



## ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN CILAWU KABUPATEN GARUT

Yudi Triana<sup>1</sup>; Aceng Ulumudin<sup>2</sup>; Nurul Aida<sup>3</sup>;

<sup>12</sup> Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Garut  
yuditrianaw050578@gmail.com

<sup>3</sup> Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut

### Abstrak

Pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di pemerintahan Kecamatan Cilawu, masih terdapat permasalahan-permasalahan, diantaranya adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM), masih terdapat kesalahan data penduduk, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Di sisi lain pemerintah setempat berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin, namun dilapangan masih ditemui permasalahan-permasalahan yang muncul pada proses pelayanan publik tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan perekaman e-KTP serta hambatan yang mempengaruhinya di Kantor Kecamatan Cilawu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yakni dengan menggambarkan fenomena yang terjadi sesuai kenyataan dilapangan serta untuk mengetahui dan mempelajari kondisi alamiah yang tidak dimanipulasi oleh peneliti yang mengandung makna sebenarnya. Informan penelitian yaitu masyarakat yang ditemui oleh penulis di kantor Kecamatan Cilawu. Adapun konsep yang peneliti gunakan dari teori Zeithaml tentang pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian dan penganalisisan data, maka diperoleh hasil yaitu efektivitas pelayanan perekaman e-KTP pada kantor Kecamatan Cilawu, dikategorikan memang belum berjalan secara optimal. Meskipun pegawai yang ada sudah menguasai teknis pekerjaannya, memberikan informasi dengan akuntabel dan transparan serta pegawai memiliki kemampuan yang handal baik dalam hal pendidikan, pengalaman maupun pembinaan kerja yang baik. Tetapi belum dapat ditunjang oleh kurangnya jumlah pegawai tersebut, serta fasilitas alat perekaman data e-KTP yang masih sering mengalami gangguan (jaringan). Hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

**Kata Kunci: Efektivitas, e-KTP, Pelayanan.**

### 1 Pendahuluan

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerima layanan (*Customer*).

Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diharapkan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas layanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan, maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Menurut UU Nomot 25 tahun 2009 tentang “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 penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini masih terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolok ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Untuk bisa menganalisis pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam pembuatan e-KTP, pelayanan yang diberikan merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Salah satu kasus yang ditulis oleh (Senny Apriyani, dalam Wartapriangan.com BERITA GARUT pada tanggal 30 November 2016) dan juga oleh Kania et al. (2019). Dalam kedua berita tersebut membahas mengenai kritik carut-marutnya pembuatan e-KTP di Garut. Sulitnya proses pembuatan e-KTP di kabupaten Garut dirasakan oleh sejumlah kalangan. Baik yang di kota apalagi yang ada di daerah. Selain dirasakan rumit juga proses pembuatannya cukup lama. Dari 42 kecamatan yang ada di Garut, sering kali ditemukan kendala di lapangan. Seperti masalah teknis jaringan yang membuat lambatnya pembuatan e-KTP. Juga kendala lainnya, seperti tidak adanya blanko KTP Sehingga banyak warga Garut yang jauh-jauh datang ke Kecamatan namun tidak terlayani sepenuhnya dalam pembuat e-KTP.

**Tabel 1.1**  
**Data Perekaman e-KTP di Kecamatan Cilawu**

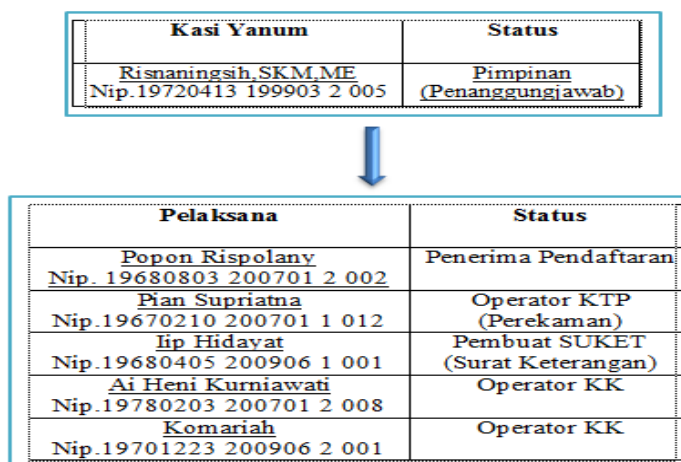
No.	Bulan	Perekaman e-KTP
1.	Januari	210
2.	Februari	26
3.	Maret	116
4.	April	289
5.	Mei	570
6.	Juni	621
7.	Juli	779
8.	Agustus	726
9.	September	757
10.	Oktober	423
11.	Nopember	367
12.	Desember	427
Jumlah		5.311

Sumber : Dokumen Kecamatan Cilawu, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa di Kecamatan Cilawu terdiri dari 18 Desa, dengan total 111.507 jiwa terdiri dari 57.030 laki-laki dan 54.477 perempuan, serta 34.963 kepala keluarga. Banyaknya jumlah desa yang ada di Kecamatan Cilawu berpengaruh terhadap banyaknya pemohon yang datang untuk penyelesaian administrasi kependudukan, khususnya pada tahun 2017 terdapat 5.311 jiwa yang melakukan perekaman e-KTP, dengan banyaknya jumlah perekaman di Kecamatan menimbulkan permasalahan, yaitu :

1. Kurangnya sumber daya manusia yang mengelola dan melayani pelayanan e-KTP, terdapat enam orang pegawai di bagian pelayanan administratif. Kekurangan sumber daya tersebut dikarenakan pegawai yang melayani proses pelayanan e-KTP hanya tiga orang pegawai diantaranya, Kasi Yanum (kasi pelayanan), Operator perekaman, dan bagian surat keterangan.

**Tabel 1.2**  
**Struktur Pegawai Bagian Pelayanan**



Sumber : Dokumen Kecamatan Cilawu, 2017

2. Pada proses perekaman e-KTP, operator akan mengkonfirmasi kepada penduduk yang bersangkutan apakah datanya sudah benar atau belum dan selanjutnya proses perekaman dilanjutkan. Namun masih terdapat kesalahan data penduduk seperti data ganda, meninggal dunia dan pindah tempat tinggal tapi masih terdaftar. Hal tersebut secara tidak langsung mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cilawu.
3. Kendala sarana dan prasarana yang belum memadai, baik sarana operasional yaitu satu komputer client untuk proses pelaksanaan perekaman e-KTP, satu komputer untuk aplikasi surat keterangan e-KTP sementara, satu printer untuk print surat keterangan e-KTP sementara, dan jaringan internet guna perekaman e-KTP yang sering mengalami gangguan. Kendala selain fasilitas oprasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya masih belum baik, Seperti, mushola, kamar mandi dan ruangan tunggu belum bisa memberikan kenyamanan kepada masyarakat dan membutuhkan renovasi dan alokasi yang lebih baik.

Efektivitas pelayanan menjadi kendala di Kecamatan Cilawu khususnya dalam memberikan pelayanan e-KTP berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.

## 2 Kajian Teori

Pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggungjawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Demikian juga dengan organisasi swasta, kinerja pelayanan organisasi swasta sering dilihat sebagai kinerja organisasi tersebut karena memang organisasi tersebut menjalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasinya dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan sesuatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama.

1. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sedangkan kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan, seperti yang dikemukakan oleh (Lubis & Huseini, 1987), yakni:
  - a. Pendekatan sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
  - b. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
  - c. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Selanjutnya (Steers, 1985) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu: Produktivitas, kemampuan adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampuan berlabar, dan pencarian sumber daya.
2. Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum ialah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, yang mana dilaksanakan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bab I Pasal I Ayat I UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas

dan kemampuan pemerintah dan atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok dasar bagi seluruh masyarakat. Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: Kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sedangkan Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki hak: Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya, melakukan kerjasama, mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan (Hardyansyah, 2011).

3. E-KTPE-KTP yaitu identitas resmi penduduk sebagai bukti resmi kependudukan yang menggunakan NIK berskala nasional untuk seluruh lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia. E-KTP merupakan KTP nasional yang diatur didalam UU No. 23 Tahun 2006 yang mana tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP yang berbasis No Induk Kependudukan atau yang disingkat sebagai NIK secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Dengan demikian peraturan tersebut maka E-KTP berlaku secara nasional atau didalam lingkup seluruh Wilayah Negara Indonesia. Dan dengan adanya perubahan KTP menjadi E-KTP dapat mempermudah masyarakat dalam bentuk pelayanan baik dari lembaga pemerintah daerah/pusat maupun swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Sedangkan manfaat atau fungsi dari adanya E-KTP bagi masyarakat, bangsa dan negara diantaranya, yaitu: Sebagai identitas jati diri, berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan lain sebagainya. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, dan terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP ialah dilihat dari dengan adanya Pendekatan sumber (resource approach) seperti: melalui sosialisasi, sarana prasarana, sumber daya manusia, anggaran. Selanjutnya dengan Pendekatan proses (process approach) yaitu pembuatan E-KTP tersebut. Dan pendekatan sasaran (goals approach) yang mana melihat dari pelaksanaannya sudah sesuai dengan mekanisme apa belum, dan dari segi kepuasan pelayanan yang diberikan akan membuat pelayanan dalam pembuatan E-KTP menjadi efektif

Pencapaian tujuan pelaksanaan perekaman data e-KTP di Kecamatan Cilawu, sebagai suatu proses dilalui mulai tahapan perencanaan hingga pelaksanaan. Masing-masing tahapan ini perlu dilakukan komunikasi yang baik guna koordinasi masing-masing bagian bisa bekerja secara optimal

### **3 Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian ini bertujuan untuk mengamati aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian, dimana data tersebut diolah, dianalisis, dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang telah dipelajari sehingga data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan.

Menurut (Soehartono, 1995). “Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau sekelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih, biasanya menggunakan metode survei”.

Menurut (Drs.Wardiyanta, 2006). “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual dan aktual”.

Menurut (Nawawi, 2006). “Metode deskripsi merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek maupun objek penelitian, seperti individu, lembaga, masyarakat dan lain-lain”.

Menurut (Sugiyono, 2013). “Metode Penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. Artinya hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan.

Adapun pengertiannya menurut . “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai 30ublic30o mandiri, baik satu 30ublic30o atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan 30ublic30o lain”.

#### **4 Hasil dan Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan Cilawu terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan perekaman e-KTP, seperti terdapat kesalahan data penduduk, tersendat atau putusya jaringan komunikasi data, rusaknya peralatan perekaman dan kurangnya sumber daya manusia, sehingga mempengaruhi pelaksanaan pelayanan perekaman e-KTP menjadi tidak efektif.

Permasalahan dilapangan tentu saja sering terjadi, baik dari segi pelayanan maupun waktu pelaksanaan pelayanan. Adapun permasalahan lain mengenai pelaksanaan perekaman e-KTP yakni kurangnya sumber daya manusia yang tidak seimbang dengan banyaknya masyarakat yang dilayani per hari, permasalahan mengenai data yang masih belum sesuai berhubung dahulu masih menggunakan proses manual sedangkan sekarang beralih menjadi online, sehingga masih banyak data yang masih perlu diperbaiki, juga tersendatnya jaringan internet yang sering mengalami gangguan. Permasalahan-permasalahan tersebut menghambat efektivitas pelaksanaan pelayanan perekaman e-KTP di Kecamatan Cilawu.

Kecamatan Cilawu sudah berupaya dengan maksimal untuk melakukan perekaman e-KTP dengan sebaik mungkin, seperti halnya memberikan informasi kepada masyarakat melalui pemasangan banner serta memberikan penjelasan secara langsung, agar masyarakat mengerti dan faham prosedur apa saja yang harus dilakukan, serta menerima kritikan dan masukan dengan terbuka.

Pembahasan terhadap efektivitas pelaksanaan pelayanan e-KTP akan difokuskan pada pelayanan dan prosedur pembuatan e-KTP di Kecamatan Cilawu. Pembahasan ini menggunakan analisis menurut teori Zeithaml (dalam Sabaruddin, 2015:12), dengan proses triangulasi baik dari sumber informasi maupun isi informasi yang dikembangkan sendiri oleh peneliti.

##### **a. Tangibles**

Yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki penyedia layanan. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.



- b. Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar.
- c. Responsiviness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditujukan pada pelanggan.
- d. Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
- e. Empathy adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

## 5 Kesimpulan

Hasil dari penelitian dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Cilawu sudah baik, dari beberapa dimensi seperti tangible, reliability, responsiviness, assurance, dan empathy sudah peneliti paparkan dan analisis dengan hasil cukup baik, namun tetap saja masih ada beberapa kendala dalam pelayanannya yang diantaranya adalah masih kurangnya sarana dan prasarana, serta terbatasnya sumber daya manusia sehingga pelayanan yang diberikan masih belum efektif. Adapun mengenai masalah yang mempengaruhi efektifitas pelayanan 31ublic di Kecamatan Cilawu berdasarkan hasil penelitian diantaranya, (a). masih kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan perekaman E-KTP yang tidak sebanding dengan banyaknya warga yang membuat e-KTP, (b). Masih terdapat kesalahan data penduduk seperti data ganda, meninggal dunia dan pindah tempat tinggal tapi masih terdaftar, (c). Minimnya fasilitas baik sarana maupun prasarana yang ada.

Adapun hambatan dari permasalahan pelayanan seperti Masih banyak warga masyarakat yang masih bingung dengan alur pembuatan e-KTP, kurangnya informasi yang jelas untuk masyarakat mengenai program E-KTP. Lalu berbagai upaya yang telah diterapkan oleh pihak Kecamatan Cilawu seperti Pemasangan banner tentang Standar Operasional Pelayanan pembuatan e-KTP maupun pelayanan lainnya yang terbaru, Bagian pelaksana pelayanan juga anggota organisasi di Kecamatan Cilawu, berusaha secara maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat, lalu menerapkan 5S (Senyum Salam Sapa Sopan Santun)

## 6 Rekomendasi

Dari kesimpulan di atas, dapat peneliti kemukakan saran untuk memperbaiki kekurangan dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Cilawu diantaranya yaitu :

Dari kesimpulan di atas, dapat peneliti kemukakan saran untuk memperbaiki kekurangan dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Cilawu diantaranya yaitu :

1. Kecamatan Cilawu seharusnya meningkatkan dan menambah sumber daya manusia seperti pegawai dalam pelayanan perekaman E-KTP yang tidak sebanding dengan banyaknya warga yang membuat e-KTP, lalu pihak pegawai seharusnya lebih teliti dalam melayani kebutuhan masyarakat agar tidak terdapat kesalahan data penduduk seperti data ganda, meninggal dunia dan pindah tempat tinggal tapi masih terdaftar, kemudian pihak Kecamatan harus menambah dan meningkatkan fasilitas baik sarana maupun prasarana yang ada dalam mendukung pelayanan yang lebih baik.
2. Pihak Kecamatan Cilawu perlu meningkatkan upaya dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan e-KTP seperti harus lebih meningkatkan interaksi kepada masyarakat, lalu harus diperbanyak dengan pemasangan banner tentang Standar Operasional Pelayanan pembuatan e-KTP maupun pelayanan lainnya yang terbaru, kemudian bagian pelaksana pelayanan juga anggota organisasi di Kecamatan Cilawu harus berusaha secara maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat, lalu menerapkan 5S (Senyum Salam Sapa Sopan Santun) karena karena masih banyak masyarakat yang masih bingung dengan alur pembuatan e-KTP, kemudian masih kurangnya informasi yang jelas untuk masyarakat mengenai program E-KTP.

## 7. Ucapan Terima Kasih

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak yang sudah membantu dalam pembuatan penelitian ini.

## Daftar Pustaka

Drs.Wardiyanta, Mh. (2006). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Hardyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Lubis, S. M. H., & Huseini, M. (1987). *Teori Organisasi : Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta :  
*Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial*.

Kania, I., Alamanda, D. T., Anggadwita, G., Permatasari, A., & Hasyim, S. B. (2019). Confusion around e-ID Card Service, Public Obligation versus Public. *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering* 505 (pp. 1-6). Medan: IOP Publishing. doi:10.1088/1757-899X/505/1/012096

Nawawi, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi.

Soehartono, I. (1995). *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Steers, M. R. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.



**Dokumen :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Bupati Garut Nomor : 102 Tahun 2014 tentang Pelimpahan sebagai Kewenangan Bupati kepada Camat.

Undang-undang Nomor : 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2010. Tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan.

Undang-undang Nomor : 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor : 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor : 59 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4844).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Undang-undang Nomor : 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor : 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor : 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antar Pemerintah, Pemerintah daerah provinsi dan Pemerintah daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor : 38 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4732)

Peraturan Pemerintah Nomor : 42 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor : 89 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4742)

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor : 57 Tahun 2007 tentang petunjuk teknis penataan organisasi perangkat daerah.

Peraturan daerah Kabupaten Garut Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2008 Nomor :27)

Peraturan daerah Kabupaten Garut Nomor : 27 Tahun 2008 tentang susunan organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Garut (Lembaran Daerah Kabupaten Garut Tahun 2008 Nomor : 42)

Peraturan Bupati Garut Nomor : 556 Tahun 2012 tentang tugas pokok, fungsi dan tata Kecamatan pola A.

