

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK
OLEH BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
DI KANTOR KECAMATAN SINDANGKASIH
KABUPATEN CIAMIS**

Fuji Tiaji

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh
Jl. RE. Martadinata No. 150 Ciamis

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi awal, dapat diketahui bahwa pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis masih sering mengalami keterlambatan penyelesaian permintaan masyarakat dan masih sering terjadi kesalahan-kesalahan dalam pembuatan KTP Elektronik tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi, dan upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini sebanyak 13 (tigabelas) orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi dan wawancara). Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu: reduksi data, penyajian data, triangulasi dan menarik kesimpulan/verification.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis; kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di kantor Kecamatan Sindangkasih dapat dikatakan belum cukup baik terlihat bahwa dalam pelaksanaan Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik tersebut masih terdapat kesalahan-kesalahan yang terjadi dan masih banyak keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat selaku pemohon pembuatan KTP Elektronik. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan pembuatan KTP Elektronik tersebut diantaranya berkaitan dengan sumber daya; sumber daya manusia, sumber dana, fasilitas dan sarana prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. Adapun upaya-upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pengajuan penambahan pegawai, berikut mengoptimalkan penggunaan dana maupun sarana-prasarana yang telah ada.

Kata Kunci:*Kualitas, Pelayanan Kualitas Pelayanan.*

A. PENDAHULUAN

E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi atau pun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang di dalamnya tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Berdasarkan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan).

Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi system melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (*fingerprint*), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada E-KTP, yang digunakan adalah sidik jari.

Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk E-KTP karena alasan sebagai berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis dari pada biometrik yang lain.
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan ke bentuk semula walaupun kulit tergores.

3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

Proyek E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan karena belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut member peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap Negara dengan menduplikasi KTP-nya.

Untuk mengatasi duplikasi tersebut selanjutnya pemerintah menciptakan kartu identitas multi fungsi, maka digagaslah E-KTP yang menggunakan pengamanan berbasis biometrik.

Penggunaan sidik jari pada E-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu.

Dalam prosesnya E-KTP merupakan suatu inovasi dari KTP Nasional lama yang masih menggunakan sistem konvensional, dibuatnya inovasi E-KTP salah satunya untuk mengoptimalkan pencatatan administrasi kependudukan yang dilatarbelakangi oleh system pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak;
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota;
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas slainnya;
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris);
5. Memalsukan dan menggandakan KTP.

Oleh Karena itu, dengan didorong untuk mewujudkan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau KTP-el.

Namun mengingat setiap kegiatan atau proses yang dilaksanakan dengan melalui masa

transisi pasti akan mengalami sedikit atau beberapa hambatan begitu juga dengan E-KTP pada awal launching seperti halnya masyarakat merasa dirumitkan dengan kemunculan E-KTP karena masyarakat merasa harus memperbaiki data kependudukan yang telah mereka miliki berupa KTP konvensional. Dari hasil observasi awal terlihat bahwa tingkat efektifitas pelayanan E-KTP masih kurang efektif, hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Minimnya peralatan yang dapat digunakan dalam melayani dan menangani pembuatan E-KTP, sehingga menyebabkan pekerjaan pembuatan E-KTP menjadi molor dan terlambat.
2. Kurang telitinya pegawai dalam menginput data kependudukan, sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan pada data kependudukan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Kurangnya SDM yang kompeten dalam bidang IT sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan dalam perekaman identitas pelanggan/ masyarakat yang melakukan registrasi pembuatan E-KTP.
4. Kurangnya jumlah blangko E-KTP yang tersedia di setiap Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana kualitas pelayanan penerbitan KTP Elektronik oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis? 2) Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis? 3) Upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis?

B. LANDASAN TEORITIS

Berikut ini penulis sajikan beberapa teori yang berkaitan dengan definisi fungsi yang di gunakan dalam penelitian ini.

1. Pengertian kualitas

Kotler (dalam 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

plied needs. (Kualitas adalah keseluruhan cirri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat).

Menurut Sinambela, dkk (2010: 6) kualitas adalah “Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).” Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki tiga makna, yaitu: “(1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

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.

2. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Sinambela (2006: 3), menyatakan: “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”.

Sedangkan menurut Pasolong (2007: 4), “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Kotler (dalam Juniarso Ridwan 2009: 18) mengemukakan bahwa: ‘Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik’.

Dengan demikian pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan memenuhi atau melayani kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan harapan dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat tersebut.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dari beberapa teori kualitas dan teori tentang pelayanan di atas maka muncul teori-teori baru yang lebih spesifik mengenai kualitas pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011: 35) “Kualitas pelayanan yang diberikan kepada

pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.”

Sedangkan menurut Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2011: 36) berpendapat bahwa: “Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Ibrahim (2008: 22) “Merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.”

Adapun beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan menurut Gespersz (dalam Hardiyansyah, 2011: 51) yaitu:

1. Kepastian waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/ penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
10. Atribut, yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995: 24) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;

(6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Ibrahim (2008: 22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

C. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini yang diamati adalah aktivitas yaitu Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. Informan dalam penelitian ini sebanyak 13 (tigabelas) orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (*library research*) dan penelitian langsung (*field research*) (observasi dan wawancara). Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu: reduksi data, penyajian data, triangulasi dan menarik kesimpulan/*verification*.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis:

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dilapangan, dengan berdasar kepada teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam (Hardiyansyah, 2011: 51) mengenai beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, peneliti dapat menyimpulkan bagaimana tingkat kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. Adapun dimensi atau atribut tersebut dapat peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu
2. Akurasi pelayanan

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penganganan khusus
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
10. Atribut

Kemudian berdasarkan hal tersebut di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis masih belum dikatakan baik. Hal tersebut terbukti bahwa dari ke- 10 dimensi yang menjadi tolak ukur suatu kualitas pelayanan apabila dikonversikan ke dalam persentase hasil wawancara dan observasi untuk jawaban yang dapat membuktikan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Sindangkasih sudah baik hanya mendapatkan hasil pada angka 30% dari total keseluruhan 100%. 70% hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilapangan membuktikan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih belum cukup baik.

2. Hambatan-hambatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis maka peneliti menguraikan beberapa hambatan-hambatan yang terjadi di lapangan sebagai berikut:

1. Kurangnya peralatan dan sarana prasarana pendukung pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih.
2. Kurangnya tenaga ahli yang melayani masyarakat dalam membuat E-KTP.
3. Kurang telitinya pegawai yang bertugas mencetak E-KTP di Kantor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

4. Kurangnya sarana informasi yang tersedia di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.
5. Kurangnya koordinasi antara Aparatur Pemerintah Kantor Kecamatan Sindangkasih dengan Aparatur Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.
6. Kurangnya keamanan yang ada di Kantor Kecamatan Sindangkasih sehingga sering terjadinya kehilangan seperti mesin pencetak E-KTP.
7. Belum tersedianya anggaran yang cukup untuk memenuhi kekurangan fasilitas, sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan beberapa poin yang dapat peneliti uraikan di atas, maka dapat dikatakan bahwa masih terdapat hambatan-hambatan yang dilalui oleh pihak pemerintahan Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pembuatan E-KTP.

3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi Hambatan-hambatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis

Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dapat peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Merencanakan penambahan dan pelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan E-KTP.
2. Merencanakan penambahan tenaga ahli yang melayani masyarakat dalam membuat E-KTP.
3. Melakukan pembinaan agar pegawai lebih teliti dalam mencetak E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.
4. Menambah sarana informasi seperti mading di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.
5. Melakukan koordinasi secara rutin antara Aparatur Pemerintah Kantor

Kecamatan Sindangkasih dengan Aparatur Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

6. Meningkatkan keamanan di Kantor Kecamatan Sindangkasih supaya tidak terjadi kehilangan barang-barang dan peralatan penunjang pelayanan pembuatan E-KTP dan lain sebagainya.

Berdasarkan beberapa upaya yang telah dan/ atau akan dilaksanakan oleh pemerintah kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis yang telah peneliti paparkan di atas, upaya-upaya tersebut dianggap telah cukup untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis maka penulis menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih dapat dikatakan kurang baik. Hal tersebut terbukti berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa dari 10 (sepuluh) dimensi yang digunakan sebagai ukuran untuk menentukan kualitas pelayanan suatu instansi pemerintahan hanya 30% dari total keseluruhan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih sudah baik. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 70% menyatakan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis belum baik dan masih perlu ditingkatkan.
2. Hambatan-hambatan yang mempengaruhi tingkat Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan diantaranya yaitu kurangnya peralatan pendukung dan penunjang pembuatan E-KTP sehingga penyelesaian E-KTP sering mengalami keterlambatan, kurangnya tenaga ahli yang melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis, serta kurangnya sarana dan prasarana fasilitas

- pendukung pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.
3. Berdasarkan hasil wawancara upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam meningkatkan kualitas diantaranya yaitu dengan mengupayakan pemenuhan kebutuhan peralatan pendukung pelayanan seperti mesin cetak E-KTP bersama dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, mengupayakan penambahan dan pelatihan tenaga ahli dalam bidang pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih, mengupayakan penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pendukung pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.

Sedangkan berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis dapat dikatakan belum terealisasi dengan baik karena pada kenyataan di lapangan masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan dan hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti paparkan di atas kemudian peneliti berupaya memberikan saran dengan maksud agar kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis bisa lebih baik dan meningkat. Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP Pemerintah Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis harus lebih memperhatikan lagi apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat agar masyarakat merasa lebih puas dan terlayani dengan baik sehingga dapat menghasilkan output berupa kepuasan di masyarakat yang kemudian hal tersebut pula yang akan menjadi salah satu poin tambah untuk tingkat kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sindangkasih terutama dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

2. Dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi seharusnya pemerintah Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis segera melengkapi kekurangan-kekurangan sarana dan prasarana ataupun peralatan yang belum tersedia di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis agar pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP tersebut dapat berjalan dengan lebih maksimal dan dapat meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi.
3. Selain dari upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pihak pemerintah Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis sebaiknya petugas pemberi pelayanan pembuatan E-KTP dan aparatur pemerintah Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis melakukan upaya lain yaitu harus lebih memaksimalkan kinerjanya dalam melayani permintaan masyarakat. Dengan harapan hal tersebut setidaknya dapat menutupi beberapa kekurangan yang terjadi dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.

Adapun hal tersebut di atas merupakan beberapa saran dan masukan yang dapat peneliti berikan kepada Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis, dengan harapan peneliti mudah-mudahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintahan Kecamatan Sindangkasih dapat lebih baik dan semakin baik dari sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Harbain, Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta:Gava Media
- Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Prlayanan Publik Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara