

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN KARTU  
TANDA PENDUDUK (KTP)DI KECAMATAN PANGANDARAN  
KABUPATEN PANGANDARAN**

**PURNAMASARI**

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan  
FISIP Universitas Galuh Ciamis

**ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih terdapatnya permasalahan yang dapat menjadi kendala bagi pemerintah Kecamatan Pangandaran dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP)?; 2) Bagaimana hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ?; 3) Bagaimana upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP)?.*

*Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini akan dilakukan selama 8 (delapan) bulan. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 11 orang yang terdiri dari 4 orang petugas kecamatan dan 7 orang perwakilan masyarakat. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara).*

*Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berdasarkan hasil wawancara sudah dilaksanakan namun hasilnya tidak merata, hal ini dapat dilihat dari pendapat responden yang menyatakan sudah optimal sebesar 66,81 % dan yang menyatakan belum optimal sebesar 33,19 %. Selanjutnya berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa sebagian besar Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sudah optimal karena sudah melaksanakan indikator-indikator pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan bukti fisik. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) masih belum optimalnya pelaksanaan tiap-tiap indikator keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Upaya-upaya mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran terus dilakukan upaya sehingga hasilnya lebih optimal seperti berupaya untuk meningkatkan pelaksanaan di tiap-tiap indikator seperti keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Administrasi, Kartu Tanda Penduduk (KTP).*

## PENDAHULUAN

Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Informasi yang ditemukan melalui berbagai media massa (cetak dan elektronik) seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya adalah merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan.

Namun pada kenyataannya meskipun sudah ada Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 44 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, berbagai kendala atau permasalahan yang berkaitan dengan pemberian layanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat, kerap muncul dan bahkan menimbulkan polemik yang berkepanjangan. Salah satunya yang sering menjadi penilaian dan perhatian dari masyarakat dalam pemberian layanan, terlihat dari kepuasan masyarakat terhadap kualitas administrasi pelayanan khususnya mengenai penerbitan Kartu Tanda Penduduk.

Namun berdasarkan dari hasil observasi dan peninjauan yang penulis

lakukan di Kantor Kecamatan Pangadaran Kabupaten Pangandaran, terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, yang berakitan dengan layanan Kartu Tanda Penduduk ternyata masih menunjukkan adanya ketimpangan seperti :1) Masyarakat kurang dilayani secara cepat. Hal ini terlihat dari adanya permohonan pembuatan KTP yang tidak dapat segera diselesaikan karena blanko Kartu Tanda Penduduk tidak tersedia (habis) sehingga menyebabkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk terhambat. 2) Masyarakat mengalami hambatan dalam memperoleh pelayanan pengurusan administrasi Kartu Tanda Penduduk karena kurangnya dukungan sarana fisik seperti misalnya masih kurangnya ketersediaan prasarana komputer yang memadai untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk kepada masyarakat sehingga menyebabkan pelayanan terhambat. 3) Masyarakat kurang memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pegawai dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk .

Permasalahan yang terjadi sangatlah luas dan kompleks, karena itu supaya lebih spesifik penelitian ini difokuskan pada : 1). Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk ?; 2) Bagaimana hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk?; 3) Bagaimana upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk ?

## LANDASAN TEORI

Widodo (2001: 76) menyatakan bahwa : "Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Pelayanan Umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998 : 67) diartikan :

Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) petugas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, (2003:45) mengemukakan pendapat bahwa menurut tingkat kepentingannya, pelayanan dapat dibedakan menjadi :

1. Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya, akurat dan memuaskan ;
2. Daya tanggap, yakni kemauan (daya tanggap) untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat ;

3. Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan ;
4. Empati, yaitu kemauan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan ;
5. Bukti fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lamanya penelitian yang penulis lakukan kurang lebih 9 bulan. Informan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 11 orang yang terdiri dari 4 orang petugas kecamatan dan 7 orang perwakilan masyarakat. Teknik pengumpulan data melalui study pustaka (*literature study*) dan studi lapangan dengan cara observasi dan wawancara (*interview*).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maka dapat disajikan hasil rekapitulasi dalam tabel berikut :

**TABEL 1**  
**REKAPITULASI HASIL WAWANCARA**  
**PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN KTP**

Indikator	Sub Indikator	Tanggapan Informan	
Keandalan	Kecepatan dalam pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 4, 5, 7, 9 dan 11 atau 63,64 % sudah optimal	Informan no. 3, 6, 8 dan 10 atau 36,36 % menyatakan belum optimal
	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 3, 5, 6, 7, 8, 10 dan 11 atau 72,73 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 2, 4 dan 9 atau 27,27% menyatakan belum optimal
	Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10 dan 11 atau 90,91 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 8 atau 9, 09 % menyatakan belum optimal
	Keakuratan pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9 dan 11 atau 72,73 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 3, 6 dan 10 atau 27,27 % menyatakan belum optimal
Dayatanggap	Kesiapan pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 4, 5, 7 dan 11 atau 54,54% menyatakan sudah optimal	Informan no. 3, 6, 8, 9 dan 10 atau 45,45 % menyatakan belum optimal
	Kemudahan persyaratan dalam memperoleh pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 4, 5, 7, 8 dan 10 atau 63,64 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 3, 6, 7, 9, dan 11 atau 45,45 % menyatakan belum optimal
	Kejelasan prosedur dalam pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10 dan 11 atau 81,82 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 7 dan 9 atau 18,18 % menyatakan belum optimal
	Kesesuaian pelayanan pembuatan KTP dengan keinginan masyarakat	Informan no. 1, 3, 5, 6 dan 11 atau 45,45 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 2, 4, 7, 8, 9 dan 10 atau 54,54 % menyatakan belum optimal
Kepastian	Adanya penetapan jadwal dalam pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9 dan 11 atau 81,81 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 7 dan 10 atau 18,18 % menyatakan belum optimal
	Kejelasan biaya dalam pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10 dan 11 atau 81,82 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 7 dan 9 atau 18,18 % menyatakan belum optimal
	Jaminan keamanan dalam pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 dan 11 atau 81,82 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 5 dan 10 atau 18,18 % menyatakan belum optimal
	Kejelasan unit kerja dalam pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 dan 11 atau 72,73 % ,sudah optimal	Informan no. 6, 9 dan 10 atau 27,27 % menyatakan belum optimal

Empati	Pegawai merespon terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 3, 4, 7,9 dan 10 atau 63,64 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 5,6,8 dan 11 atau 36,36 % menyatakan belum optimal
	Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat tanpa pandang bulu	Informan no. 1, 2, 4, 5, 6 dan 9 atau 54,54 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 3,7,8, 10 dan 11 atau 45,45 % menyatakan belum optimal
	Sikap dan perilaku pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 dan 9 atau 72,73 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 4,10 dan 11 atau 27,27 % menyatakan belum optimal
	Kemudahan untuk menghubungi pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1, 2, 4, 5, 7,8 dan 11 atau 63,64 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 3,6,9 dan 10 atau 36,36 % menyatakan belum optimal
Bukti fisik	Tersedianya peralatan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP	Informan no.2,4,6,7 dan 10 atau 45,45 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 1,3,5,8,9 dan 11 atau 54,54 % menyatakan belum optimal
	Ketersediaan pegawai yang memiliki keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP	Informan no. 1,2,5 dan 9 atau 36,26 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 3, 4, 6, 7, 8, 10 dan 11 atau 63,64 % menyatakan belum optimal
	Produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah	Informan no. 1, 2, 3, 4, 5, 7,9,10 dan 11 atau 81,82% menyatakan sudah optimal	Informan no. 6 dan 8 atau 18,18 % menyatakan belum optimal
	Ketersediaan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai	Informan no. 1, 2, 4, 5, 6 dan 10 atau 54,54 % menyatakan sudah optimal	Informan no. 3,7,8, 9 dan 11 atau 45,45 % menyatakan belum optimal

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP sudah dilaksanakan namun hasilnya tidak merata. Hal ini dapat dilihat dari pendapat informan yang menyatakan bahwa sudah optimal sebesar 66,81 % dan yang menyatakan belum optimal sebesar 33,19 %.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa sebagian besar pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP sudah optimal karena sudah melaksanakan indikator-indikator pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan bukti fisik. Dengan demikian keberhasilan pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP telah sesuai dengan teori Parasuraman. (2003:45) yaitu :1) keandalan, 2) daya tanggap, 3) kepastian, 4) empati, dan 5) bukti fisik.

#### **Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran.**

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran yaitu :

##### **Keandalan**

1. Kurangnya kecepatan dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum optimal, hal ini terbukti masih ada masyarakat pada saat mengikuti prosedur harus menunggu

lama seperti pada saat verifikasi data penduduk dengan basis data.

2. Kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP

Selama kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini terlihat dari adanya masyarakat yang kecewa pada saat menunggu antrian untuk verifikasi data penduduk dengan basis data ini karena ada masyarakat yang mendaftarnya terlambat namun pada saat verifikasi menjadi didepan. Dengan demikian mengindikasikan bahwa masih ada yang pegawai yang kurang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan.

3. Kurangnya ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini terbukti adanya sebagian masyarakat yang mengeluh yang diakibatkan oleh kelambatan pegawai dalam tahapan pelayanan KTP karena dilakukan secara manual.

4. Kurangnya keakuratan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini keakuratan pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP belum optimal seperti kurang kesesuaian antara data penduduk yang sebenarnya dengan data yang ada pada KTP, dengan demikian pegawai dalam melaksanakan pelayanan pembuatan KTP kurang sesuai dengan data yang sebenarnya, ada kesalahan dalam memasukan data.

### *Daya tanggap*

1. Kurangnya kesiapan pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini kesiapan pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini dapat terlihat dari adanya kekurangtertiban proses pelayanan seperti pada tahapan pendaftaran di loket antrian, adanya kekurangsesuaian data pada saat verifikasi dan adanya kelambatan dalam pelayanan sehingga kurang sesuai dengan yang diharapkan.

2. Kurangnya kemudahan persyaratan dalam memperoleh pelayanan pembuatan KTP

Selama ini kemudahan persyaratan dalam memperoleh pelayanan pembuatan KTP belum optimal seperti masih ada pegawai yang mempertanyakan kekurangan persyaratan yang dibawa oleh masyarakat sehingga masyarakat harus kembali untuk memenuhi persyaratan tersebut, padahal persyaratan tersebut tidak begitu berpengaruh terhadap data yang sudah ada seperti tidak adanya tanda tangan pemilik pada KTP lama.

3. Kurangnya kejelasan prosedur dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini kejelasan prosedur dalam pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini dapat terlihat dengan adanya tempat-tempat dari setiap tahapan yang dilalui masyarakat kurang tertata rapi.

4. Kurangnya kesesuaian pelayanan pembuatan KTP dengan keinginan masyarakat

Selama ini kesesuaian pelayanan pembuatan KTP dengan keinginan masyarakat belum optimal, hal ini dapat

dilihat dari adanya kelambatan pegawai dalam memberikan pelayanan, adanya kekurang tepatan data, kekurang pedulian pegawai atas keluhan dan adanya kesulitan masyarakat dalam memenuhi persyaratan serta prosedur yang kurang jelas dalam pelaksanaan pelayanan.

### *Kepastian*

1. Kurangnya penetapan jadwal dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini penetapan jadwal dalam pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini dalam penetapan jadwal pembuatan KTP kurang jelas sehingga masyarakat yang akan membuat KTP merasa bingung, takut jika datang ke kantor kecamatan tidak dilayani dengan baik.

2. Kurangnya kejelasan mengenai biaya pelayanan pembuatan KTP

Selama ini kejelasan mengenai biaya pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini dapat dibuktikan dari bervariasinya biaya yang dikenakan pada masyarakat dalam pembuatan KTP.

3. Kurangnya jaminan keamanan dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini jaminan keamanan dalam pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini terbukti dengan adanya data penduduk yang hilang yang diakibatkan dari kelalaian pegawai sehingga masyarakat perlu melakukan proses dari awal.

4. Kurangnya kejelasan unit kerja dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini kejelasan unit kerja dalam pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini dapat terlihat dengan masih adanya pegawai dalam

melaksanakan pelayanan pembuatan KTP secara merangkap artinya pegawai melayani masyarakat dalam tiap-tiap tahapan ditangani oleh seseorang.

#### *Empati*

1. Kurangnya respon pegawai terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan pembuatan KTP

Respon pegawai terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini dapat dilihat dari kurang adanya perhatian dalam membantu keluhan dan pengaduan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan keinginan masyarakat.

2. Kurangnya pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat tanpa pandang bulu

Selama ini pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat tanpa pandang bulu belum optimal, hal ini terbukti dengan masih adanya pengaduan dari masyarakat yang merasa didiskriminasikan oleh pegawai pada saat pembuatan KTP.

3. Sikap dan perilaku pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini sikap dan perilaku pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini dapat dilihat dari keluhan dan pengaduan masyarakat mengenai kekurangsofian dan kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat.

4. Kurangnya kemudahan untuk menghubungi pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini kemudahan untuk menghubungi pegawai dalam

pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini dibuktikan dengan sulitnya masyarakat untuk menghubungi pegawai untuk mendapatkan pelayanan pembuatan KTP, banyak alasan yang disampaikan pegawai.

#### *Bukti fisik*

1. Kurangnya ketersediaan peralatan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini ketersediaan peralatan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini dapat dibuktikan dengan fasilitas yang ada dalam pelayanan pembuatan KTP menunjukkan belum mendukung.

2. Kurangnya ketersediaan pegawai yang memiliki keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini ketersediaan pegawai yang memiliki keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP belum optimal, hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya kemampuan fisik maupun mental, kemampuan berfikir, kemampuan menerapkan keahlian / ketrampilan yang dimiliki.

3. Kurangnya produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah

Selama ini produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah di Kecamatan Pangandaran belum optimal, hal ini dapat dilihat dari masih adanya KTP yang dihasilkan datanya kurang sesuai dengan yang sebenarnya, hal ini karena adanya kesalahan dalam proses memasukan data.

4. Kurangnya ketersediaan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai

Selama ini ketersediaan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai belum optimal, hal ini dapat dibuktikan dengan sarana pelayanan antara lain peralatan, perlengkapan, alat bantu, gedung dan komunikasi.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP masih belum optimal seperti masih kurangnya pelaksanaan tiap-tiap indikator keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik.

**Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran**

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa upaya-upaya yang dilakukan dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran yaitu :

**Keandalan**

1. Upaya kecepatan dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini terus melakukan upaya dalam meningkatkan kecepatan pegawai dalam proses pelayanan pembuatan KTP yang diberikan pegawai, hal ini terbukti dengan tidak adanya masyarakat wajib KTP yang menunggu lama pada tiap tahapan pembuatan KTP seperti pada tahapan

verifikasi data penduduk dengan basis data dan perekaman sidik jari.

2. Upaya Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini pegawai berupaya meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai yang cepat, tepat dan akurat dalam memberikan pelayanan tiap-tiap tahapan mulai dari verifikasi data penduduk dengan basis data pemotretan foto pemohon secara langsung.

3. Upaya ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini pegawai berupaya agar ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP dapat lebih optimal, hal ini terbukti dari setiap prosedur dari mulai pendaftaran sampai selesai sesuai dengan yang telah ditentukan.

4. Upaya keakuratan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini pegawai terus berupaya meningkatkan keakuratan dalam pelayanan pembuatan KTP, hal ini dapat dibuktikan dengan sesuainya data yang diberikan masyarakat dengan basis data sehingga data yang akan tampil dalam KTP akan sama.

**Daya tanggap**

1. Upaya kesiapan pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini pegawai berupaya agar kesiapan dalam pelayanan pembuatan KTP lebih optimal, hal ini dapat dibuktikan dengan semua prosedur pembuatan KTP dapat dilakukan dengan baik oleh pegawai.

2. Upaya kemudahan persyaratan dalam memperoleh pelayanan pembuatan KTP

Selama ini pegawai terus melakukan upaya untuk memberikan kemudahan persyaratan dalam memperoleh pelayanan pembuatan KTP, hal ini dapat dilihat dari berjalannya pelayanan dengan baik, hal ini karena ada kemudahan persyaratan yang diberikan pegawai sehingga masyarakat tidak bingung dalam memenuhi segala macam persyaratan pembuatan KTP.

3. Upaya kejelasan prosedur dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini terus melakukan upaya agar kejelasan prosedur dalam pelayanan pembuatan KTP lebih optimal seperti mengupayakan agar ada tempat untuk pemohon mengambil no antrian, adanya tempat menunggu pemanggilan nomor antrian, loket.

4. Upaya kesesuaian pelayanan pembuatan KTP dengan keinginan masyarakat

Selama ini terus melakukan upaya agar kesesuaian pelayanan pembuatan KTP dengan keinginan masyarakat lebih optimal, hal ini dapat terlihat kinerja pelayanan pegawai yang cepat, tepat, tanggap dan mempermudah serta melaksanakan prosedur dengan jelas, sehingga keinginan masyarakat dapat terpenuhi untuk memiliki KTP dengan cepat, mudah dan akurat.

### ***Kepastian***

1. Upaya penetapan jadwal dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini mengupayakan agar ada penetapan jadwal dalam pelayanan pembuatan KTP, hal ini dapat dibuktikan tersedianya papan jadwal penetapan waktu dalam pembuatan

KTP yaitu pada hari Kamis, sehingga masyarakat mengetahuinya dan datang untuk pembuatan KTP sesuai dengan jadwal.

2. Upaya kejelasan mengenai biaya pelayanan pembuatan KTP

Selama ini pegawai mengupayakan agar kejelasan mengenai biaya pelayanan pembuatan KTP lebih optimal, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya tarif pembuatan KTP yang sudah ditentukan sehingga masyarakat tidak khawatir mengenai biaya pembuatan KTP. Keterbukaan biaya mengenai proses pembuatan KTP sudah berjalan dengan baik.

3. Upaya jaminan keamanan dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini pegawai mengupayakan agar adanya jaminan keamanan dalam pelayanan pembuatan KTP lebih optimal, hal ini terbukti dengan adanya penyimpanan data secara benar dan aman sehingga data penduduk dalam database keamanannya dapat terjamin.

4. Upaya kejelasan unit kerja dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini terus dilakukan upaya agar kejelasan unit kerja dalam pelayanan pembuatan KTP lebih optimal, hal ini dapat dilihat dengan pengaturan petugas yang melakukan pelayanan pembuatan KTP telah disesuaikan dengan tugas pokok masing-masing sehingga dalam pelaksanaan pelayanan petugas dapat melayani masyarakat dengan baik.

### ***Empati***

1. Upaya respon pegawai terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan pembuatan KTP

Selama ini pegawai terus melakukan upaya agar respon pegawai terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan pembuatan KTP lebih optimal, hal ini dapat terlihat dari adanya kemampuan pegawai untuk membantu masyarakat berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap

2. Upaya pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat tanpa pandang bulu

Selama ini pegawai terus berupaya agar pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat tanpa pandang bulu lebih optimal, hal ini dapat dibuktikan dengan tidak adanya pengaduan masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan KTP tentang diskriminasi.

3. Upaya sikap dan perilaku pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini pegawai mengupayakan agar sikap dan perilaku pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP lebih optimal, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya kesopanan dan keramahan.

4. Upaya kemudahan untuk menghubungi pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP

Selama ini pegawai terus berupaya agar kemudahan untuk menghubungi pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP lebih optimal, hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat yang berkunjung pada pegawai dalam pelayanan KTP, dengan demikian pegawai memberikan kemudahan dan selalu terbuka untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

### **Bukti fisik**

1. Upaya ketersediaan peralatan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini terus dilakukan upaya agar ketersediaan peralatan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP dapat lebih optimal, hal ini dapat terlihat dari fasilitas yang digunakan dalam pelayanan KTP yang memadai.

2. Upaya ketersediaan pegawai yang memiliki keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP

Selama ini berupaya agar ketersediaan pegawai yang memiliki keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP lebih optimal, hal ini dapat terlihat dengan kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP terutama pada tahapan verifikasi data dan menggunakan fasilitas pendukung yang mahir sehingga pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

3. Upaya produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah

Selama ini terus melakukan upaya agar produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah dapat lebih optimal, hal ini dapat dilihat dari KTP yang dihasilkan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan baik dari kualitas fisiknya yang dijamin baik maupun datanya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

4. Upaya ketersediaan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai

Selama ini terus melakukan upaya agar ketersediaan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dapat lebih optimal, hal ini dapat terlihat dengan tersediannya fasilitas peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa dalam upaya mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP terus dilakukan upaya sehingga hasilnya lebih optimal.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan temuan data yang telah penulis peroleh di lapangan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berdasarkan hasil wawancara sudah dilaksanakan namun hasilnya tidak merata, hal ini dapat dilihat dari pendapat responden yang menyatakan sudah optimal sebesar 66,81 % dan yang menyatakan belum optimal sebesar 33,19 %. Selanjutnya berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa sebagian besar Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sudah baik karena sudah melaksanakan indikator-indikator pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan bukti fisik. Dengan demikian keberhasilan Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) telah sesuai dengan teori Parasuraman, (2003:45) yaitu :1) keandalan, 2) daya tanggap, 3) kepastian, 4) Empati, dan 5) bukti fisik.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) seperti masih kurang tersedianya peralatan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP, kurang sesuainya pelayanan pembuatan KTP dengan keinginan masyarakat, kurangnya kesiapan pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP dan pegawai kurang memiliki keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP.

Upaya-upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terus dilakukan upaya seperti berupaya untuk menyediakan peralatan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP , berupaya agar ada kesesuaian pelayanan pembuatan KTP dengan keinginan masyarakat, berupaya agar pegawai memiliki kesiapan dalam pelayanan pembuatan KTP dan berupaya agar pegawai memiliki keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP terutama dalam menggunakan peralatan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan.

### ***Saran***

Berdasarkan kesimpulan seperti yang tertulis diatas, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Agar pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP menjadi optimal dan memuaskan masyarakat, sebaiknya pemerintahan Kecamatan Pangandaran dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP harus lebih ditingkatkan lagi dalam pelaksanaannya seperti : Sumber daya manusia lebih

- ditingkatkan lagi terutama kemampuan dalam menggunakan peralatan teknologi dalam pelayanan KTP melalui kegiatan pelatihan sehingga memiliki kesiapan dalam melakukan pelayanannya. Pemerintah kecamatan lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarannya agar lebih memadai sehingga kualitas pelayanan dapat tercapai. Pegawai lebih meningkatkan lagi kinerja pelayanannya sehingga dapat memenuhi keinginan masyarakat
2. Agar hambatan-hambatan dapat diminimalisir, diharapkan : tersedianya peralatan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP, pegawai harus memiliki keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP, kesiapan pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP, pelayanan pembuatan KTP harus sesuai dengan keinginan masyarakat
  3. Agar pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP dapat berjalan dengan optimal sehingga tujuan dapat tercapai, diharapkan : berupaya untuk menyediakan peralatan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP, berupaya terus agar pegawai memiliki kemampuan, keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan pelayanan pembuatan KTP, berupaya agar pegawai memiliki kesiapan dalam melaksanakan pelayanan pembuatan KTP , berupaya agar ada kesesuaian

pelayanan pembuatan KTP dengan keinginan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### *Buku-buku*

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan, Yogyakarta.

Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Meghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bangung : Mandar Maju

Siagian. Sondang 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cetakan 15). Jakarta: Bumi Aksara.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.

### *Peraturan Perundangan*

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2014 Tentang Administrasi kependudukan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik