



**Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Karawang pada Masa Pandemi Covid-19:
Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik**

Inka Farjela¹, Lukmanul Hakim², Indra Aditya³

¹Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

^{2,3}Dosen Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: farjelainka23@gmail.com, HP. 087774828910

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 1 Mei 2022

Direvisi: 7 Mei 2022

Dipublikasikan: Mei 2022

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.6557118

Abstract:

The Department of Population and Civil Registration of Karawang Regency is one of the Regional Apparatus Organizations in Karawang Regency which has the authority to administer Population Administration. This paper aims to describe the quality of public services organized by the Disdukcapil Karawang Regency in providing services for making electronic ID cards during the Covid-19 pandemic. This paper is analyzed using a qualitative method, the qualitative method emphasizes the problem aspects of the obstacle factors in the process of making an e-KTP during the Covid-19 pandemic, while the descriptive method is used to analyze the data that the author has obtained from the Disdukcapil Karawang Regency. Disdukcapil Karawang Regency as a service provider for the community is constrained during the Covid-19 pandemic situation. To analyze and determine the quality of population services during the Covid-19 pandemic, the authors collect data obtained through observation and interviews based on the dimensions of the quality of public services according to Zeithaml in Boediono (2003:114), namely, tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). By using qualitative research methods, it is hoped that the authors will be able to produce data in the form of words or writings that are descriptive in nature in improving the quality of population administration services during the Covid-19 pandemic at the Disdukcapil, Karawang Regency.

Keywords: *Quality, KTP, Public Service*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang No. 23 Tahun 2006 yang mengatur tentang Administrasi Kependudukan, dimana di dalamnya ditegaskan bahwa Pemerintah melalui Kementerian dalam negeri (kemendagri) berkewajiban menyediakan blanko KTP Elektronik bagi Kabupaten/kota yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi kependudukan. Adapun pemerintah provinsi berkewajiban memberikan bimbingan, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sedangkan pemerintah kab/kota berkewajiban melaksanakan administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan urusan ini, pemerintah kab/kota wajib memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk, mencetak, menerbitkan dan mendistribusikan dokumen kependudukan serta menjamin kerahasiaan dan keamanan data penduduk.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, bahwa untuk pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;

Selain kewajiban pemerintah kab/kota dalam memberikan pelayanan yang baik dan profesional, pelayan publik pun harus bersifat memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan diskriminatif. Dalam UU No. 25 Tahun 2009, KTP-el masuk kedalam ruang lingkup pelayanan administratif publik yaitu tindakan administratif pemerintah

yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara.

Dalam merealisasikan pelayanan publik yang ideal, tentu ini berhubungan dengan kinerja petugas bagi masyarakat, meliputi akses luas informasi terkait KTP-el, update berita tentang persyaratan KTP-el dan usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait KTP-el. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya KTP-el sebagai identitas penduduk menjadi hal yang perlu dilakukan petugas agar masyarakat ikut serta dalam merealisasikan pelayanan publik yang diharapkan.

Karawang, sebagai wilayah yang terdiri atas 30 kecamatan, dan dibagi lagi atas 197 desa dan 12 kelurahan, tentu dengan sifat dan jenis masyarakatnya yang bervariasi, menuntut petugas pelayanan merspon kebutuhan masyarakat dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang ketat, juga meningkatkan kesesuaian proses administrasi kependudukan dengan persyaratan yang harus disiapkan masyarakat agar masyarakat merasa puas pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Namun masih banyak kendala yang sering kita jumpai dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya KTP-el ini, terutama dengan munculnya penyebaran virus Covid 19 yang mengakibatkan pelayanan berlangsung dalam waktu yang relatif pendek. Pada pertengahan bulan Maret 2020 pemerintah telah menerapkan *social distance* dan *stay at home*. Pandemi Covid-19 ini, terjadi diseluruh dunia dan dampaknya luar biasa dirasakan, bahkan berimplikasi terhadap sektor kehidupan masyarakat. Begitu juga dengan tatanan sistem kerja yang ada di sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk adaptif dalam menghadapi tantangan yang muncul yaitu berhubungan dengan pelayanan publik. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima

walaupun harus juga berorientasi pada keselamatan aparatur birokrasi dan masyarakat Karenanya, persoalan ini yang membuat kami tertarik untuk mengetahui lebih dalam terkait kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Karawang di masa Pandemi Covid-19

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Menurut Sugiyono (2013:29), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Hakikat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang ada dalam mendorong dilakukannya penelitian.

Dalam penelitian kali ini penulis menggunakan metode deskriptif dan pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian berlandaskan pada filsafat *post positivesme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif yaitu berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna, makna yang dimaksud adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang nampak. (Sugiyono, 2014:9).

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk

memberikan gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan administrasi terkhusus pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Karawang selama Pandemi Covid-19

Teknik pengambilan data dilalui melalui model triangulasi yang merupakan gabungan dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Adapun wawancara yang digunakan adalah tidak terstruktur sehingga tidak berpaku pada pedoman wawancara yang ditujukan kepada elemen-elemen terkait, observasi dilakukan di wilayah Disdukcapil Kabupaten Karawang dengan model Non-Participant Sementara studi dokumentasi diperoleh melalui dua cara yakni teknik offline seperti buku dan online seperti website.

Pada Penelitian ini yang menjadi informan adalah mereka yang ditentukan sesuai dengan informasi yang kredibel tentang kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di disdukcapil Kabupaten Karawang selama Pandemi Covid-19

Seiring dengan jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif kualitatif, dalam analisis data dilakukan dengan cara “mendeskripsikan”. Adapun untuk mengelola data-data kualitatif ini dengan mengadakan observasi terus menerus, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Karawang yang memiliki kewenangan sebagai Penyelenggara Administrasi Kependudukan, meliputi kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, penyusunan profil kependudukan serta

pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sejalan dengan hal tersebut diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang mempunyai tugas menyelenggarakan secara operasional sebagian kewenangan Pemerintah Kabupaten Karawang di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Layanan tersebut meliputi :

1. Bidang Pendaftaran Penduduk

Pelayanan One-Day Service Kartu Keluarga, Perekaman KTP-el dan Surat Keterangan Pengganti KTP-el Reguler, Pindah Datang Penduduk (Pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Karawang);

Pelayanan di tempat yang pelaksanaannya di Kecamatan atau di Desa meliputi pembuatan Kartu Keluarga, Perekaman KTP-el dan Surat Keterangan Pengganti KTP-el Reguler.

2. Bidang Pencatatan Sipil

Pelayanan One-Day Service Akta Kelahiran (Pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Karawang);

Pelayanan di tempat yang pelaksanaannya di Kecamatan atau di Desa yaitu pembuatan Akta Kelahiran.

Namun dari layanan tersebut, objek penelitian kami adalah terkait Proses Pembuatan KTP-el yaitu sebagai pelayanan dibidang pendaftaran penduduk.

Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang dan Peraturan Bupati Karawang Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, memberikan kewenangan kepada Daerah Kota/ Kabupaten untuk mengurus dan memajukan daerah sendiri. Hal ini diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dimana Disdukcapil Karawang mempunyai Tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang dan Peraturan Bupati Karawang Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, adalah sebagai berikut :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah daerah Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis Dinas dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi

- kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 4. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan tugasnya; dan
 5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

A. Bidang Pencatatan Sipil

Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pencatatan Sipil diatur Peraturan Bupati No 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Untuk melaksanakan tugas Pokok dan Fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pencatatan Sipil mempunyai uraian tugas ;

1. Merumuskan perencanaan dan program kerja Bidang Pencatatan Sipil sebagai bahan penyusunan perencanaan dan program Dinas;
2. Merumuskan bahan kebijakan teknis Dinas dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal pencatatan kelahiran dan kematian, perkawinan dan perceraian serta perubahan status anak dan pewarganegaraan;
3. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian dan Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Satus Anak dan Pewarganegaraan sesuai program kerja yang ditetapkan;
4. Memimpin, mengarahkan, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas Seksi Pencatatan

Kelahiran dan Kematian dan Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Satus Anak dan Pewarganegaraan sesuai pedoman yang ditetapkan;

5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian dan Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Satus Anak dan Pewarganegaraan sebagai bahan perbaikan selanjutnya;
6. Melaporkan pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Pencatatan Sipil; dan
7. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

B. Bidang Pendaftaran Penduduk

Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pendaftaran Penduduk diatur Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Untuk melaksanakan tugas Pokok dan Fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai uraian tugas ;

1. Perumusan bahan kebijakan teknis Dinas dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal identitas penduduk dan pindah datang dan pendataan penduduk;
2. Pelaksanaan kebijakan teknis Dinas dan/atau kebijakan daerah dalam hal identitas penduduk dan pindah datang dan pendataan penduduk;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dalam hal identitas penduduk dan pindah datang dan pendataan penduduk;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas dalam hal identitas penduduk dan pindah datang dan pendataan penduduk; dan

5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan terkait dengan tugas pokok dan fungsinya.

C. Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan

Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan diatur Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Untuk melaksanakan tugas Pokok dan Fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai uraian tugas;

1. Merumuskan perencanaan dan program kerja Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai bahan penyusunan perencanaan dan program Dinas;
2. Merumuskan bahan kebijakan teknis Dinas dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal sistem informasi kependudukan serta pengolahan dan penyajian data kependudukan;
3. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan serta Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan sesuai program kerja yang ditetapkan;
4. Memimpin, mengarahkan, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan serta Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan dan Pewarganegaraan sesuai pedoman yang ditetapkan;
5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan serta Seksi Pengolahan dan Penyajian

Data Kependudukan sebagai bahan perbaikan selanjutnya;

6. Melaporkan pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; dan
7. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

D. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan diatur Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Untuk melaksanakan tugas Pokok dan Fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai uraian tugas;

1. Merumuskan perencanaan dan program kerja Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sebagai bahan penyusunan perencanaan dan program Dinas;
2. Merumuskan bahan kebijakan teknis Dinas dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal pemanfaatan data dan pengolahan dokumentasi kependudukan serta kerjasama dan inovasi pelayanan;
3. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan serta Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Kependudukan sesuai program kerja yang ditetapkan;
4. Memimpin, mengarahkan, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan serta Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Kependudukan sesuai pedoman yang ditetapkan;

5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan serta Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Kependudukan sebagai bahan perbaikan selanjutnya;
6. Melaporkan pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan; dan
7. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Visi dan Misi Disdukcapil Kab. Karawang

Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Visi adalah suatu gambaran keadaan masa depan yang diinginkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam jangka panjang mengacu kepada konsepsi visi Pemerintah Kabupaten Karawang.

Adapun misi merepresentasikan sesuatu yang diemban dan harus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sesuai visi yang ditetapkan, agar tujuan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Dalam upaya mendukung tugas pokok kedinasan sesuai skala prioritas pembangunan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut :

Visi :

“ MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI MELALUI PELAYANAN PRIMA “

Misi :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Meningkatkan Upaya Tertib Administrasi Kependudukan.
3. Meningkatkan Kualitas Data dan Informasi Kependudukan.

Pelayanan Disdukcapil Karawang Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml

A. Reliability

Reliability merupakan kemampuan dalam melakukan pelayanan sesuai SOP, dalam proses pembuatan KTP-el kini masyarakat dipermudah dengan lahirnya peraturan presiden No.96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil menjadi kabar baik bagi masyarakat bahwa penerbitan KTP-el hanya memerlukan 2 persyaratan yaitu membawa Kartu Keluarga (KK), berusia 17 tahun atau sudah menikah. Pemerintah akan terus berupaya meningkatkan sistem layanan administrasi kependudukan salah satunya, melalui perpres No.96 Tahun 2018 tersebut. Syarat tersebut sudah diundang-undangkan di Jakarta , 18 Oktober 2018 oleh Menteri Hukum dan HAM, Yashona H. Laoly. Aturan ini terdiri dari 83 pasal dan resmi menggantikan perpres sebelumnya No. 25 Tahun 2008.

Disdukcapil Karawang telah melakukan sosialisasi kepada seluruh kecamatan di Kabupaten Karawang untuk menyampaikan kepada masyarakat terkait persyaratan tersebut, dan mengupayakan agar informasi ini bisa sampai menyeluruh kepada masyarakat. Dirjen Dukcapil Kemendagri juga menyampaikan bersama dengan keputusan Perpres ini bahwasanya Disdukcapil daerah yang tidak menyesuaikan prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan aturan yang ada dalam Perpres No.96 Tahun 2018 akan dijatuhi sanksi tegas.

Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki

standar yang jelas. Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang memiliki SOP pada masa pandemi covid 19 dengan mengikuti protokol kesehatan yang ketat bagi seluruh pegawai maupun masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan secara langsung, akan tetapi disini penulis menemukan seperti tidak adanya pengecekan cek suhu tubuh saat datang ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang.

Keahlian pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah cukup baik tetapi masih sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang masih belum semuanya menguasai dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

B. *Responsiveness*

Responsiveness adalah kesigapan atau respon pegawai dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam proses pembuatan KTP-el di Disdukcapil di masa pandemic faktor penghambatnya adalah mobilitas yang dibatasi, sehingga dalam pelayanan publik pun harus menyesuaikan dengan keadaan. Hal ini kontradiksi dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, mereka merasa kesigapan pegawai sudah cukup baik, salah satu indikator yang masyarakat lihat adalah kemampuan pegawai memberikan tanggapan, namun tidak semua, masih ada beberapa petugas seperti murid – murid SMK yang sedang magang dan ditugaskan sebagai petugas pelayanan pendaftaran dokumen kependudukan antara lain merespon setiap pengguna layanan

yang ingin mendapatkan pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, petugas belum memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

C. *Assurance*

Assurance atau pemberian jaminan Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Penilaian kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Karawang cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan. Masyarakat selaku penerima jaminan pelayanan mengatakan bahwa pada saat pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis, namun ada masyarakat yang belum puas dalam jaminan ketetapan dokumen kependudukan seperti KTP yang masih belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Sesuai aturan Permendagri No. 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pasal 2 ayat 3 penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan 14 hari.

D. *Empathy*

Empathy merupakan bentuk perhatian petugas dalam bentuk kemudahan memberikan pelayanan. Selain kemudahan persyaratan yang telah disosialisasikan kepada masyarakat Kabupaten Karawang, Disdukcapil Karawang memiliki program desa keliling yang diselenggarakan setiap hari seni-rabu ke seluruh desa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dimana program ini menjadi kemudahan bagi masyarakat yang masih tidak mengerti akan prosedur atau langkah-langkah

pembuatan KTP-el. Namun, hal ini terhambat dengan adanya pandemic Covid-19. Menurut data disdukcapil Kab.Karawang dari program keliling desa setiap harinya disdukcapil karawang mendapati 10-30 per desa. Data tersebut akan di proses di disdukcapil paling lama dalam kurun waktu 3 bulan sesuai dengan ketersediaan blanko, kemudian KTP-el akan diberikan kepada RT yang bersangkutan untuk segera dibagikan kepada masyarakat.

Selain program tersebut, Disdukcapil Karawang juga memiliki program goes to Campus yaitu salah satu kegiatan untuk melakukan perekaman KTP-el bagi mahasiswa/pelajar yang telah memenuhi syarat 17 tahun namun belum melakukan perekaman KTP-el. Perekaman ini merupakan tindak lanjut dari surat edaran Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri No. 471.13/2100/Dukcapil tanggal 6 Maret 2019 tentang pelayanan Jemput Bola Perekaman KTP-el Goes to Campus.

Masyarakat selaku penerima pelayanan menyatakan bahwa, dalam pelayanan yang diberikan petugas sudah baik, memahami dan memberi solusi untuk mempermudah pelayanan. Pada setiap permasalahan dan keluhan kebutuhan individual serta menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang diterima masyarakat belum dikatakan maksimal apabila petugas tidak menjalankan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya dimana masyarakat adalah hal penting untuk dilayani dengan baik.

E. *Tangibles* (Fasilitas)

Tangibles adalah penampilan fasilitas fisik yang ada pada suatu instansi. Disdukcapil karawang sudah terhitung baik dalam fasilitasnya, namun jika dilihat bentuk bangunannya masih terlihat kurang

bagus. Jika dilihat fasilitas yang ada didalam bangunan disdukcapil maka sudah terbilang baik. Dengan adanya mesin pencetak KTP-el yang modern dibanding dengan mesin pencetak KTP-el sebelumnya. Sebelumnya disdukcapil karawang hanya bisa mencetak KTP-el kurang dari 500 perhari,namun saat ini disdukcapil karawang dapat mencetak lebih dari 8000 perhari jika blanko KTP-el tersedia. Komputer untuk penginputan data KTP-el terlihat baik dan penggunaanya sudah dilakukan sangat baik. Lahan parkir didisdukcapil karawang sudah terbilang mumpuni,namun bagi kendaraan beroda 4 atau lebih tidak ada lahan yang cukup. Ruang tunggu dalam pengambilan KTP-el dan perekaman KTP-el masih kurang baik,karena tidak ada ruangan yang digunakan jadi menggunakan halaman gedung dengan ditutupi atap diatasnya, jika hujan turun maka akan terasa bagaimana ketidaknyamanan dalam menunggu KTP-el. Dalam konteks ini seharusnya disdukcapil karawang menyediakan ruang tunggu untuk menunggu KTP-el maupun ruang tunggu untuk perekaman KTP-el.

Faktor Penghambat dan Pendorong

➤ Faktor Pendukung dan Penghambat dari sisi Masyarakat

A. Faktor Pendukung

Pada dasarnya masyarakat sangat memiliki kemauan untuk memiliki KTP-el karena sebagai Identitas diri, terbukti bahwa ketika kemudahan persyaratan belum diterbitkan, masyarakat mampu memenuhi syarat pendukung untuk proses pembuatan KTP-el, kemudian bentuk partisipasi masyarakat terhadap program yang dilaksanakan disdukcapil karawang pun mendapat partisipasi dari masyarakat juga antusias masyarakat terhadap segala bentuk

Pelayanan yang diberikan Disdukcapil Karawang, karena pada hakikatnya kepuasan masyarakat menjadi salah satu faktor pendukung untuk terwujudnya kualitas pelayanan yang ideal.

B. Faktor Penghambat

Disamping Disdukcapil Karawang mengupayakan segala bentuk pelayanan agar masyarakat segera mendapatkan kebutuhan terkait KTP-el secara cepat, masih terdapat masyarakat yang kurang memiliki kemauan untuk melakukan prosedur pembuatan KTP-el dengan berbagai alasan yang muncul salah satunya adalah, dibutuhkan nya waktu yang lama untuk segera mendapatkan KTP-el dan Selalu ramainya Disdukcapil yang membuat mereka enggan untuk mengantri terlebih jika menghabiskan waktu berjam-jam

- Faktor Pendukung dan Penghambat dari sisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Karawang

A. Faktor Pendukung

Petugas pelayanan KTP-el Disdukcapil Karawang terbilang siap tanggap dalam pembuatan KTP-el, seperti pada bulan Januari-April Disdukcapil Karawang hampir merampungkan seluruh Data yang masuk dengan sisa Surat Keterangan 0. Kecepatan ini pun didukung oleh petugas yang rela mengerjakan melebihi jam kerja yang telah ditentukan, ketersediaan blanko dimana kemendagri memprioritaskan karawang sebagai penerima blanko terbanyak, serta hadirnya mesin elektrik baru dengan spesifikasi yang lebih cepat dibanding mesin elektrik lama.

B. Faktor Penghambat

Hasil wawancara Kabid Disdukcapil Bidang Pencatatan

Sipil untuk pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karawang agak terkendala saat masa pandemi covid 19 di Kabupaten Karawang seperti pelayanan online aplikasi E – DUKCAPIL dan Whatsapp. Masyarakat masih ada yang belum paham atau susah aksesnya dalam layanan ini, karena tidak sedikit data kependudukan yang masuk dalam seharinya bisa mencapai alhamdulillah 50 – 100 lewat pelayanan online petugas / operator di tempat pasti akan merespon atau membantu pengurusan dokumen kependudukan yang diperlukan masyarakat. Dan Kendala saat masa pandemi covid 19 dalam pelayanan, kadang kekurangan petugas pelayanan yang khusus paham mengenai IT (Ilmu Teknologi). Misal ada petugas yang terkena virus covid 19 maka petugas tersebut tidak masuk bekerja dan wajib melakukan isolasi mandiri selama 14 hari atau bisa lebih. Sebagai tempat penyedia pelayanan bagi masyarakat berusaha menggantikan petugas tersebut dengan petugas lainnya sementara. Namun tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat walaupun sedang masa pandemi covid 19 mengikuti protokol kesehatan.

Upaya mengatasi Faktor Penghambat

1. Masyarakat

Dalam hal ini keinginan masyarakat untuk mengatasi permasalahan yang menghambat proses pembuatan KTP-el yaitu dengan melakukan SOP yang mudah dimengerti serta terintegrasi satu pintu, selain itu SOP yang digunakan harus disosialisasikan kepada masyarakat sehingga mereka memahami.

2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah mengatasi berbagai masalah dalam pembuatan KTP-el, salah satunya dengan mengganti mesin pencetakan KTP-el dengan mesin yang lebih canggih. Upaya disdukcapil karawang juga tidak hanya itu, dengan bantuan Peraturan Kemendagri sekarang pembuatan KTP-el hanya perlu melampirkan Kartu Keluarga lalu datang ke kecamatan sesuai domisili, ini menjadi hal yang dapat mempermudah masyarakat dan menambah nilai kualitas. Dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh disdukcapil karawang seharusnya berbagai penghambat sudah berkurang apalagi jika upaya ini didukung juga oleh masyarakat maka bisa jadi semua penghambat yang ada didisdukcapil karawang akan hilang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas disdukcapil karawang telah memenuhi kelima kriteria yaitu:

- *Reliability*, dalam melaksanakan prosedur KTP-el yang diawali dengan persyaratan, perekaman sudah mumpuni dengan upaya sosialisasi ke seluruh kecamatan di karawang terkait perubahan persyaratan. Namun masih ada beberapa tugas yaitu memperluas informasi bahwa persyaratan KTP-el cukup dengan KK dan berusia 17 tahun atau sudah menikah.
- *Responsiveness*, dalam memberikan pelayanan dengan kesiapsiagaan juga kecepatan memberikan kebutuhan masyarakat karawang khususnya dalam proses KTP-el, membutuhkan saran dan prasarana yang memadai. Sejauh ini dengan adanya ketersediaan blanko dan mesin elektrik baru, Petugas Disdukcapil karawang sudah merampungkan data sebanyak 193.000 pembuat KTP-el.

- *Asurance*, jaminan dalam waktu yang diberikan untuk proses KTP-el selama 3 bulan, namun waktu tersebut tidak tentu, waktu lamanya pembuatan KTP-el tergantung terhadap ketersediaan Blanko KTP-el.
- *Emphaty*, akses kemudahan yang disediakan Disdukcapil Karawang terlihat dari Program Desa Keliling juga program goes to campus yang merekrut masyarakat yang sudah memenuhi kriteria untuk melakukan perekaman.
- *Tangibles*, terkait Fasilitas Fisik bangunan Disdukcapil Karawang terlihat dalam kondisi yang cukup pada bagian luar dan terlihat baik pada bagian dalam, belum terlihat ada peningkatan bangunan di Disdukcapil Karawang. Dari segi sarana dan Prasarana sudah mumpuni dengan adanya mesin-mesin baru yang lebih canggih dalam memproses KTP-el lebih baik dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial*. Prenada Media Grup.
- Hasan, & Iqbal, M. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia.
- Moeleong, J. L. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (1991). *Metodologi Riset (Metodologi Ilmiah)*. Jemmars.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Peduliwni.kemlu.go.id (n.d.) *Administrasi Kependudukan*. Retrieved March 18, 2020, from https://peduliwni.kemlu.go.id/app/download/referensi/UU_NO_23_TH_20061.pdf.html

- Dukcapil.karawangkab.go.id (n.d.)
Gambaran Umum Dinas
Kependudukan dan Pencatatan
Sipil. Retrieved March 18, 2020,
from
[http://dukcapil.karawangkab.go.id/
gambaran-umum](http://dukcapil.karawangkab.go.id/gambaran-umum)
- Dukcapil.karawangkab.go.id (n.d.) Visi
dan Misi. Retrieved March 18,
2020, from
[http://dukcapil.karawangkab.go.id/
profil/visi-dan-misi](http://dukcapil.karawangkab.go.id/profil/visi-dan-misi)
- Zeithaml, V., Parasuraman, & Berry, L. L.
(n.d.). *Delivering Quality Service
Balancing Customer Perceptions
and Expectation*. The Free Press.