

## Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Kecamatan Regol Kota Bandung

Istikomah  
Deden Hadi Kushendar  
Aep Saepudin  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

Asep Miftahuddin  
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Pos-el: [dedenhadi@stiabandung.ac.id](mailto:dedenhadi@stiabandung.ac.id)

DOI: 10.32884/ideas.v7i3.403

### Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui, menggambarkan, dan menganalisis faktor yang berkaitan dengan sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab dari petugas pelayanan KTP-el. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi foto. Hasil penelitian menunjukkan sikap, perhatian, tindakan, penampilan, dan tanggung jawab sebagai petugas pemberi pelayanan masih belum mendukung pada pelayanan prima. Adapun dari sisi kemampuan untuk melayani secara prima sudah dimiliki oleh petugas pemberi layanan untuk mewujudkan pelayanan prima.

### Kata Kunci

pelayanan prima, administrasi kependudukan, KTP-el

### Abstract

*This research is intended to identify, describe and analyze factors related to the attitudes, concerns, actions, abilities, appearance and responsibilities of the KTP-el service officers. The method used is a qualitative approach, in which data collection techniques use observation, interviews and photo documentation. The result of the study shows that attitudes, attention, actions, appearance and responsibilities as service providers still do not support excellent service. As for the ability side to serve excellently is already owned by service providers to realize excellent service.*

### Keywords

*excellent service, population administration, electronic identity card*

### Pendahuluan

Pelayanan publik berimplikasi luas dalam memperbaiki kepercayaan pemerintah pada publik. Permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik yaitu belum optimalnya kinerja aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Widjajanti & Sugiyanto, 2015). Tugas tersebut sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 mengenai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat. Selanjutnya, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut mendasari dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana pada Pasal 1 Ayat 2 dan Ayat 3 menyebutkan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik serta pelaksana pelayanan publik yaitu pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan

pelayanan publik, sedangkan di Kota Bandung dengan adanya Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik dibentuk untuk memberikan pelayanan publik yang didasarkan pada aturan yang berlaku untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yang merupakan kriteria dari pemerintahan yang baik. Pelayanan publik merupakan satu di antara beberapa tujuan dari pendayagunaan aparatur negara, maka peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua aparatur pemerintah sehingga mencapai pelayanan yang prima. Maksud dari pemberian pelayanan prima tidak lain untuk mendapatkan kepuasan dari masyarakat. Kepuasan dimaksud dapat terwujud jika pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat harus bertanggung jawab, dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang prima akan kebutuhan masyarakat tersebut. Oleh karena itu, setiap pegawai dalam instansi pemerintah harus melayani masyarakat dan mempelajari cara peningkatan keterampilan untuk melayani. Di sisi lain, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur dari keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyedia pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Satu di antaranya kebutuhan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan adalah pembuatan KTP-el.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dengan perubahannya adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 14 menyebutkan bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan kartu identitas dengan satu nomor induk kependudukan yang berlaku secara nasional. KTP-el berisikan biodata singkat lengkap dan disertai juga nomor induk kependudukan sehingga setiap orang wajib memilikinya. Masyarakat yang belum memiliki KTP-el diwajibkan untuk mengurusnya di kelurahan, kecamatan, serta dinas kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah masing-masing. Meskipun demikian, pemegang KTP-el tetap diwajibkan mengajukan permohonan baru bila pindah domisili dari satu kabupaten/kota atau sebaliknya sebagai upaya mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan. Masih dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan (UU-Adminduk) yang mana menyebutkan merupakan bahwa hak dan kewajiban penduduk, kewenangan penyelenggara dan instansi pelaksana, pendaftaran penduduk, dan pencatatan sipil baik saat negara dalam keadaan normal atau sebagian negara dalam keadaan darurat dan luar biasa. Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) atau KTP nonelektronik sudah tidak boleh lagi diterbitkan. Selanjutnya merujuk pasal 64 ayat 7 huruf A bahwa masa berlaku KTP-el yang semula lima Tahun diubah menjadi seumur hidup sepanjang tidak ada perubahan elemen data dalam KTP-el dan dalam Pasal 101 Poin C yang sudah diterbitkan sebelum berlakunya UU-Adminduk ini ditetapkan berlaku seumur hidup. Per tanggal 1 April 2016, rekam tetap atau pembuatan KTP-el dapat dilakukan di luar domisili tanpa mengubah elemen. Pembuatan di luar domisili ini tidak ada biaya untuk pembuatan KTP-el, termasuk retribusi yang sudah resmi dihapus oleh pemerintah.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan (Widjajanti & Sugiyanto, 2015). Pelayanan publik yang terlihat benar-benar melayani masyarakat secara langsung terwujud pelayanan prima yang diberikan pada masyarakat dalam pembuatan KTP-el. KTP-el berfungsi untuk mencegah terjadinya pemalsuan KTP atau KTP ganda sebagai identitas diri yang berlaku secara nasional sehingga terciptanya keakuratan dari data penduduk mendukung suatu program pembangunan. Adapun tujuan dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Regol mengacu tujuan pelayanan yang telah ditetapkan Kota Bandung, yaitu: (1) mewujudkan pelayanan prima sektor publik dengan makna yang terkandung adalah dalam pengembangan implementasi pelayanan publik dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, kecepatan, dan ketepatan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat dengan berlandaskan pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku; dan (2) mewujudkan kinerja aparatur pemerintah Kecamatan Regol yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, yang bermakna dalam pengembangan implementasi pelayanan publik yang dilaksanakan harus didukung dengan kinerja aparatur yang lebih profesional, hemat waktu, biaya, dan tepat sasaran, serta dikelola dengan penuh keterbukaan dengan hasil kerja yang dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Regol Kota Bandung, terdapat beberapa permasalahan pada pelayanan bidang administrasi kependudukan, terutama pada pelayanan KTP-el. Masalah yang ditemui masyarakat adalah waktu pembuatan KTP-el yang belum pasti karena terbatasnya



ketersediaan blangko dari pemerintah. Kurangnya penjelasan mengenai prosedur pelayanan pembuatan KTP-el kepada masyarakat, terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat KTP-el. Kurangnya sumber daya manusia di bagian *front office* yang menyebabkan masyarakat menjadi tidak melengkapi prosedur dan kelengkapan persyaratan dalam hal pembuatan KTP-el. Selain itu, kendala yang ditemui adalah kesalahan dalam kendala teknis dalam pencetakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti mengenai pelayanan prima pembuatan KTP-el dengan studi kasus pada Kecamatan Regol Kota Bandung.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2018:11). Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2016:128).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Imu, F., 2019). Dengan demikian pelayanan publik atau pelayanan umum sangat terkait dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik. Barang publik dan jasa publik dapat dipahami dengan menggunakan karakteristik barang dan jasa publik yang dikemukakan oleh Howlett dan Ramesh berdasarkan derajat eksklusivitasnya (apakah suatu barang/jasa hanya dapat dinikmati secara eksklusif oleh satu orang saja) dan derajat keterhabisannya (apakah suatu barang/jasa habis dikonsumsi atau tidak setelah terjadinya transaksi ekonomi).

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan ataupun masyarakat (Barusman dkk., 2019; Putra dkk., 2020; Rosy, 2017; Yunanto & Medyawati., 2012). Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Kualitas pelayanan di instansi pemerintah sangat diperhitungkan agar kebutuhan masyarakat yang dilayani dan tuntutan masyarakat akan dilayani dengan baik. Masyarakat sangat mendambakan pelayanan yang berkualitas dari organisasi pemerintah. Kualitas layanan sudah baik apabila sesuai dengan harapan dan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat selaku pengguna layanan tersebut (Barusman dkk., 2019; Widjajanti & Sugiyanto, 2015).

Konsep pelayanan prima dan keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003: 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Pemakaian teori ini dikarenakan sesuai dengan fenomena yang terjadi di Kecamatan Regol, terutama dalam pelayanan KTP-el. Berdasarkan teori tersebut, maka peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Barata (2003: 31). Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparat pemerintah dan seluruh jajarannya yang biasa dikenal sebagai abdi negara atau abdi masyarakat. Secara sederhana, peranan tersebut diharapkan dapat terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat. Organisasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan baik dan profesional dalam rangka menciptakan kesejahteraan pada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini meneliti mengenai pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el, yang mana didasarkan pada enam faktor yang mempengaruhi pelayanan (Barata, 2003:31), yaitu sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung Jawab.

## Metode

Metode penelitian menggunakan pendekatan penelitian kualitatif studi kasus (Sugiyono, 2016). Dalam metode ini, peneliti menjadi instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan dan juga proses triangulasi dilakukan. Analisis data yang bersifat induktif dengan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Adapun tahapan untuk menggambarkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Regol Kota Bandung adalah sebagai berikut.

1. Tahap orientasi. Memastikan bahwa fokus permasalahan dapat dikembangkan menjadi pertanyaan sesuai dengan objeknya ini bertujuan untuk memperoleh gambaran lengkap mengenai keberadaan objek penelitian yang akan diteliti. Hal ini dilakukan untuk dapat digunakan sebagai perencanaan lanjutan.
2. Tahap eksplorasi. Pada tahap ini dilakukan *interview* atau wawancara dengan para narasumber/informan kunci untuk dapat mengali data yang diperlukan untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini merupakan tahap pengumpulan data lapangan secara terpimpin, sesuai dengan pimpinan dan pertanyaan mengenai pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Regol Kota Bandung terdapat kendala terutama dari sisi SDM, yaitu kurangnya kuantitas maupun kualitas SDM aparatur dan kurangnya SDM di bagian *front office*.
3. Tahap *membercheck*. Pada tahap ini peneliti melakukan pengecekan temuan menurut prosedur yang tepat dan memperoleh laporan akhir. Pengecekan data dilakukan pada subjek informan atau dokumen untuk membuktikan validitas data yang diperoleh serta melakukan penghalusan data yang diberikan oleh subjek maupun informan dan diadakan perbaikan baik dari bahasa maupun sistematikanya agar dalam pelaporan hasil penelitian memperoleh derajat kepercayaan yang tinggi. Pada tahap ini peneliti melakukan pencocokan data yang diperoleh sesuai dengan standar teori, termasuk adu pendapat antara informan dan peneliti, dengan solusi hasil pemecahan masalah berupa kesepakatan antara peneliti dan informan.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Berdasarkan wawancara dengan kasi pemerintahan kecamatan Regol kota Bandung, Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat 2 dan 3 menyatakan sudah seharusnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan karena kecamatan sendiri merupakan sebagai fasilitas masyarakat dalam melayani segala bentuk pelayanan yang ada misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Regol Kota Bandung memberikan gambaran bahwa masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dari aparatur kecamatan. Oleh karena itu, kami sebagai aparatur kecamatan akan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dalam situasi dan kondisi apapun dengan berperilaku pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil di lapangan dapat disimpulkan sikap dari petugas kepada masyarakat tergantung pada kepribadian dari petugas, tetapi petugas pun tetap menggunakan prosedur yang telah di tetapkan Kecamatan Regol Bandung. Selain itu, petugas pun berusaha untuk menunjukkan sikap membantu kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan KTP-el.

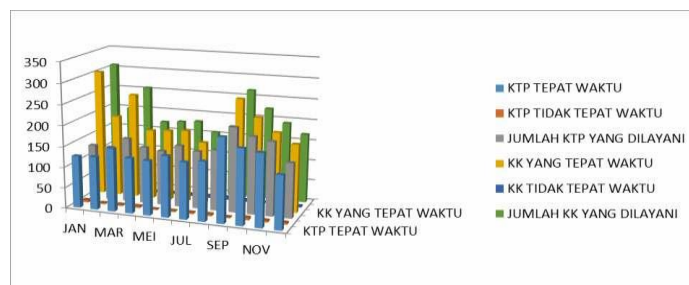
**Tabel 1**

Data Pelayanan Pembuatan KTP-el di Kecamatan Regol Tahun 2019

Bulan	KTP tepat waktu	KTP tidak tepat waktu	KTP yang dilayani	% KTP tepat waktu
Januari	316	29	345	91,59%
Februari	372	35	407	91,40%
Maret	350	33	383	91,38%
April	434	39	473	91,75%
Mei	422	38	460	91,74%
Juni	551	35	586	94,03%
Juli	328	37	365	89,86%
Agustus	457	36	493	92,69%
September	496	35	531	94,41%
Oktober	484	37	510	94,90%
November	405	36	441	91,84%
Desember	508	35	543	93,50%
<b>Jumlah</b>	<b>5112</b>	<b>425</b>	<b>5537</b>	<b>92,32%</b>

Sumber: Dokumen Lakip Kecamatan Regol Kota Bandung Tahun 2019.

Pembuatan KTP-el sebagaimana terlihat pada tabel 1 yang dilayani oleh Kecamatan Regol Kota Bandung tahun 2019 adalah sebanyak 5.537 KTP-el, dengan tingkat ketepatan waktu yang sudah baik yang sebesar 92,32% dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP-el yang tepat waktu. Adapun yang memberikan persentase terkecil dalam tepat waktu adalah pada bulan Juli 2019, dan lebih jelas tergambar berikut ini.



**Gambar 1** Grafik Pelayanan KTP-el Kecamatan Regol Tahun 2019  
 Sumber: Dokumen Lakip Kecamatan Regol Kota Bandung Tahun 2019.

**Tabel 2**  
 Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Regol Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	NRR Tertimbang Per unsur
1	Prosedur pelayanan	3,25	0,23
2	Persyaratan pelayanan	3,18	0,23
3	Kejelasan dan kepastian petugas	3,33	0,24
4	Kedisiplinan petugas	3,26	0,231
5	Tanggung jawab petugas	3,28	0,233
6	Kemampuan petugas	3,293	0,234
7	Kecepatan pelayanan	3,273	0,232
8	Keadilan pelayanan	3,22	0,229
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,38	0,24
10	Kewajaran biaya	3,246	0,2305
11	Kesesuaian biaya	3,34	0,237
12	Ketepatan pelayanan	3,36	0,239
13	Kenyamanan lingkungan	3,413	0,242
14	Keamanan unit pelayanan	3,38	0,24
<b>Nilai Rata-Rata Indeks</b>		<b>3,300</b>	<b>82,0168</b>

Sumber: Dokumen Lakip Kecamatan Regol Kota Bandung Tahun 2019.

Hasil survei pada Kecamatan Regol Kota Bandung berdasarkan 14 indikator sebagaimana terlihat pada tabel 2, sesuai Kepmenpan No. 25/M/PAN/2/2016 menunjukkan kategori baik, dengan demikian nilai indeks unit pelayanan setelah di koversi = nilai indeks x nilai dasar =  $3,267 \times 25 = 82,0168 = 82,02$ . Adanya faktor yang mempengaruhi pengaduan masyarakat melalui loket pengaduan ataupun meja pengaduan dapat diketahui apa saja yang menjadi keluhan dan akan ditindaklanjuti dengan solusi dalam permasalahan ataupun keluhan yang diberikan masyarakat. Hambatan dalam pelayanan merupakan suatu kendala yang sudah lazim terjadi, tetapi kita memiliki kewajiban untuk meminimalisir hambatan tersebut agar pelaksanaan pelayanan KTP-el di Kecamatan Regol dapat berjalan dengan baik dan benar. Berdasarkan hasil analisis pelayanan prima yang menjadi penghambat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Regol dilakukan dikelompokkan ke dalam beberapa kategori berdasarkan teori Barata (2003:31).

Merujuk pada hasil wawancara dengan tokoh masyarakat dan aparatur dan juga petugas pemberi layanan di Kecamatan Regol Kota Bandung. Pertama, sikap dalam pelayanan petugas kepada masyarakat berpengaruh terhadap rasa nyaman pada saat kegiatan pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Ketika pelaksanaan, petugas pelayanan bersikap ramah dan baik berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukan segala bentuk yang diperlukan, misalnya dalam pembuatan KTP-el. Hambatan pada terkait pada sikap pemberi layanan di Kecamatan Regol Kota Bandung adalah bahwa fasilitas ataupun pemberi layanan yang masih dirasa kurang dan belum primakarena tidak semua petugas pelayanan bisa menjaga sikapnya terutama dalam mimik atau ekspresi wajah.

Kedua, perhatian pada segi ini point terpenting yaitu menunjukkan rasa bentuk kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kendala yang terjadi di Kecamatan Regol terkait ketidaktepatan waktu penyelesaian KTP-el yang membuat masyarakat menjadi cemas dan kesal sehingga dilampiaskan secara emosional terhadap petugas pelayanan.

Ketiga, tindakan merupakan aksi nyata yang harus diberikan secara maksimal pada masyarakat. Ketika perencanaan sudah terkonsep dengan matang, maka hasilnya pun akan baik. Hambatan yang terjadi di Kecamatan Regol berada pada teknis penyelesaian ataupun proses pembuatan KTP-el itu sendiri sehingga segala sesuatunya menjadi terhambat.

Keempat, kemampuan hal ini merupakan hal terpenting yang harus dimiliki oleh setiap orang, agar dalam pelaksanaan suatu pekerjaan secara mandiri dengan baik, teliti, dan benar dikarenakan sumber daya manusia di Kecamatan Regol ini terbatas sehingga menghambat penyelesaian pekerjaan.

Kelima, penampilan sangat menunjang karena secara langsung berinteraksi dengan masyarakat tanpa adanya perantara khususnya petugas pelayanan. Hambatan pada faktor ini terdapat pada atribut secara lengkap pada petugas pelayanan padahal hal ini sangat berpengaruh terhadap penampilan pada saat pelayanan.

Terakhir, tanggung jawab. Ini merupakan sikap keberpihakan kepada masyarakat sebagai kepedulian untuk menghindari ketidakpuasan masyarakat. Hal ini menjadi penghambat pada saat penyelesaian tidak sesuai dengan yang ditetapkan dikarenakan adanya keterbatasan jumlah blanko KTP-el. Hal tersebut menjadi penghambat pelayanan dan sering terjadi kesalahan komunikasi antara kecamatan dan masyarakat yang tidak tahu mengenai prosedur pembuatan KTP-el sehingga memerlukan waktu yang lama.

## Pembahasan

Berbicara tingkat kepuasan pasti akan berbeda-beda dari tiap masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur begitu juga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah diusahakan seoptimal mungkin, tetap saja masih ada keluhan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Oleh karena itu, pelayanan *front office* harus selalu dikembangkan agar meningkatkan kepuasan masyarakat. Analisis pelayanan prima dalam pengertian luas merupakan suatu usaha untuk mengamati secara detail mengenai pelayanan yang maksimal dan melampaui harapan masyarakat. Dalam pelayanan prima sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pada Pasal 1 Ayat 2 dan 3, yaitu penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik serta pelaksanaan pelayanan publik ialah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Selanjutnya, dilaksanakan dalam PP No. 96T 2012 tentang Pelaksanaan Publik dan berpedoman pada Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Faktor sikap mencakup penampilan yang sopan dan rapi, berpikir positif, sehat, dan logis.

Perhatian dalam pemberian pelayanan dapat dikatakan merupakan bentuk kepedulian kepada masyarakat yang mencakup pada kebutuhan dan keinginan masyarakat, ini dapat berupa pelayanan dokumen serta pemahaman atas saran dan kritik. Bentuk dari perhatian yang diberikan Kecamatan Regol kepada warga masyarakatnya dengan melakukan wawancara langsung kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakatnya. Jawaban dari masyarakat menyatakan bahwa prosedur pelayanan tetap dijalankan oleh petugas dan respons dari petugas terhadap masyarakat pun baik. Sistem antrian dalam melakukan pelayanan pun dijalankan dengan baik. Selain dari itu, fasilitas di ruang pelayanan dibuat nyaman mungkin sehingga masyarakat tidak merasa bosan menunggu giliran untuk dilayani petugas. Petugas pelayanan di kantor Kecamatan Regol Kota Bandung memberikan perhatian dan pemahaman pada masyarakat secara langsung, ada beberapa orang dari masyarakat yang mengeluhkan ketidakpuasan pelayanan di Kecamatan Regol dikarenakan kurangnya perhatian dan pemahaman petugas pelayanan di kantor Kecamatan Regol dalam membantu dan mengatasi keluhan masyarakat dan tidak ada perhatian sehingga masyarakat mengalami kesulitan.

Faktor tindakan, melakukan secara nyata dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan maupun masyarakat. Dalam memberikan pelayanan sudah seharusnya bersikap baik juga memerhatikan apa yang dibutuhkan pelanggan. Pelayanan yang diberikan dilakukan dengan baik dan secepat mungkin sehingga apa yang harus diselesaikan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Melayani perlu adanya aksi nyata dalam tindakan



apa-apa saja yang diperlukan pelanggan ataupun masyarakat saat itu juga dan perlu diselesaikan dengan cepat agar selesai lebih cepat, diharapkan petugas pelayanan mampu gesit dalam melakukan pelayanan kepada masyarakatnya.

Kemampuan mencakup pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang pelayanan prima. Kemampuan ini disesuaikan dengan bidang kerja yang kita tekuni melaksanakan komunikasi yang efektif mengembangkan motivasi dan mengembangkan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan. Dalam melakukan tugasnya pegawai dalam melakukan tugasnya terlebih dahulu diberikan bimbingan teknis atau pelatihan. Untuk pelayanan KTP-el menggunakan prosedur yang ada, dengan persyaratan yang lengkap dapat diselesaikan dalam kurang waktu 14 hari kerja, hal tersebut dikarenakan soal pengerjaan KTP-el masih bergantung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung karena harus melihat *database* yang ada di sistem administrasi kependudukan, biasanya dilakukan *crosscheck* biodata. Data yang di tampilkan di KTP-el ini biasanya sesuai dengan data yang ada di kartu keluarga. Apabila data yang ada di kartu keluarga salah, maka berdampak pula pada data yang ada di KTP-el sehingga diharapkan masyarakat memberikan data yang memang dibutuhkan untuk pencetakan kartu keluarga maupun KTP-el.

Melihat proses yang dilalui dalam pengerjaan KTP-el ini berarti petugas diharuskan memiliki kemampuan untuk menunjang pelaksanaan dari pelayanan KTP-el ini sehingga pelayanan prima dapat berjalan semestinya. Penampilan merupakan hal penting dalam melakukan pelayanan sehingga pelayanan di Kecamatan Regol pegawai dituntut untuk berpenampilan rapi lengkap dengan atribut sehingga masyarakat dapat nyaman dan mengetahui identitas dari para petugas yang melayani. Dengan berpenampilan yang rapi ini juga dapat membuat kepercayaan diri dari petugas pelayanan dalam melayani masyarakat. Di Kecamatan Regol ini ruang pelayanan yaitu ruang tunggu memiliki kursi dengan daya tampung 15 orang dan di luar ruangan pun ada kursi, tetapi dibatasi hanya untuk lima orang. Se jauh ini, kenyamanan di tempat pelayanan yang ada di Kecamatan Regol sudah dapat dikatakan rapi dan nyaman bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kecamatan.

Tanggung jawab, sejauh ini petugas yang ada di kecamatan Regol sudah dapat bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan sebelum dan sesudah pelayanan dengan kondisi pegawai dengan bermacam-macam latar belakang Pendidikan tetapi hal tersebut tidak menghalangi pegawai melaksanakan tugasnya selain itu juga pimpinan memberikan kesempatan bagi pegawainya untuk mengikuti pendidikan dan latihan maupun bimbingan teknis untuk menambah keahlian petugas/pegawai untuk dapat bertanggung jawab dalam melayani masyarakat. Fasilitas yang ada di Kecamatan Regol kota Bandung terbilang sudah cukup baik dengan kondisi peralatan pelayanan masih belum maksimal dikarenakan kerusakan pada mesin yang mana saat ini sedang diperbaiki dan menjadi pekerjaan rumah juga bagi pegawai dapat menjaganya.

Upaya mengatasi hambatan analisis pelayanan prima dalam pembuatan KTP-el di kecamatan Regol Kota Bandung tidak luput dari ketentuan sebagai standar pelayanan, sebagaimana yang sudah diatur pada Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang sudah dibuat pemerintah tersebut tidak luput dari adanya hambatan yang membuat pelayanan menjadi tidak sesuai atau tidak standar. Kemungkinan masalah yang terjadi dikarenakan tidak maksimalnya pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat. Terkait dengan penambahan pegawai pelayanan agar kinerja saat pelaksanaan pelayanan dapat bekerja dengan baik, seperti yang peneliti lihat di Kecamatan Regol, baiknya penambahan pegawai dilakukan dengan cepat agar tidak adanya pelayanan yang membuat masyarakat merasa tidak nyaman.

Masalah yang dihadapi Kecamatan Regol Kota Bandung mengenai analisis pelayanan prima pembuatan KTP-el tidak terlepas dari sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab pemberi layanan. Sikap sebagaimana tergambar dari hasil penelitian, terkait upaya yang dilakukan maupun yang perlu dilakukan dalam mengatasi berbagai hambatan pada faktor sikap adalah bahwa pemberi pelayanan perlu memberikan sikap yang baik pada saat menghadapi masyarakat yang emosional dengan cara berdiskusi secara kekeluargaan agar masyarakat dapat mengerti dan memahami situasi dan kondisi yang terjadi. Untuk faktor perhatian, upaya mengatasi hambatan yang terjadi ketika masyarakat tidak ingin diperhatikankarena sudah terlalu lama menunggu sehingga menimbulkan rasa ketidaknyaman yang mendalam. Selain itu, petugas pelayanan pun harus dapat memahami apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat ketika tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Adapun upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memberikan perhatian lebih terhadap masyarakat. Selanjutnya, faktor tindakan merupakan aksi

nyata yang perlu dilakukan oleh petugas pelayanan saat melayani masyarakat agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Namun, adapula hambatan yang terjadi seperti halnya permasalahan teknis penyelesaian yang tidak komitmen, lalu server yang terputus, juga keping yang sulit untuk didapatkan sehingga upaya dalam mengatasi hambatan tersebut dengan cara mencatat dan mendata masyarakat yang belum mendapatkan KTP-el dan memberikan surat keterangan sebagai pengganti sementara KTP-el.

Kemampuan merupakan keahlian dalam sesuatu hal yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, terutama sebagai petugas pelayanan harus memiliki keahlian dalam melayani masyarakat. Namun, hambatan di Kecamatan Regol pada faktor kemampuan adalah pada sumber daya manusia yang jumlahnya terbatas atau kekurangan personal sehingga pelayanan KTP-el menjadi terhambat ketika masyarakat hadir lebih banyak dari biasanya. Upaya dalam mengatasi hambatan yang muncul pada faktor kemampuan ini lebih kepada sumber daya manusia, terutama dibagian *front office* yang mana harus mempunyai kemampuan lebih terutama dalam pelayanan, agar dapat menunjang pelayanan yang lebih baik dalam pelayanan pembuatan KTP-el. Selanjutnya, penampilan merupakan pandangan pertama yang dilihat oleh masyarakat sehingga penampilan yang rapi, baik, pemberi pelayanan akan merasa nyaman dan masyarakat pun akan nyaman pada saat melihatnya. Upaya dalam mengatasi hambatan yang muncul seperti halnya atribut yang tidak lengkap ini bisa diatasi dengan cara mengingatkan kembali kepada pegawai pelayanan dan memberi peringatan secara sanksi ataupun yang terakhir hukuman bagi yang tidak mengenakan atribut lengkap sebagai pegawai pemberi layanan. Adapun upaya dalam mengatasi hambatan yang muncul pada faktor penampilan ini adalah dengan memberikan peringatan ataupun sanksi agar tidak terulang kembali.

Tanggung jawab merupakan faktor yang sangat krusial karena hal ini merupakan sesuatu yang sangat penting bagi masyarakat. Masyarakat ingin terjamin dan diberikan kepastian berupa komitmen tidak hanya sekedar berbicara atau janji yang tertulis tanpa aksi nyata. Upaya dalam mengatasi hambatan yang muncul pada faktor tanggung jawab ini dengan cara mendahulukan penyelesaian KTP-el yang tertunda sebelumnya dan ketika ada pendaftar baru, akan diberikan surat keterangan terlebih dahulu sebagai pengganti KTP-el yang belum jadi. Pihak Kecamatan Regol bertanggung jawab dengan menyelesaikan dan memberikan KTP-el kepada masyarakat dan upaya dalam mengatasi hambatan yang muncul pada faktor tanggung jawab ini adalah dengan menyelesaikan apa saja yang belum diselesaikan, misalnya kegagalan pada saat pencetakan KTP-el dan jika sudah diperbaiki dengan KTP-el yang baru harus segera diberikan kepada masyarakat, lalu menyelesaikan terlebih dahulu pembuatan KTP-el yang belum selesai dicetak. Setelah itu, baru melayani masyarakat yang mendaftarkan.

### Simpulan

Hasil penelitian mengenai pelayanan prima dalam pembuatan KTP-el di Kecamatan Regol Kota Bandung dapat ditarik kesimpulan bahwa belum dapat dikatakan memberikan pelayanan secara prima. Organisasi pemberi layanan publik harus memberikan pelayanan yang maksimal dengan sikap yang profesional karena banyak masyarakat yang masih belum bisa menerima, bilamana harus menunggu lebih lama akan penyelesaian KTP-el. Sebagai pemberi pelayanan tentunya harus bisa memberikan pengertian dan memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat saat ini dan memberikan penjelasan sebaik-baiknya, serta pintar dalam menutupi rasa kekecewaan atau kekesalan kepada masyarakat. Sikap dan perhatian petugas pelayanan harus memberikan aksi nyata melalui tindakan sehingga penyelesaian dan pelayanan KTP-el berjalan dengan baik, lalu sebagai petugas pelayanan harus mampu meningkatkan segala bentuk pelayanan agar maksimal, juga dengan menambah sumber daya manusia terutama bagian *front office* yang juga harus memiliki kemampuan khusus dalam memberikan pelayanan yang prima.

### Daftar Rujukan

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Barusman, M. Y. S., Margono, M., & Redaputri, A. P. (2019). Design of Excellent Service Model on Department of Population and Civil Registration In City of Metro, Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 8(2), 52–60. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v8i2.197>
- Bastiar, Z. (2010). Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Manajerial*, 8(16), 54–65.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.



- Imu, F. (2019). Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai, *Jurnal Ideas*, Vol. 5, No. 2, hal. 1-16.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, I. M. A. D. C., Wendri, I. G. M., & Budiarta, I. P. (2020). Concierge Excellent Service to Increase Customer Satisfaction. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(2), 109–118. <https://ejournal.catuspata.com/index.php/injogt>.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rosy, B. (2017). Sociodrama Method; Stimulate the Development of Attitudes, Knowledge and Skills of Students in Excellent Service Learning. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 25–34. <https://doi.org/10.17977/um003v3i12017p025>.
- Siswandi. (2011). *Aplikasi Manajemen Perusahaan: Analisis Kasus dan Pemecahannya*. Edisi 3. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Thoha, M. (2010). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widjajanti, K., & Sugiyanto, E. K. (2015). Gaya Kepemimpinan dan Good Governance Sebagai Upaya Peningkatan Excellent Service dan Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Dinperindag Jawa Tengah). *J. Dinamika Sosbud*, 17(2), 270–284.
- Yunanto, M., & Medyawati., W. S. and H. (2012). Responsibilites and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank. In I. Press (Ed.), *International Conference on Management and Education Innovation* (Vol. 37, hal. 196–200). IACSIT Press.

