ini, penulis mendapat informasi dan data yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP pada Kantor Kecamatan VII Koto Sei. Sarik. Pada pembahasan ini penulis akan mengutipkan langsung hasil wawancara dari informan dan mendeskripsikannya.

Untuk mendapatkan bahan yang diperlukan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Interview / Wawancara

Metode interview ini merupakan suatu metode yang penulis lakukan dengan melakukan wawancara atau dialog langsung dengan responden penelitian untuk mengetahui masalah yang dihadapi. Adapun alasan penulis melakukan metode ini adalah antara lain :

- a. Metode ini berguna sekali bagi penulis dalam menginterpretasikan data-data yang diperlukan atau baru diperoleh dari orang-orang yang penulis temui.
- b. Dengan menggunakan metode ini penulis merasakan adanya penghematan waktu, karena tidak memakan waktu yang lama, hal ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara isan dan hasilnya pun bisa didapat dengan lengkap dan jelas.
- c. Metode ini paling mudah dan paling praktis sekali digunakan karena bisa menginterview langsung terhadap objek yang diteliti.
- d. Metode ini sangat berguna dalam rangka meninjau masalah yang timbul dalam interview berlangsung.

2. Observasi

Adapun penulis menggunakan metode ini adalah :

- a. Metode ini menggunakan cara untuk mengetahui dengan langsung segala macam kejadian.
- b. Metode ini akan lebih mudah menilai segala keterangan yang diperoleh dengan interview.

3. Analisa Dokumen

Teknik yang dipakai untuk memperoleh dan menganalisa data yang diperoleh guna memperkuat dan memperkaya temuan penelitian melalui wawancara dan observasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP

Kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat pelayanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan masyarakat atau penggunaannya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan pelayanan yang baik.

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata "layan" yang berate membantu menyiapkan / mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, service/jasa, sehubungan dengan jual beli barang/jasa (Hardiyansyah (2011:10). Pelayanan umum atau pelayanan public adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Sadu Wasistiono, 2001).

Dari pengertian pelayanan dan pelayanan public diatas dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan public dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/ atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk pemberian kepuasan kepada penerima pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan public dalam pembuatan E-KTP pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan public sebagai tolok ukur yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. dalam (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra ,2011). Kualitas pelayanan public dapat diukur dari (5)

lima dimensi yaitu: Reability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empaty (empati), dan Tangibles (bukti fisik).

Sebelum penelitian ini dijelaskan, terlebih dahulu penulis akan mengemukakan tentang identitas informan penelitian. Identitas informan ini perlu dikemukakan untuk memberikan gambaran yang signifikan antara jawaban yang diberikan oleh informan penelitian terhadap analisa yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Proses pengumpulan informasi yang dilakukan dengan melakukan wawancara secara mendalam kepada para informan yang telah ditentukan. Peneliti menentukan pihak-pihak yang akan dijadikan informan dalam penelitian ini berdasarkan kemampuan dalam menguasai permasalahan yang diteliti. Informan yang dipilih haruslah orang yang terlibat dalam permasalahan yang diteliti atau setidaknya menguasai permasalahan yang diteliti. Hal tersebut sangat diperlukan oleh peneliti, agar informan yang nantinya akan diwawancarai dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses pembuatan E-KTP pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik.

Berikut dapat dilihat tabel daftar informan dibawah ini :

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Zeta Hidayati,S.Sos	Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil	Sarjana
2	Irwan, Amd	Pegawai Operator	D3
3	Hariato	Staf Administrasi	SMA
4	Siti	Masyarakat yang mengurus E-KTP	SMA
5	Nurbaiti	Masyarakat yang mengurus E-KTP	SMA
6	Zaidar	Masyarakat yang mengurus E-KTP	SMP
7	Jaminar	Masyarakat yang mengurus E-KTP	SMP
8	Edi	Masyarakat yang mengurus E-KTP	SD

Sumber : Data Olahan Penulis 2022

Dari tabel diatas, dipaparkan bahwa jumlah keseluruhan informan penelitian adalah 8 orang. Dengan 1 orang informan merupakan kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil di kantor camat VII Koto Sungai Sarik. 1 Orang informan dari pegawai operator. 1 Orang informan dari staf administarsi. 5 Orang dari masyarakat yang mengurus E-KTP dari berbagai pendidikan yang berbeda.

Realibility (Kehandalan)

Reability (kehandalan) meerupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, tepat waktu, sedikit kesalahan, sikap empatik dan akuransi yang tinggi. Dalam pelayanan pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di kantor camat VII Koto Sungai Sarik, dimensi

reability berarti sejauh mana kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan terkait pembuatan E-KTP terhadap pengguna jasa di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik.

Terkait kecepatan dan keakuratan layanan para pegawai petugas pembuat E-KTP dalam melayani pengguna jasa layanan merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani para pengguna jasa dengan cepat dan tepat maka akan menguntungkan bagi kemajuan pada instansi nantinya. Kehandalan juga terkait dengan kecermatan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk mengukur dimensi reability (kehandalan), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public dalam pembuatan E-KTP pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik dapat diukur melalui indicator sebagai berikut :

1. Kecermatan Petugas dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan petugas dalam proses layanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru lagi. Contohnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan ketikan, maka hal itu akan merugikan pengguna layanan karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan pengetikan tersebut. Oleh sebab itu petugas dituntut harus lebih cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar terciptanya pelayanan yang baik serta dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan atau masyarakat yang mengurus E-KTP. Berdasarkan penelitian yang dilakukan petugas pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik belum teliti dalam melayani atau mengerjakan tugasnya terbukti dengan masih ditemukannya kasus kesalahan *entry* oleh operator.

Seperti yang diungkapkan oleh pegawai operator pelayanan dan pencatatan sipil Irwan, Amd yang menyatakan bahwa :

"Petugas disini sudah paham dengan computer dan system online hanya saja terkadang ada kendala dikesalahan dalam pengentryan". (Hasil Wawancara, (11 Mei 2022))

Dari wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa kemampuan dan keahlian petugas belum cukup cermat dan teliti terbukti dengan adanya kesalahan dalam *entry* data.

Informasi lain di dapat dari informan Edi yang merupakan warga masyarakat setempat, yang mengatakan bahwa:

"..Tidak semua petugas di sini memberikan pelayanan dengan baik, terkadang apa yang disuruh petugas itu berbeda dengan rekan nya yang lain, sehingga kami sering bolak balik untuk mengambil data" (Hasil Wawancara 11 Mei 2022)

Lebih lanjut peneliti mendapatkan informasi dari Zaidar yang juga merupakan warga masyarakat setempat, yang menyatakan yakni:

"..Saya kemaren harus bolak-balik mengurus data E-KTP anak saya buk, karena data yang di masukkan tidak sama dengan data yang saya isi" (Hasil Wawancara 18 Mei 2022)

Berdasarkan temuan dari hasil wawancara beberapa informan di dapatkan informasi hasil, bahwa perlu di tingkatkan kecermatan petugas dalam pelayanan, bukan hanya kecakapan dalam penggunaan komputer saja, namun juga pentingnya menggunakan komunikasi yang bisa di pahami oleh orang lain.

2. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Kecamatan VII Koto Sungai Sarik menggunakan Standart Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu prosedur kerja bahkan sampai dengan prosedur pelayanan. Namun ketika dalam penelitian ada msasyarakat yang tidak

mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Harinto yang mengatakan bahwa

"..Kami disini melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada". (Hasil Wawancara, 11 Mei 2022).

Namun ketika hal ini ditanyakan kepada masyarakat Ibu Zaidar mengungkapkan bahwa *"..Saya tidak mengetahui apa itu SOP nya bagaimana, saya hanya taunya dilayani dengan seadanya saja". (Hasil Wawancara 18 Mei 2022).*

Selanjutnya Edi menambahkan bahwa, *"..Kalau masalah SOP saya tidak tahu menahu dan juga tidak mengerti karena tidak ada disampaikan". (Hasil Wawancara, 11 Mei 2022).*

Berdasarkan hasil temuan dari wawancara diatas didapatkan hasil bahwa SOP memang sudah ada namun belum dilaksanakan dengan baik.

3. Kemampuan petugas/ aparaturnya dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang mampu menggunakan alat bantu saja.

Kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan dikantor Camat VII Koto Sungai Sarik pada bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu petugas cukup mampu menguasai teknologi. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Ibu Zeta Hidayati, S.Sos selaku kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil.

"Untuk SDA disini ataupun kemampuan petugas dalam menguasai teknologi sudah baik karena petugas rata-rata sudah tahu dalam penggunaan computer dan paham aplikasinya seluruhnya menggunakan system online bias dikatakan mereka sudah handal dalam hal ini karena sudah ada pelatihan operator. (Hasil Wawancara 17 Mei 2022).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Irwan, Amd , *"...Untuk menggunakan computer dan jaringan saya sudah mengerti karena memang pekerjaannya menggunakan system online,". (Hasil Wawancara 11 Mei 2022).*

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk Sumber Daya Aparatur (SDA) dalam dalam teknologi sudah bisa dikatakan baik karena petugas khususnya petugas operator sudah dibekali dengan pelatihan sebelumnya.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk membantu pengguna jasa dalam memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan pengguna jasa. Untuk mengetahui respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan disaat masyarakat mengalami masalah, kesulitan, pertanyaan, serta membantu menanggapi permintaan penulis melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang mengurus E-KTP yang memiliki keluhan saat di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil. Selain itu dalam hal ini penulis juga melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda.

Untuk mengukur dimensi responsiveness (daya tanggap), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public dalam pembuatan E-KTP pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan serta keluhan pelanggan

Merespon pengguna jasa dapat memberikan hal positif bagi kualitas pelayanan public di Kecamatan VII Koto Sungai Sarik pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil. Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat yang mengatakan :

“ ..petugasnya selalu merespon dengan baik hal-hal yang saya tanyakan, serta memberikan informasi dengan jelas” ujar Ibu Nurbaiti .(Hasil Wawancara, 18 mei 2022).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Zaidar

“ petugas selau merespon pertanyaan- pertanyaan saya” . (Hasil Wawancara, 18 mei 2022).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terkait keinginan atau respon yang kuat oleh petugas dalam membantu msyarakat pada pelaksanaannya di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil sudah melakukan beberapa usaha yaitu dengan sigap membantu masyarakat yatau pemohon E-KTP yang sedang mengalami kesulitan. Petugas mampu menjelaskan bagaimana proses pembuatan dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan membuat E-KTP. Dalam hal ini juga terlihat dari petugas yang selalu ada pada saat jam kerja dan melakukan pelayanannya. Namun kualitasnya menjadi sedikit berkurang dikarenakan adanya petugas yang masih pilih kasih dalam pelayanannya.

2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat

Pelayanan yang diberikan dengan cepat, tepat dan cermat tentu saja akan membuat masyarakat merasa puas dan memberikan penilaian yang bagus terhadap Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil. Seperti yang dikatakan Ibu Jaminar. *“..Saya disini mengurus KTP yang dihasilkan ya juga KTP berarti itu sudah tepat menurut saya karena sesuai hasilnya” . (Hasil Wawancara 13 mei 2022).*

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Nurbaiti yang mengatakan bahwa

“pelayanannya sudah tepat karena KTP yang saya terima sudah tepat dan sesuai” . (Hasil Wawancara, 18 mei 2022)

Selanjutnya Bapak Irwan juga menjelaskan bahwa ,

“..Pelayanan disini sudah cukup cepat karena proses penyelesaian E-KTP dapat diselesaikan dalam 7 hari kerja” . (Hasil Wawancara 11 mei 2022).

Namun hal berbeda diungkapkan oleh Bapak Edi bahwa *“..Prosesnya lama katanya 7 hari kerja tapi kenyataannya KTP saya belum selesai tidak sesuai dengan yang dijanjikan” . (Hasil Wawancara 11 Mei 2022)*

Berdasarkan temuan dari hasil wawancara beberapa informan di dapatkan informasi hasil, bahwa pelayanan yang diberikan sudah tepat namun perlu ditingkatkan lagi untuk kecepatan dan kecermatannya agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance (jaminan) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan,dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam pengetahuan pelayanan public pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik dapat diukur melalui indicator sebagai berikut :

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Dalam hal ini petugas memberikan jaminan atas layanan pembuatan E-KTP dalam jangka waktu 7 hari kepada pengguna jasa layanan atau masyarakat yang mengurus E-KTP. Namun pada kenyataannya tidak sesuai yang dijanjikan atau belum jadi sehingga membuat pengguna layanan atau masyarakat harus bolak-balik untuk ke kantor, dikarenakan adanya berkas yang terselip atau E-KTP yang belum di distribusi ke kecamatan terkait. Dilihat dari hasil wawancara dengan pengguna jasa yang mengurus E-KTP yang diungkapkan oleh Ibu Jaminar.

“ E-KTP dijanjikan selesai dalam 7 hari kerja tetapi kenyataannya tidak saya sudah bolak-balik ke kantor tetapi masih belum selesai jadi tidak sesuai, setelah ditanyakan kembali kapan

selesai mereka tidak bisa menjanjikan kapan harinya sehingga membuang-buang waktu untuk bolak-balik”. **(Hasil Wawancara, 13 Mei 2022)**

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Edi masyarakat yang mengurus E-KTP beliau mengatakan bahwa adanya berkas yang terselip atau E-KTP yang belum di distribusi ke kecamatan terkait sehingga waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

“Setelah kembali dengan waktu yang dijanjikan ternyata masih belum selesai dengan alasan berkasnya terselip atau E-KTP belum di distribusikan ke kantor kecamatan” **(Hasil Wawancara, 11 Mei 2022).**

2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Proses pembuatan E-KTP sama sekali tidak dipungut biaya legalitas surat itu gratis. Hal ini dibenarkan oleh Ibu Zeta Hidayati, S.Sos selaku kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil.

“Dalam proses pembuatan E-KTP sama sekali tidak dipungut biaya karena sudah ditanggung pemerintah dan hal ini juga sesuai dengan undang-undang yang berlaku, peraturan ini tentunya sudah dipahami oleh petugas maupun masyarakat” **(Hasil Wawancara 17 Mei 2022).**

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Siti, pengguna layanan atau masyarakat yang mengurus E-KTP.

“Saya tidak dipungut biaya dalam pengurusan E-KTP”. **(Hasil Wawancara 17 Mei 2022).**

Dengan adanya jaminan biaya dari petugas layanan, maka penggunaan layanan atau masyarakat tidak ragu lagi jika garu lagi dalam pengurusan dengan adanya jaminan kepastian biaya dalam pelayanan tersebut.

3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Jaminan legalitas pelayanan pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai sarik yaitu berupa cap atau tandatangan yang sah. Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Harianto mengatakan bahwa;

“..Jaminan legalitas disini berupa cap asli atau tandatangan yang sah **(Hasil Wawancara, 11 Mei 2022)**

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Siti “Saya percaya dengan legalitas yang diberikan petugas”. **(Hasil Wawancara 17 Mei 2022).**

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya jaminan biaya yang pasti tentu saja membuat masyarakat tidak merasa khawatir karena sudah diatur dalam undang-undang bahwa dalam pengurusan E-KTP tidak dipungut biaya sama sekali atau gratis, namun tidak hanya sampai disitu dalam hal ini jaminan akan ketepatan waktu dalam pelayanan harus diperhatikan karena masih tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas.

Empaty (Empati)

Empaty (empati) berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan mampu berkomunikasi dengan baik akan menjadi salah satu factor pendukung bagi pengguna jasa layanan atau masyarakat untuk memberikan penilaian yang terbaik terhadap jasa pelayanan.

Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik dilakukan melalui indikator berikut :

1. Mendahulukan kepentingan pemohon

Kepuasan pengguna layanan merupakan prioritas utama dalam suatu pelayanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik harus mendapatkan prioritas utama dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna jasa layanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di kantor camat VII koto sungai sarik dalam memberikan pelayanan telah mendahulukan atau masyarakat yang mengurus E-KTP. Bapak Harianto selaku staf administrasi, mengatakan bahwa,

“..Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan, buktinya sebelum istirahat mereka tetap melayani pelanggan dan tidak pergi atau sibuk mengurus urusan pribadi”. **(Hasil Wawancara, 11 mei 2022).**

Namun hal berbeda diungkapkan oleh Ibu Nurbaiti,

“..Petugas disini tidak mendahulukan kepentingan masyarakat,karena kadang mereka masih mengobrol dengan teman sesama kerjanya”. **(Hasil Wawancara, 18 mei 2020)**

Lebih lanjut Ibu Zaidar mengungkapkan bahwa ,

“..Petugasnya tidak mementingkan masyarakat dek, buktinya pada saat jam pelayanan kadang ada petugas yang tidak berada diruangan atau ada yang keluar sebelum jam istirahat, sesudah jam istirahat saya balik lagi petugasnya masih belum ada, jadi kadang harus menunggu saya”. **(Hasil Wawancara, 18 mei 2022).**

Mendahulukan kepentingan pengguna jasa atau pelanggan merupakan hal yang penting karena hal ini juga menjadi prioritas oleh petugas dalam menjalankan tugasnya. Apabila pengguna jasa atau pelanggan tidak didahulukan tentu saja dalam hal ini dapat merugikan pelanggan serta menimbulkan penilaian yang negative bagi pelanggan atau masyarakat yang mengurus E-KTP.

2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan dan sopan santun sangat diperlukan petugas dalam memberikan pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya serta bersopan santun. Apabila petugas sudah melayani dengan dengan sikap ramah dan sopan santun maka akan memberikan kesan baik bagi pengguna layanan atau msyarakat.

Namun dalam hal ini berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan belum semua petugas yang memberikan sikap ramah dan sopan santun dalam pelayanannya.

“ Petugas bagian adminnya tidak ramah, arogan dalam melayani sombong kalo menurut saya” ujar Ibu Jaminar **(Hasil Wawancara, 13 mei 2022).**

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Nurbaiti

“ Petugas disini tidak ada ramahnya dalam melayani, sikapnya arogan”. **(Hasil Wawancara, 18 mei 2022).**

Sikap ramah tamah dan sopan santun sangat diperlukan oleh petugas, hal ini bertujuan agar pengguna layanan atau masyarakat yang mengurus E-KTP merasa lebih dihargai dan dihormati.

3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Dari hasil wawancara peneliti dapat dikatakan bahwa petugas pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di kantor camat VII Koto Sungai sarik terdapat hal diskriminatif dalam pelayanannya terhadap pengguna jasa layanan atau masyarakat yang mengurus E-KTP. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Zaidar

“..petugas yang pilih kasih seperti kalo mereka kenal atau saudara sanak family mereka lebih didahulukan”. **(Hasil Wawancara, 18 mei 2022).**

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Edi selaku masyarakat yang mengurus E-KTP, *“..Mereka hanya mendahulukan yang kenal saja, kalo kenal dengan petugasnya urusannya lebih diahulukan padahal saya yang lebih dulu ngantri”.* **(Hasil Wawancara, 11 mei 2022).**

Pendapat lain disampaikan oleh Bapak Harianto, yang menyatakan bahwa

“..Petugas disini sudah sangat adil dalam melayani tanpa pandang bulu dalam artian disini kami tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, maupun golongan tertentu. **(Hasil Wawancara, 11 mei 2022).**

4. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta senyum kepada pengguna jasa layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan memberikan penjelasan serta berusaha agar setiap kebutuhan pengguna jasa layanan dapat terpenuhi dengan baik. Sikap menghargai pengguna jasa layanan sama halnya dengan memandang bahwa pentingnya setiap kebutuhan pengguna jasa layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik sudah memiliki sikap menghargai terhadap pengguna jasa layanan. Ibu Siti

“Petugas disini sudah menghargai masyarakat yang mengurus E-KTP karena ketika saya bertanya mereka memberikan penjelasannya”. **(Hasil Wawancara 17 mei 2022).**

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Harianto yang mengatakan bahwa,

“„Petugas menghargai pemohon terbukti dengan bahwa petugas selalu melayani setiap pemohon yang datang”. **(Hasil Wawancara, 11 mei 2022)**

Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles (bukti fisik) merupakan penampilan petugas atau aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan public pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik dapat diukur melalui indicator sebagai berikut :

1. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan

Penampilan petugas menjadi salah satu indicator penilaian dalam kualitas pelayanan. Penampilan berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam yang digunakan oleh petugas. Kebersihan dan kerapian merupakan hal yang perlu diperhatikan. Dalam hal ini petugas sudah berpenampilan rapi bersih serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan Ibu Zeta Hidayati, S.Sos selaku kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil mengatakan bahwa.

“ Penggunaan atribut dan seragam pada saat bekerja atau dalam bertugas sudah ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada, jadi tidak ada petugas yang menggunakan pakaian lain kecuali seragam yang sudah diatur penggunaannya”. **(Hasil Wawancara, 17 mei 2022).**

Lebih lanjut Bapak Edi mengungkapkan bahwa,

“kalau untuk penampilan petugas disini sudah rapi dan bersih dek,”. **(Hasil Wawancara, 11 mei 2022).**

Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi peneliti bahwa petugas sudah menggunakan seragam yang rapi dan bersih dalam pelayanannya.

2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna jasa layanan atau masyarakat dalam kualitas pelayanan public. Oleh karena itu bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa layanan atau masyarakat menyediakan tempat yang luas dan tidak sempit dalam ruangan, adanya kursi yang memadai diruang tunggu, mesin genset serta penambahan pendingin ruangan (AC) untuk menciptakan kenyamanannya.

Berdasarkan hasil wawancara hasil penelitian diruang tunggu pelayanan ditemukan bahwa masih kursi diruang tunggu belum cukup nyaman karena belum adanya meja untuk menulis serta belum tersedianya mesin genset sehingga jika listrik mati maka proses pelayanan pun akan berenti total artinya masyarakat tidak mendapatkan pelayanan.

Dari hasil wawancara Ibu Siti mengungkapkan bahwa,

“„Ruang tungguanya cukup nyaman karena banyak kursi jadi tidak ada masyarakat yang berdiri ketika mengantri”. **(Hasil Wawancara, 17 mei 2022).**

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Nurbaiti yang mengatakan bahwa,

“„Ruangan dan gedungnya sudah cukup nyaman karena kantornya bersih”. **(Hasil Wawancara, 18 mei 2022).**

Lebih lanjut Bapak Irwan, Amd selaku pegawai operator mengungkapkan bahwa,

“Jumlah kursi diruang tunggu banyak dan dapat memenuhi kebutuhan namun memang meja untuk menulis belum tersedia,”

Begitu juga dengan genset yang belum memadai jadi ketika listrik mati ya tidak melayani karena kan semua perangkat ikut mati”. (Hasil Wawancara, 11 Mei 2022).

Kenyamanan merupakan hal mempengaruhi kualitas pelayanan public, apabila tersedianya tempat yang nyaman bagi pengguna jasa layanan atau masyarakat maka akan memberikan kualitas pelayanan yang baik pula.

3. Kemudahan dalam proses pelayanan

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna jasa layanan agar proses pelayanan berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik kemudahan dalam proses pelayanan belum maksimal terbukti dengan masih adanya masyarakat yang bolak-balik untuk mengurusnya.

“Untuk informasi persyaratannya saya kurang tahu karena tidak ada ditempel jadi kadang harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratannya” ujar .Ibu Jaminar, masyarakat yang mengurus E-KTP. (Hasil Wawancara, 13 Mei 2022).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Edi yang mengatakan bahwa, *“,,saya tidak tahu dengan persyaratan pembuatan pembuatan E-KTP jadinya prosesnya terasa rumit”.* (Hasil Wawancara, 11 Mei 2022).

Lebih lanjut Bapak Harianto mengatakan bahwa, *“Kecamatan sudah mempunyai prosedur disetiap pelayanan agar dapat memudahkan proses pelayanan dalam pembuatan E-KTP”.* (Hasil Wawancara, 11 Mei 2022).

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan agar pengguna layanan atau masyarakat yang mengurus E-KTP tidak merasa kebingungan dan kesulitan dalam proses pelayanan.

4. Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan

Kedisiplinan petugas dalam melaksanakan pelayanan sangat dibutuhkan agar dalam proses pelayanan bisa berjalan dengan baik dan lancar. Kedisiplinan petugas yang penuh tanggungjawab dalam bekerja akan menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga tercapainya tujuan kerja terutama dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Zeta Hidayati mengatakan bahwa

“..para pegawai telah disiplin dalam bekerja, karena jam kerja pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah diatur dalam peraturan yang berlaku yaitu pukul 08.00-15.00 Wib. (Hasil Wawancara, 17 Mei 2022)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Harianto selaku staf administrasi pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik mengatakan bahwa, *“kami disini melayani sesuai waktu yang sudah diatur yaitu pukul 08.00-15.00 (Hasil Wawancara, 11 Mei 2022).*

Lebih lanjut peneliti mendapatkan informasi dari seorang informan Zahra yang mengatakan bahwa:

“saya bingung dengan jam pelayanan disini, di tulis nya pukul 08.00 sudah ada pelayanan, saya datang tepat waktu karena saya juga akan bekerja, tapi ternyata petugasnya belum ada datang, lalu saya datang lagi sebelum jadwal istirahat siang, ternyata petugasnya sudah istirahat. Ternyata apa yang di tulis di papan itu, tidak sama dengan yang di lakukan di kantor ini” (Hasil Wawancara, 12 Mei 2022).

Kedisiplinan merupakan hal dasar yang harus dimiliki oleh setiap pelayan public guna menunjukkan kinerja dan perilaku yang baik sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang prima.

5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik dapat dikatakan cukup mudah karena dengan datang ke kantor pengguna jasa layanan atau masyarakat yang mengurus E-KTP dengan mengutarakan maksud maka akan diarahkan ke loket bagian pengurusan E-KTP. Hal ini dibenarkan dengan pernyataan Bapak Harianto,

"Setiap masyarakat yang datang kesini kami tanyakan keperluan jenis pelayanannya apa dan langsung diarahkan sesuai keruangan tujuan dan akan kami proses". (Hasil Wawancara, 11 mei 2022)".

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Siti
"Tadi saya tiba disini langsung bilang ke petugas mau ngurus E_KTP kemudian diarahkan keruangan mananya". (Hasil Wawancara, 17 mei 2022).

Kemudahan akses merupakan hal penting dalam suatu pelayanan agar para pengguna jasa atau masyarakat tidak merasa sulit dan kebingungan.

6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik saat ini adalah computer, alat cetak, dan kamera untuk perekaman.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Irwan, Amd yang mengatakan bahwa,
"Alat bantu yang ada di Kecamatan ini yaitu kamera untuk merekam, computer dan alat cetak". (Hasil Wawancara, 11 mei 2022).

Selanjutnya berkaitan dengan alat bantu peneliti mewawancarai Ibu Nurbaiti mengatakan
"Alat bantu yang saya tahu diruangan itu ada computer, kamera sama alat cetak". (Hasil Wawancara, 18 mei 2022)".

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Jaminar yang mengatakan bahwa
"Setahu saya alat bantu yang ada disini computer, kamera dan pencetak". (Hasil Wawancara, 13 mei 2022).

Penggunaan alat bantu dalam bekerja merupakan hal yang penting karena dapat memudahkan dalam pekerjaan dan mampu memberikan hasil yang maksimal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa adapun yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di kantor Camat VII Koto Sungai Sarik meliputi aspek sumber data manusia dan aspek sarana dan prasarana.

Sumber daya manusia yang belum memenuhi kualitas dan kuantitas sebagai standar pelayanan karena masih terdapat petugas yang melakukan kesalahan dalam pelayanannya yaitu masih adanya kesalahan *entry* dalam proses pembuatan E-KTP yang menunjukkan kurangnya kecermatan petugas dalam bekerja karena kuantitas yang terbatas dalam pelayanannya karena hanya ada 1 pegawai operator, 1 staf administrasi dan 1 Kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil. Selain itu hal yang mempengaruhi dari sumber daya manusia dari segi informasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Zeta Hidayati, S.Sos mengatakan bahwa
"Keterbatasan Sumber Daya Manusia menjadi faktor penghambat dalam pelayanan publik, contohnya apabila ada informasi dari kecamatan yang disampaikan ke Desa terkadang tidak sampai ke masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui informasi dari kecamatan." (Hasil Wawancara 17 mei 2022).

Sedangkan pada aspek sarana dan prasarana masih belum memenuhi standar pelayanan seperti belum terpenuhinya meja diruang tunggu yang digunakan untuk menulis dan belum tersedianya mesin genset, sehingga ketika listrik mati membuat pelayanan menjadi terhambat bahkan tidak bisa bekerja sama sekali karena pekerjaan menggunakan perangkat computer dan membutuhkan daya listrik yang memadai.

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Irwan, Amd selaku pegawai operator mengungkapkan bahwa,
"mesin genset belum memadai jadi ketika listrik mati ya tidak melayani karena kan semua perangkat ikut mati". (Hasil Wawancara, 11 mei 2022).

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP

Penelitian kualitas pelayanan public dalam pembuatan E-KTP Pada Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik dilakukan berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu, *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik). Hasil dan ananlisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut :

Realibility (Kehandalan)

Reability (kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standart, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan public yang diberikan oleh petugas atau pegawai Pada Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah.

Pada penelitian ini dimensi *realiability* ditentukan oleh indicator – indicator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pada pelaksanaannya masih terdapat indicator yang belum berjalan dengan baik seperti kecermatan petugas dalam pembuatan E-KTP karena masih ditemukan adanya salah *entry* hal ini dapa merugikan masyarakat serta juga membuat pekerjaan baru lagi. Begitu juga pada indicator standar, masyarakat masih belum mengetahui standar yang jelas mengenai pelayanan E-KTP sehingga pelayanan yang diberikan seadanya. Sedangkan pada indicator kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu sudah terpenuhi dengan baik karena petugas umumnya sudah mampu menggunakan computer dan jaringan system online.

Namun kehandalan bukan hanya kemampuan atau keahlian atau kecakapan dalam menggunakan computer saja namun kecermatan dan standart yang jelas juga merupakan hal yang penting dalam pelayanan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon serta melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat Pada Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik.

Dimensi *responsiveness* pada penelitian ini ditentukan oleh indicator-indikator petugas merespon pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Dari indicator penilaian yang ada pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik telah memenuhi semua indicator. Petugas sudah merespon pelanggan atau masyarakat yang mengurus E-KTP serta ketepatan dalam produk yang dihasilkan sudah tepat dan sesuai yaitu E-KTP.

Assurance (Jaminan)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Assurannce (jaminan) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan, baik itu jaminan dari segi waktu, biaya, serta legalitas dalam proses pelayanan pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik.

Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indicator-indikator yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, dan jaminan legalitas. Dari indicator penilaian yang ada petugas telah memberikan jaminan biaya pada masyarakat yaitu bahwa dalam pengurusan E-KTP tidak dipungut biaya atau gratis, begitu juga dalam legalitas petugas sudah memberikan legalitas dalam pelayanannya. Namun pada indicator jaminan tepat waktu belum terpenuhi karena waktu yang dijanjikan untuk penyelesaian E-KTP tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

Terdapat dua hal positif pada indicator penilaian dimensi assurance sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan public dalam pembuatan E-KTP pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik sudah baik.

Empaty (Empati)

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Untuk mengukur dimensi *empaty* didasarkan pada beberapa indicator yaitu : mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas melayani dengan ramah, sopan dan santun, petugas tidak bersifat deskriminatif atau tidak membedakan-bedakan dalam pelayanan, serta menghargai setiap pelanggan.

Dari indicator penilaian yang telah diterapkan ada beberapa indicator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas belum mendahulukan kepentingan pemohon, petugas tidak melayani dengan ramah, sopan dan santun karena dalam pelayanannya tidak adanya senyum keramahan tidak menyapa dengan lembut dan masih terdapat petugas yang bersikap cuek dan arogan dalam melayani, serta pelayanan yang masih deskriminatif (membedakan) dalam melayani pelanggan atau pemohon.

Pada dimensi ini hanya terdapat satu indicator yang sudah terpenuhi yaitu petugas sudah menghargai setiap pelanggan. Dapat dikatakan kualitas pelayanan public dalam pembuatan E-KTP pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik pada dimensi ini tidak baik atau belum maksimal.

Tangibles (Bukti Fisik)

Pada penelitian ini dimensi *tangibles* ditentukan oleh indicator-indikator yaitu diantaranya : penampilan aparatur saat melayani, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang terjadi pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik karena adanya beberapa indicator yang belum berjalan sesuai dengan standart pelayanan. Seperti kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan karena masih terdapat petugas yang tidak berada diruangan pada saat jam kerja begitu juga pada kemudahan pada proses pelayanan pelayanan yang belum maksimal terlihat dari masih adanya masyarakat yang kebingungan mengurus dengan persyaratan untuk mengurus E-KTP.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP

Pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik terdapat beberapa factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public dalam pembuatan E-KTP, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Baik itu kuantitas maupun kualitasnya. Jumlah petugas yang ada dibidang pelayanan dan pcatatan sipil terdiri dari 3 orang, yaitu terdiri dari 1 orang kepala bagian, 1 orang staf administrasi dan 1 orang pegawai operator. Kurang telitinya pegawai yang bertugas dalam proses perekaman serta kurangnya sikap *empaty* pegawai atau petugas dalam proses pelayanan.

2. Koordinasi dengan pemerintah desa

Faktor lain yang mempengaruhi pelayanan pelaksanaan tugas pelayanan yaitu kordinasi dengan pemerintah desa. Ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait kepada

pemerintah desa terkadang informasi tersebut belum tersampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan oleh kecamatan.

3. Sarana dan prasarana

Kedadaan sarana dan prasarana seharusnya dipenuhi dengan maksimal agar menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna jasa layanan. Kurang sarana seperti tidak adanya meja diruang tunggu sehingga pengguna jasa tidak bisa menulis, serta belum adanya mesin genset yang menyebabkan pelayanan terhenti total jika listrik mati karena proses pengerjaan menggunakan computer.

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP Pada Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan 2 indikator kualitas pelayanan yaitu, *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) sudah berjalan cukup baik. Sedangkan 3 indikator yaitu *realibility* (kehandalan) menunjukkan kualitas pelayanan masih rendah, hal ini disebabkan oleh kurang terampilnya pegawai dalam menggunakan alat bantu terbukti dengan masih adanya salah *entry*. Kemudian *empaty* (empati) menunjukkan kualitas pelayanan masih rendah disebabkan oleh ketidakramahan petugas dalam melayani. Selanjutnya *tangibles* (bukti fisik) juga menunjukkan kualitas yang masih rendah, hal ini disebabkan oleh kurangnya kedisiplinan petugas dalam melayani serta masih belum tersedianya mesin genset yang membuat proses pembuatan E-KTP menjadi terhambat ketika listrik mati.
2. Adapun yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan public dalam pembuatan E-KTP pada bagian kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Camat VII Koto Sungai Sarik diantaranya yaitu Sumber Daya Manusia baik itu dari segi kuantitas dan kualitasnya, keterbatasan jumlah pegawai yaitu 1 orang staf administrasi dan 1 orang operator begitu juga kualitasnya masih belum maksimal masih kurangnya keramahan dalam pelayanannya. Kemudian factor lain yang menjadi penghambat yaitu kurang bagus nya koordinasi dengan pemerintah desa. Serta sarana dan prasarana yang belum terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. Yudhistira
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta. ANDI.
- Fandy Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Feigenbaum. 1996. *Kendali Mutu Terpadu. Terjemahan Hubaya Kandahjaya*. Erlangga.
- Garvin, D. A. dan Lovelock. 2004. *Strategi Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ismanto Setyobudi dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller 2016. *Marketing Managemet*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Muslim dan Hadi, Larbiel. 2017. *Pelayanan Publik. Konsep, Inovasi dan Semangat Anti Korupsi*. Penerbit Kreasi Edukasi. Pekanbaru.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta 334 hal.

Toha, Mifta ,2010. *Prilaku Organisasi: Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
Tjiptono, Fandy,2004. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat Jakarta .
Wyckof, 2002, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
Zeithaml, Valerie A and Bitner, M.J. (2003). *Service Marketing*. Tata McGraw- Hill
Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. (2002). *Service Marketing*. McGraw Hill Inc,Int'l Edition, New York.

JURNAL

A Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valerie A. Zeithaml. 1985. *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing. Vol 49, P.41-50
Agus Suharsono,Saiful Haq,Suji, 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Kecamatan Suboh kabupaten Situbondo*.
Femmy M. G.Tulusan,. Anastasia Devita Manossoh, dan Very Londa ,2018. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*.
Jorie M.T Ruru, Alfrit M. Kawuluan, Very Londa ,2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa*.
Lintjewas Debby D. Y., Michael Mamentu, Evelin Kawung,2016. *Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa*
Mohamad Ichsana, Achmad Syamsir, Indah Wahidah, Sitti Alia ,2020. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Corona Virus Diserse 2019*.
Patar Rumapea, Nikita Debora Tombiling, Martha Ogotan, 2017. *Pelayanan Public di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa*.