

---

# ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DI KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN BANDUNG BARAT

Ujud Rusdia<sup>1</sup>

Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk ( KTP ) di Kantor Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Lembang, dengan unit analisis yaitu masyarakat Kecamatan Lembang yang pernah dan sedang melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk ( KTP ). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan metode survei. Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui Wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedang data sekunder bersumber dari dokumen laporan, peraturan- peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada umumnya pelayanan akta pembuatan Kartu tanda penduduk elektronik (KTP-El) di Kecamatan Lembang yang dilihat dari kelima dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan, perhatian dan berwujud berdasarkan penelitian sudah dapat dikatakan baik .

**Kata Kunci:** Pelayanan, Birokrasi, KTP-El.

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine how the quality of service of making identity cards at the district office lembang with the unit of analysis in the district office lembang that ever and are done making identification cards. The metode used in this study is a qualitative method. The research method is basically a scientific way to get the data with the purpose and usefulness. This study uses survei. Type of data consist of primary data obtained through interviews and direct field observation were secondary data sourced from the report documents related regulation with the problems that will be investigated. The result indicate that in general the services certificate identity card making in the district as seen from fifth dimension namely the rehablity of service responsiveness confidence attention and intangibles based research can already be said to be good*

*Keywords: Service, Bureaucracy, E-KTP*

---

<sup>1</sup> Penulis merupakan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bale Bandung (FISIP UNIBBA) dan saat ini menjadi dosen pada konsentrasi mata kuliah Pengantar Ilmu Pemerintahan serta kajian-kajian birokrasi dan pemerintah daerah

## PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Seiring dengan hal tersebut Abdullah (1984) mengatakan bahwa determinan penting untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintah adalah dibutuhkan "Infra-Struktur Administrasi" yang memiliki kesiapan dan ketangguhan pada semua tingkatan dan tahapan yang meliputi : (a) organisasi pelaksana yang berintikan birokrasi yang mantap dan tangguh; (b) sistem administrasi atau tata laksana yang efektif dan efisien; dan (c) susunan aparatur atau personalia yang berkemampuan tinggi dari segi profesional, orientasional yang disertai rasa dedikasi yang tinggi. Hal ini berarti bahwa kinerja birokrasi pemerintah dalam merencanakan, mengimplementasikan dan evaluasi serta pengendalian proses pembangunan dan pelayanan masyarakat sangat ditentukan oleh faktor

kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia, aparatur dan dukungan sarana dan prasarana yang tersedia.

Selama ini seperti yang diakui oleh Moestopadidjaja (1997) bahwa pelayanan publik oleh birokrasi cenderung dipersulit, prosedur berbelit-belit, rendahnya ketidakpastian waktu pelayanan. Gejala ini oleh Bryant dan White (1987) sebagai suatu gejala ketidak mampuan administratif, umumnya terjadi di Negara-negara sedang berkembang.

Kasus pelayanan KTP yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan khususnya di Kecamatan Lembang menarik dikaji terutama yang berkaitan dengan perumusan kebijakan, implementasi, pengendalian dan evaluasi melibatkan birokrat daerah (lokal). Disamping itu pula pelayanan KTP ini menyentuh kebutuhan seluruh masyarakat.

Penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi dan menjelaskan fenomena kinerja birokrasi pemerintah kasus pada Pelayanan KTP di Kecamatan Lembang dengan menggunakan pendekatan proses (*internal process approach*), terutama memahami dan menjelaskan fenomena dalam hal efisiensi pelayanan. Sehingga peneliti tertarik mengambil penelitian ini dengan judul "Analisis Pelayanan Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, hakikat dari penelitian deskriptif ini adalah bentuk pemecahan masalah dengan jalan memberikan gambaran yang jelas tentang situasi-situasi sosial.

*Nazir* (1993: 63) mengemukakan bahwasanya penelitian deskriptif adalah :meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa, pada masa sekarang. Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi/gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Nawawi (1995:63) menyatakan bahwasanya metode deskriptif adalah dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta atau sebagaimana adanya. Merupakan langkah-langkah melakukan representasi obyektif tentang gejala-gejala yang terdapat di dalam masalah yang diselidiki.

Metode penelitian deskriptif menurut Surachman (1998:139) adalah : “Metode ini bertujuan kepada pemecahan masalah yang ada pada sekarang (saat penelitian ini berlangsung), metode ini tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan data, tetapi meliputi analisa dan interpretasi tentang arti data”. Sedangkan penelitian deskriptif menurut Sumardi dalam Surackman (1994:34) mengemukakan bahwa: Secara harpiah penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat perencanaan (deskriptif) mengenai situasi atau kejadian dalam arti bahwa penelitian deskriptif adalah akumulasi data dasar dalam cara-cara deskriptif semata-mata tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, membuat ramalan, atau mendapatkan makna dan implikasi walaupun penelitian yang bertujuan untuk

menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup penelitian deskriptif.

## **PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Pelayanan KTP Di Kecamatan Lembang**

Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti jargon

“kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kecamatan. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh KTP, Kartu Keluarga, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Camat.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Kelurahan dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Berdasarkan Lembaran Pemerintah Kabuapten Bandung Barat No. 5 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk, di jelaskan bahwa Prinsip dan sasaran penetapan Tarif semaksimal mungkin disesuaikan dengan kemampuan masyarakat dan mengutamakan aspek keadilan yaitu biaya administrasi dalam pengurusan KTP Rp.

7000,- . Namun peraturan ini tidak dilaksanakan dengan baik oleh pihak yang berkewajiban menjalanankannya. Kondisi tersebut di atas, umumnya dipicu oleh masih belum efektifnya pelayanan administrasi terutama dari segi administrasi pencatatan, system kearsipan, pengorganisasian surat-surat dan pemanfaatan buku-buku administrasi Kelurahan dan Kecamatan secara efektif, baik yang disebabkan oleh ketelitian sumber daya manusia maupun dukungan fasilitas kerja yang memadai.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efesiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat.

### **Keadaan Pegawai/Sumber Daya Manusia**

Salah satu indikator kuat dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah Keterbukaan petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Keterbukaan dalam proses pelayanan dapat dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan.

Pada Kantor Kecamatan Lembang jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 31 orang. (*Lihat Tabel : 1*)

Golongan/Pangkat	A	B	C	D	Jumlah
IV	2	1	-	-	3
III	2	2	4	5	13
II	1	5		2	8
I	1	-	1	-	2
Sukwan	5	-	-	-	5
Jumlah	11	8	5	7	31

Sumber : Kantor Kecamatan Lembang

Berdasarkan Tabel 1 tersebut diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Lembang berjumlah 31 orang dengan Golongan/Pangkat Tertinggi Iva dan yang terendah Golongan/Pangkat Ic. Sesuai dengan jumlah pegawai yang ada Kantor Kecamatan tersebut cukup memadai.

### **Prosedur Pelayanan Di Kecamatan Lembang**

Prosedur pelayanan di Kecamatan Lembang dalam hal mengurus KTP, Kartu Keluarga atau lainnya harus melalui Tingkat terendah yaitu RT dengan kata lain harus sesuai persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kantor Kecamatan. Adapun prosedur dalam pelayanan umum di Kantor Kecamatan Lembang, antara lain:

#### a) Kesederhanaan Pelayanan

Berdasarkan Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Barat No. 12 Tahun 2001 Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2001 Tentang Sistem Informasi Pengelolaan Kependudukan, dimana dalam proses penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk harus sesuai dengan SIMDUK Sistem Pengelolaan Kependudukan yang telah ada. Kesederhanaan pelayanan di Tingkat Kecamatan Lembang dapat dikatakan berjalan baik. Hal ini di sampaikan oleh Camat Kantor Kecamatan Lembang bahwa .....“alur permohonan dimulai dari tingkat RT, si pemohon diminta mengisi formulir

untuk di tandatangi oleh RT, RW selanjutnya ke desa untuk di register kemudian setelah di tandatangi Kepala Desa dan di register, si pemohon membawanya ke Kantor Kecamatan untuk selanjutnya di proses di Kecamatan menjadi KTP”, ujarnya. Kecuali untuk yang akan memperpanjang dan pemohon terlanjur ke kantor Kecamatan, pihak Kecamatan pun memberikan keringanan dengan syarat memperlihatkan KTP yang akan diperpanjang masa berlakunya, nanti akan di register ke Desa yang bersangkutan oleh pihak kecamatan.” Hal ini sebagai salah satu wujud mempercepat pelayanan kepada masyarakat tambah Cucu”.

Dengan adanya alur permohonan dalam pengurusan KTP, KK dan sebagainya diharapkan masyarakat tidak ada lagi yang tidak memiliki KTP. Kesederhanaan pelayanan dalam hal ini sangatlah membantu bagi masyarakat dimana proses pelayanan dilakukan dengan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan tanpa ada kesan berbelit-belit dari pihak pelayan dalam arti aparat pemerintah setempat.

#### b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus KTP, KK serta lain sebagainya yang berhubungan dengan Kantor Kecamatan diminta atau tidak diminta

aparatus pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan diatas, Prosedur telah disosialisasikan dan diketahui seluruh masyarakat Kecamatan Lembang. Menurut *Adang* Salah satu penduduk Kecamatan Lembang mengatakan :

”Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Lembang memang telah diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ada. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan KTP, KK atau hal lainnya terlebih dahulu harus ke RT untuk mengambil surat pengantar selanjutnya diserahkan ke Kantor Desa dan Kecamatan”.

Dengan adanya persyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayananpun akan senang menjalankan tugasnya jika masyarakat tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan prosedur yang berlaku.

#### c) Keamanan dalam Pelayanan

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Pengurusan KTP dan KK merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan KTP dan KK bagi masyarakat. *Abdul* mengungkapkan bahwa :

“saya mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakat sehingga aparat pelayanan bisa konsisten

dalam menerapkan aturan hukum pelayanan tanpa ada kendala apapun”

#### d) Keterbukaan dalam Pelayanan

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor kecamatan wajib diinformasikan dan disosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting. Camat Kecamatan Lembang mengatakan bahwa:

...”pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat...”

Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Hal diatas memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

#### e) Efisiensi dalam Pelayanan

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan

keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai kecamatan selaku pihak pelayanan tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan yang fatal dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini diungkapkan oleh *Lilis* salah satu warga Kecamatan Lembang:

"saya kecewa dengan layanan kantor pemerintah yang tak jelas. Pemerintah Kecamatan berjanji tanggal segini KTP atau KK sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan KTP belum jadi. Mengulur waktunya bisa lama sekali, setelah dilacak katanya berkasnya hilang. Sudah demikian, mereka menunjukkan raut penyesalan. Ini pelecehan undang-undang namanya," tambahnya.

#### f) Ekonomis dalam Pelayanan

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak tertentu yang menggunakan "kesempatan dalam kesempitan" untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan. Menurut Ade salah satu masyarakat di Kecamatan Lembang:

".....aparat pemerintah yang ada sering melakukan hal-hal diluar prosedur, dimana untuk mendapat uang lebih sering

mengatakan kalau ingin cepat selesai harus ada biaya administrasinya. Padahal semestinya dalam hal pengurusan apapun yang berkaitan dengan Kecamatan semuanya gratis tapi kenyataannya tidak demikian. Aparat yang bertugas pun seringkali tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehingga proses pelayanan berjalan lambat. Waktu paling cepat untuk mengurus KTP saja memerlukan waktu hampir 1bulan. Gimana kalau sudah setinggi gunung tumpukan KTPnya???mungkin bertahun-tahun baru selesai". ucap sulaiman

#### g) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka.

Mulyani mengutarakan :

"Rasa Ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan sering terjadi disebabkan karena tidak adanya ikatan emosional antara aparat/petugas pelayanan dengan masyarakat bahwa pelayanan adalah untuk kepentingan bersama, masih ada anggapan bahwa masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara-cara mempersulit masyarakat sehingga sering kali masyarakat dibuat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan, terutama masyarakat perdesaan"

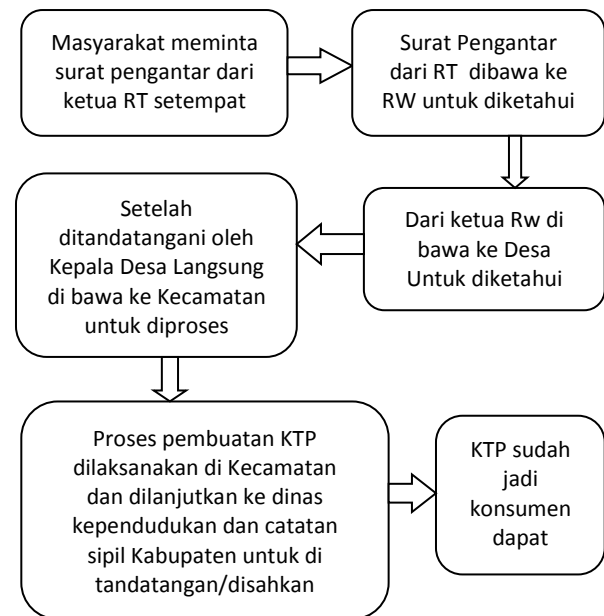
h) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan  
Pemberian pelayanan di Kantor kecamatan harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang

maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat kecamatan cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. Pak Cecep selaku salah satu tokoh masyarakat di Kecamatan Lembang mengatakan:

“Pelayanan di Kantor Kecamatan berjalan lama dan berbelit-belit disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat” Padahal Dalam proses pengurusan KTP, KK atau lain sebagainya semua persyaratan telah dipenuhi untuk kelancaran administrasi dan kelengkapan data untuk kantor Kecamatan Lembang ,tetapi tetap saja proses pelayanan berlangsung lama dan kadangkala memerlukan waktu yang sangat lama.

Dari keterangan diatas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di kantor Kecamatan Lembang sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak belakang dengan prosedur pelayanan yang ada. Oleh karena itu, pihak pemerintah Kecamatan Lembang sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi terhadap kinerja dan akuntabilitas aparat pelaksana pelayanan umum di Kantor Kecamatan Lembang agar pelayanan umum yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana.

i) Prosedur /mekanisme Pelayanan KTP di Kecamatan Lembang ;



## KESIMPULAN

Secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektivitas pelayanan Umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan, Terlepas dari pengaruh kualitas disiplin kerja aparat pemerintah setempat. Dengan kualitas disiplin kerja aparat Pemerintah yang memadai, maka birokrat di tingkat kecamatan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif. Proses pelayanan Umum cenderung ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik akan menciptakan interaksi yang harmonis, baik antara aparat dengan sesama aparat birokrasi maupun antara aparat dengan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Lembang pada umumnya berdasarkan pada: (1) Kesederhanaan Pelayanan; (2) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan; (3) Keamanan dalam Pelayanan; (4) Keterbukaan Dalam



Pelayanan; (5) Efisiensi dalam Pelayanan; (6) Ekonomis dalam pelayanan; (7) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan; (8) Ketepatan waktu dalam pelayanan.

Sesuai dengan prosedur diatas yang telah ditetapkan masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas dari hasil wawancara yang rata-rata memberikan masukan agar proses pelayanan lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat.

Prosedur pelayanan yang berlaku senantiasa dipatuhi secara sukarela, sehingga dapat menciptakan ketertiban dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan, khususnya di Kecamatan Lembang. Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam proses pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Kecamatan Lembang yaitu masih kurangnya fasilitas pendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti komputer, dan alat-alat kantor lainnya. Peralatan juga perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada, seperti komputer harus ada di setiap kantor untuk memperlancar dan mempercepat proses pelayanan.

Kemudian masih ada aparat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknis tugas pokoknya, sehingga kadang-kadang pelayanan menjadi kurang efektif. Oleh karena itu pihak pimpinan instansi pemerintah setempat harus menindak lanjuti dengan mengadakan suatu pelatihan seperti pelatihan komputer, kursus pembukuan dan kehumasan. Dengan demikian diharapkan kualitas kemampuan teknis aparat petugas pelayanan akan meningkat, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Selain itu, nampak belum ada pembagian tugas yang jelas di kantor, oleh karena itu pihak pemimpin perlu membuat deskripsi tugas pokok dan fungsi masing-masing agar tidak terjadi *over lapping* dalam pekerjaan, khususnya tugas pelayanan Umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik Winaisih & Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Budiardjo Miriam, 2000, *Menggapai Kedaulatan untuk Rakyat*, Mizan, Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK UGM. Yogyakarta.
- Kansil, C. S. T. 1984. *Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah*. Bina Aksara: Jakarta.
- Keban, T. Yeremias, 1994. *Pengantar Administrasi Publik*, MAP, UGM : Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan : Yogyakarta.
- Labolo, Muhadam, 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- LAN, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta. LAN.
- Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Barat, Tahun 20011, Peraturan Daerah No. 5 Tahun 20011, *Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak. Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Catatan Sipil*.

- Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2011 No. 12, Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2011, *Tentang Sistem Informasi Pengelolaan Kependudukan*.
- Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 2006, JICA UGM, Yogyakarta.
- Moenir H.A.S, 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Saefullah, A. Djaja, 1990, Konsep Dan Metode Pelayanan Umum. Mandiri, Bandung
- Sedarmayanti, Hj. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Soekanto, Soejono, 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Sudarsono, 1998, Manajemen Pelayanan Publik, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sukmaningsih, 1997, Manajemen Pelayanan, PT. Gramedia, Jakarta
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 2001, Reformasi Administrasi Publik, MIA UNKRIS. Jakarta.
- UU No. 12 Tahun 2006, *Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia*.
- UU No 12 Tahun 2008, *Otonomi Daerah Perubahan Kedua UU No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah*.