

Jurnal Dukcapil

KEPENDUDUKAN DAN CACATAN SIPIL

Gatiningsih

KAJIAN PELAKSANAAN PP 26 TAHUN 2009
TENTANG PENERAPAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS
NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN SECARA NASIONAL (e-KTP)
DI KABUPATEN PAMEKASAN

Rahmawati Sururama

PENGARUH KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN KTP
DI KANTOR KELURAHAN MADIDIR UNET KOTA BITUNG

Bertha Lubis dan Sunasih Mulianingsih

IMPLEMENTASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
BERDAMPAK TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN UMUM
PADA MASYARAKAT

Irfan Setiawan

IMPLEMENTASI PROGRAM KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK DALAM MENUNJANG E-GOVERNMENT
DI KOTA MAKASSAR

Juliet B. Garing dan Fikri Wardhana

PROBLEMATIKA LINTAS BATAS: STUDI OPTIMALISASI
PENERTIBAN BPLB PADA KECAMATAN KHUSUS MIANGAS
KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD

Nunung Munawaroh

ANALISIS PELAYANAN DAN PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK (STUDI KASUS
DI KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN BANDUNG BARAT)

Jurnal Dukcapil

Vol. 1

No. 2

Hlm. 135 – 229

Sumedang, Desember 2013

ISSN 2355-0872



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
FAKULTAS MANAJEMEN PEMERINTAHAN
INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

Jurnal Dukcapil

KEPENDUDUKAN DAN CACATAN SIPIL

Jurnal Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) adalah wadah informasi bidang Kependudukan dan Catatan Sipil berupa hasil penelitian, studi kepustakaan, maupun tulisan ilmiah terkait.
Pertama terbit pada 2013 dengan frekuensi terbit tengah tahunan.

SUSUNAN REDAKSI

PEMBINA

Rektor IPDN

PENASEHAT

Prof. Dr Sadu Wasistiono, MS
Drs. Sampara Lukman, MA

PENANGGUNG JAWAB

Dra. Sustiati, M.Si
Pimpinan Redaksi
Drs. Zulkarnaen Ilyas, MM
Dr. Ir. Etin Indrayani, MT

SEKRETARIS

Rosy Lambelanova, AP, SIP, M.Si
Dr. H. Ali Hanafiah Muhi, MP
H. Busiri, S.Pd.I, M.Si

MITRA BESTARI/ NARASUMBER

Prof. Dr. Drs. H. Khasan Effendy, M.Pd (IPDN)
Prof. Dr. Sadu Wasistiono, MS (IPDN)
Prof. Dr. H. Wirman Syafri, M.Si (IPDN)
Prof. Dr. H. Murtir Jeddawi, SH, S.Sos, M.Si
Dra. Mudiwati Rahmatunnisa, MA, Ph.D (UNPAD)
Dr. Ika Sartika, MT (IPDN)
Dr. Bambang Supriyadi, BE, M.Si

TIM REDAKSI

Drs. Bambang Trisantono, M.Si
Dra. Gatningsih, MT
MGS. Ismail, S.Pd, M.Si
Devi Irena, SP, M.Si
Dra. Hj. Susilawati, M.Pd
Mutiar Fitri Dewi, S.Pd

STAF REDAKSI

Dedi Kusmana, S.Sos
Bertha Lubis, S.Sos, M.Si
Sunasih Mulianingsih, S.Pd, M.Pd
Ipong Ramnasih, S.Sos
Muhamad Sodik, S.Sos

STAF DISTRIBUSI

Drs. Akhmad Marzuki, M.Si
Udin, SE
Mulyana, S.Sos
Nanang Saripudin
Nana Sutisna
Onah
Lilis Yuningsih

BENDAHARA

Ismail, S.Pd.I
Sugimah
Nendah Diani K, S.Sos

ALAMAT REDAKSI/PENERBIT

Program Studi Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil
Fakultas Manajemen Pemerintahan - Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Jl. Raya Jatinangor Km. 20
Telp (022) 7798252-7798253 Fax. (022) 7798256-45363
Jatinangor - Sumedang

Designed & Printed by: alqaprint@yahoo.co.id
Isi di luar tanggung jawab percetakan

ANALISIS PELAYANAN DAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (STUDI KASUS DI KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN BANDUNG BARAT)

Oleh: Nunung Munawaroh

ABSTARCT

In general, bureaucracy has many duties to the public such as service, empowerment and also development. It can't be denied than in modern life, the demand of good service is higher. In fact, public service quality in Indonesia far from the ideal. Because, there are many problems in Indonesia bureaucracy as like there isn't intensif system to do more, bad discretion grade in public service, high paternalism culture, etc. This problems almost happened in all public institution in Indonesia, so this is encourage this research to be done. The main issues of this research are; how is the public perceptions toward service quality in Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat and how service quality of bureaucracy in Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat according to the principle of qualified public service. The principle of qualified public service consist of 5 principle; pattern 1; reliability, pattern 2; responsiveness and sensitifity, pattern 3; assurance, pattern 4; emphaty, pattern 5; tangibles.

Key words: perceptions, bureaucracy, quality, service

ABSTRAK

Secara umum, birokrasi memiliki banyak tugas kepada masyarakat seperti pelayanan, pemberdayaan dan juga pembangunan. Hal ini tidak dapat dipungkiri daripada di kehidupan modern, permintaan pelayanan yang baik adalah lebih tinggi. Bahkan, kualitas pelayanan publik di Indonesia jauh dari ideal. Karena, ada banyak masalah dalam birokrasi Indonesia sebagai seperti ada sistem untuk berbuat lebih banyak, buruk kebijaksanaan kelas dalam pelayanan publik, budaya paternalisme tinggi, dll tidak intensif masalah ini hampir terjadi di semua lembaga publik di Indonesia, jadi ini adalah mendorong ini penelitian yang harus dilakukan. Isu-isu utama dari penelitian ini adalah; bagaimana persepsi publik terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat dan bagaimana kualitas pelayanan birokrasi di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berkualitas. Prinsip pelayanan publik yang berkualitas terdiri dari 5

prinsip, pola 1: kehandalan, pola 2: respon dan sensitivitas, pola 3: jaminan, pola 4: empathy, dan pola 5: tangibles.

Kata kunci : persepsi, birokrasi, kualitas, pelayanan

LATAR BELAKANG

Perubahan global salah satunya berdampak terhadap arah perubahan sosial dalam dinamika kehidupan masyarakat. Konsekuensinya adalah tumbuhnya kecenderungan masyarakat yang makin menghendaki terciptanya suatu kondisi, tatanan, peluang dan kesempatan bagi masyarakat luas untuk lebih mampu mengembangkan kreativitas dan prakarsanya dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk di bidang pelayanan publik.

Dewasa ini pelayanan masyarakat atau pelayanan publik (*public service*) telah menjadi perhatian tidak saja dari para pakar bidang ekonomi, sosial dan administrasi, akan tetapi juga telah menjadi perhatian masyarakat umum sebagai pengguna dan penerima manfaat jasa pelayanan publik tersebut. Kebangkitan kesadaran tersebut secara umum disebabkan oleh banyak faktor yang sangat kompleks. Sehubungan dengan itu, Fernanda (2000:4) mengemukakan bahwa faktor pendorong (*push factor*) peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, terutama sebagai berikut.

1. Tingkat pendidikan dan kedewasaan berpikir masyarakat yang semakin tinggi dan kritis;
2. Semakin meningkatnya variasi dan orde kebutuhan individu maupun kelompok masyarakat, sehingga tuntutan terhadap jenis dan kualitas pelayanan menjadi semakin bervariasi;
3. Tingkat kemampuan ekonomi dan produktivitas masyarakat serta sektor swasta semakin baik, sehingga adanya tuntutan untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat;

Dari sisi pemerintah baik di pusat dan di daerah, keterbatasan kemampuan baik pendanaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber lainnya telah mendorong berbagai upaya efisiensi dan peningkatan kualitas produk dan manajemen pelayanan masyarakat.

Lahirnya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999, tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana direvisi menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, menjadi titik tolak pemberian dan perluasan wewenang dari pemerintah pusat kepada daerah. Tujuan penting dari lahirnya regulasi tersebut adalah sebagai salah upaya untuk memotong jalur birokratis dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, pemerintah daerah dituntut agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*). Perubahan paradigma penyelenggaraan

pemerintahan dalam wujud pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab telah menjadikan pemerintah daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Tjokroamidjojo (1988) mengidentifikasi ada empat faktor besar yang menghambat efisiensi administrasi negara (birokrasi), yaitu : (1) kecenderungan membengkaknya birokrasi baik dalam arti struktur maupun luasnya campur tangan terhadap kehidupan masyarakat, (2) lemahnya kemampuan manajemen pembangunan baik dalam perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan pengawasan, dan (3) rendahnya produktivitas pegawai negeri. Sementara Siagian (1987), mengidentifikasikan ada tiga jenis kelemahan yang melekat pada pegawai negeri (birokrat) kita, adalah (1) kemampuan manajerial, yaitu kurangnya kemampuan memimpin, menggerakkan bawahan, melakukan koordinasi dan mengambil keputusan, (2) kemampuan teknis, yaitu kurangnya kemampuan untuk secara terampil melakukan tugas-tugas, baik yang bersifat rutin, maupun yang bersifat pembangunan, dan (3) kemampuan teknologis, yaitu kurangnya kemampuan untuk memanfaatkan hasil-hasil penemuan teknologi dalam pelaksanaan tugas.

Studi empiris lain yang berkaitan dengan kinerja organisasi pemerintah dilihat dari pendekatan proses misalnya penelitian yang dilakukan oleh Baddu (1994), suatu analisis tentang prestasi kerja dan hubungannya dengan kepuasan dan semangat kerja pada Kantor Setwilda Tk. I Sul-Sel, penelitian yang dilakukan oleh Thahir, M.M. (1997), suatu analisis tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Kopertis Wilayah IX Ujung Pandang.

Beberapa penelitian empiris di atas baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun yang dilakukan oleh kalangan akademik menunjukkan bahwa penelitian tentang kinerja birokrasi pemerintah dilihat dari sudut pendekatan proses masih bersifat parsial, yaitu hanya berkaitan dengan analisis pada tingkat individu pegawai, tetapi belum melihat secara komprehensif dari sudut kinerja birokrasi pemerintah secara keseluruhan.

Semua ini menunjukkan bahwa kerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih memerlukan kajian yang mendalam dan sungguh-sungguh sehingga peran birokrasi sebagai instrumen masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dapat diwujudkan.

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 Kecamatan Lembang dengan menggunakan pendekatan proses (*internal process approach*), terutama memahami dan menjelaskan fenomena dalam hal efisiensi pelayanan, kerja, kerjasama tim, dan hubungan pimpinan dengan bawahan. Sehingga peneliti tertarik mengambil penelitian ini dengan judul "Analisis Pelayanan dan Pembuatan (Kartu Tanda Penduduk) di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung BaratBarat"

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut Bagaimana pelayanan KTP (Kartu Tanda Pendudk) Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung BaratBarat?

KERANGKA PEMIKIRAN

Seperti diketahui bahwa kualitas individu sangat menentukan kinerja organisasi, bahkan berkembangnya organisasi sangat terkait dengan kemampuan individu-individu yang mengelola organisasi. Ducan dalam Indrawijaya (1989) mengatakan bahwa prestasi (P) adalah fungsi perkalian dari motivasi dari (M) dengan kemampuan (K). Dengan demikian ada dua faktor pembentuk kualitas seseorang yaitu; kemampuannya yang menunjukkan potensi seseorang untuk melakukan tugasnya, dan kedua adalah faktor motivasi, yaitu merupakan proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang.

Gibson mengatakan ada tiga variabel yang memengaruhi perilaku individu, yaitu variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis. Variabel individu berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografi. Sedangkan variabel organisasi berhubungan dengan sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan. Sementara variabel psikologis berkaitan dengan persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi.

Peter M. Senge (1997), mengajukan teori yang terbaru mengenai kualitas individu dan hubungannya dengan organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan. Sange mengemukakan Disiplin Kelima (Fifth Disiplin) dalam pembelajaran organisasi (*Learning organization*), yaitu *system tingking, personal mastery, mental models, building shared vision* dan *team learning*. Kedepan organisasi pembelajaran merupakan salah satu ciri organisasi abad 21, karena organisasi yang demikian itu mampu menjawab tantangan yang

dihadapi dan sekaligus menjamin keberlangsungannya ditengah-tengah perubahan.*

Systems thinking atau berpikir secara sistem merupakan tonggak konseptual (*conceptual corner stone*) yang mendasari semua pilar disiplin pembelajaran. Berpikir sistem sangat berkepentingan terhadap pergeseran pola pikir (*shift of mind*) dari cara pandang parsial menuju cara pandang yang holistik. Oleh karena itu berpikir sistem merupakan paradigma yang melihat pada superioritas kesatuan yang menyeluruh (*a paradigm premised upon the primary of the whole*). Berpikir sistem merupakan disiplin yang melihat fenomena secara keseluruhan sehingga lebih menekankan kepada kerangka pikir yang saling berkaitan (*interconnectedness*). Berpikir sistem juga merupakan cara pandang yang berfokus pada perubahan (*pattern of change*) sehingga tidak melihat suatu fenomena yang hanya didasarkan pada cara yang statis.

Personal mastery atau personal vision pada hakekatnya merupakan disiplin pribadi yang secara terus-menerus berusaha mencapai visi pribadi melalui *focusing* dan *refocusing* dengan melihat realitas secara obyektif agar pilihan-pilihan yang diambil mengakomodasikan visi pribadi dan realitas yang dihadapi dengan jalan menfokuskan energi dan mengembangkan kesabarannya. Meningkatkan penguasaan diri pribadi merupakan suatu hal penting dalam organisasi karena komitmen membangun pembelajaran diawali oleh komitmen individu. Organisasi akan lebih cepat mencapai tujuannya apabila setiap individu dalam organisasi memiliki tingkat kemampuan diri yang tinggi. Karakteristik Personal Mastery pada tingkat yang tinggi adalah; mempunyai komitmen yang tinggi, berinisiatif, kreatif, mempunyai visi pribadi yang jelas, memiliki kepercayaan diri yang dalam, mempunyai rasa tanggung jawab yang mendalam, selalu berusaha mengembangkan diri, mempunyai kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan, dan mampu melihat realitas secara obyektif

Terkait dengan tujuan yang diketengahkan dalam penelitian ini, ada 3 tujuan yaitu : tujuan utamanya adalah untuk memperoleh gambaran tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat, yang ditinjau dari azas pelayanan publik yang berkualitas. Jadi indikator pengukuran kualitas pelayanan dari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat adalah melalui 5 azas pelayanan publik yang berkualitas, yaitu (Muhamad Adnan, 2006, hal 1):

Kehandalan atau "*Reliability*" adalah melakukan pelayanan yang akurat dan bisa diandalkan, sehingga masyarakat pengguna jasa senang bahkan bangga memakai jasa yang diberikan.

Daya tanggap dan sensitivitas atau "*Responsiveness and Sensitivity*" adalah suka menolong konsumen dan menyediakan pelayanan yang tanggap dan cepat. Menyediakan kebutuhan dan informasi bagi masyarakat pengguna jasa tanpa diminta oleh mereka.

Jaminan atau "*Assurance*" adalah menumbuhkan kepercayaan dan rasa kepastian bagi pengguna jasa, sehingga mereka tidak perlu merasakan kebimbangan terhadap profesionalitas pelayanan yang diberikan.

Perhatian atau "*Emphaty*" adalah menyediakan pelayanan yang ramah dan peduli kepada pemohon secara personal. Memberikan perhatian pada kebutuhan-kebutuhan pemohon secara simpatik.

Bukti langsung atau "*Tangibles*" adalah menyediakan fasilitas dan peralatan yang siap pakai, mudah digunakan, dan dimengerti penggunaannya oleh konsumen. Mempersiapkan personil sehingga ada dan siap ketika dibutuhkan.

METODE PENELITIAN METODE PENELLITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang berusaha untuk memperoleh informasi tentang gambaran yang lengkap mengenai keadaan yang sedang berlangsung.

Menurut Surachmand (1993:46), metode deskriptif analitis mempunyai cirri- cirri sebagai berikut.

- a. Memusatkan diri pada pemecahan masalah yang ada pada masalah-masalah sekarang dan pada masalah yang dipecahkan serta bersipat aktual.
- b. Data dikumpulkan, mula- mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa.

SUMBER DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari pihak instansi dengan cara mengamati dan meneliti objek yang akan diteliti melalui wawancara (studi lapangan)

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi dan literatur-literatur yang berhubungan masalah yang diteliti, seperti : buku-buku, artikel, majalah, internet dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini (studi kelayakan).

Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Studi Kepustakaan, yaitu dengan cara mempelajari buku-buku peraturan-peraturan, artikel-artikel dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian.
2. Studi Lapangan, yaitu dengan mengadakan penelitian secara langsung ke lokasi yang telah ditentukan melalui :
3. Observasi, yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang sedang diteliti
4. Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang diperkirakan dapat memberikan informasi yang diperlukan, seperti halnya dengan anggota masyarakat dan aparat terkait
5. Angket, yaitu teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi secara tidak langsung dengan responden. Responden dihubungi melalui daftar pertanyaan berupa formulir yang diajukan secara tertulis.

ISI

Perubahan mindset mutlak sangat diperlukan sebagai langkah awal melakukan perubahan budaya pelayanan. Pola pikir selama ini tentang aparat pemerintah yang emiliki kedudukan dan kewenangan tak terbantahkan dibanding masyarakat yang dilayani, harus segera dibuang jauh-jauh. Budaya pelayanan sesegera mungkin harus berubah menjadi lebih peka terhadap harapan-harapan masyarakat. Namun demikian, perlu dicermati bahwa mengubah mindset aparat penerintah tidak bisa dilakukan dengan pemberian motivasi melalui ceramah, kursus-kursus saja, tetapi yang utama adalah melalui penerapan manajemen yang benar mencakup pemberian kesejahteraan memadai dan penerapan reward dan punishment secara konsisten dan berkelanjutan.

Beberapa perubahan mindset aparat pelayanan publik yang diyakini dapat merubah budaya pelayanan antara lain dengan :

1. Mengutamakan pendekatan tugas yang diarahkan kepada pengayoman dan pelayanan rakyat dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan;
2. Melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani;

3. Melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu;
4. Memposisikan diri sebagai fasilitator pelayanan publik daripada sebagai agen pembaharu (change of agent) pembangunan;
5. Melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kaku (rigid) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, novatif, fleksibel dan responsif.

Dalam upaya pembangunan budaya pelayanan ini membutuhkan keterbukaan seluruh aparat pelayanan publik untuk menerima perubahan budaya organisasi maupun pola pikir demi kemajuan unit pelayanan publik. Di dalam perubahan tersebut, perubahan perilaku para pemberi pelayanan akan selalu dibandingkan dengan rekannya yang bekerja di unit layanan publik lainnya. Penciptaan budaya menghargai prestasi amat dibutuhkan untuk menumbuhkan rasa kebanggaan terhadap organisasi.

Beberapa langkah yang dapat menumbuhkan budaya pelayanan antara lain sebagai berikut.

1. tempatkan pegawai dari unit berbeda yang memiliki tugas dan fungsi jelas di unit pelayanan sebagai langkah awal menuju perubahan budaya;
2. ciptakan rotasi pekerjaan secara berkala, kerja magang di luar unit, saling tukar informasi seputar tugas dan fungsi antar unit, dan apabila memungkinkan melakukan perlombaan antar unit pelayanan publik;
3. rayakan keberhasilan dalam pemberian pelayanan publik dengan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi;
4. ciptakan bahasa, kebiasaan, cerita sukses, dan simbol untuk mendorong rasa kebersamaan dan rasa kesatuan dalam tim unit pelayanan publik;
5. ciptakan mental model baru dengan mengikutsertakan pegawai dalam merancang misi organisasi, perlakuan nilai, kepercayaan, dan asumsi mereka sebagai investasi bagi keberhasilan unit pelayanan; dan
6. ciptakan model sistem sebagai cara memberikan pemahaman tentang bagaimana sesuatu bekerja dan bagaimana perubahan akan efektif. (Standar Pelayanan Publik, PKMP-LAN)

Pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Lembang masih terdapat kelemahan-kelemahan dalam hal pemberian pelayanan kepada pemohon/

masyarakat. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap pemohon atau konsumen dari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat serta dari kuesioner yang disebarikan oleh peneliti, ada beberapa permasalahan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Lembang Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain :

Pertama, ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*), ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dari Kecamatan Lembang Yang pertama adalah dari segi prosedur pelayanan, dapat diketahui bahwa masih terdapat pemohon yang kurang paham bahkan tidak paham terhadap prosedur pelayanan yang ditentukan oleh Kecamatan Lembang khususnya bagi masyarakat dengan tingkat pendidikan yang tergolong rendah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat kecenderungan bahwa ada faktor lain selain tingkat pendidikan yang menentukan pemahaman seseorang terhadap prosedur pelayanan yang ditentukan oleh Kecamatan Lembang Faktor tersebut adalah faktor pengalaman, yaitu pemohon yang sering berhubungan secara langsung dengan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat memiliki tingkat pemahaman yang lebih baik daripada pemohon yang tidak pernah berhubungan secara langsung dengan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat terkait dengan prosedur pelayanan di Kecamatan Lembang Simpulan tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat kurang melakukan sosialisasi terhadap pemohon tentang prosedur pelayanan KTP di Kecamatan Lembang Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, menurut penulis cara yang paling mudah adalah melalui spanduk yang berisi tulisan maupun gambar tentang tata cara yang harus dilakukan oleh pemohon untuk mendapatkan pelayanan KTP dari Kecamatan Lembang. Sedangkan dari segi persyaratan pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa menunjukkan masih ada responden yang merasa keberatan tentang pembayaran pembuatan KTP. Banyak diantara pemohon maupun masyarakat yang keberatan dengan persyaratan tersebut, terlebih lagi bagi masyarakat dengan tingkat ekonomi lemah. Hal tersebut harus mendapat perhatian dari pihak Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat untuk membuat kebijakan yang tidak memberatkan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Lembang

Kedua, ditinjau dari dimensi daya tanggap dan sensitivitas (*responsiveness and sensitivity*), yang perlu mendapatkan perhatian dari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat adalah proses penyelesaian atas keluhan pemohon. Dapat diketahui bahwa Kecamatan Lembang selalu merespon setiap keluhan pemohon, akan tetapi mayoritas pemohon masih mengatakan bahwa proses penyelesaian atas keluhan pemohon masih kurang cepat arinya masih banyak pemohon. Menurut penulis ada beberapa alasan yang menyebabkan proses

penyelesaian tersebut kurang cepat, yaitu faktor dari petugas yang kurang terampil maupun kurang serius dalam menyelesaikan keluhan pemohon. Hal tersebut harus segera mendapatkan perhatian dari Kecamatan Lembang

Ketiga, ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*), yang perlu mendapatkan perhatian dari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat dari dimensi ini adalah tentang kepastian biaya, dalam hal ini adanya biaya tambahan lain di luar biaya semestinya. Dapat diketahui bahwa mayoritas pemohon merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan jarang sesuai dengan biaya sebenarnya, bahkan ada yang merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan selalu tidak sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan. Menurut analisa penulis, pada dasarnya pemohon tidak begitu tahu secara pasti mengenai biaya yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Lembang mereka hanya merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan terlalu berlebihan. Sehingga kemungkinan jawaban tersebut hanya didasarkan atas anggapan dari pemohon saja. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat kurang melakukan sosialisasi terhadap pemohon tentang biaya-biaya atau tarif yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Lembang Maka dari itu, Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat harus melakukan sosialisasi tentang biaya-biaya tersebut, untuk mencegah anggapan miring dari masyarakat/ pemohon tentang Kecamatan Lembang

Keempat, ditinjau dari dimensi perhatian (*emphaty*), yang perlu mendapat perhatian utama dari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat terhadap dimensi ini adalah tentang ketepatan waktu pembuatan KTP. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pemohon mengatakan bahwa waktu pembuatan KTP, bahkan ada yang mengatakan bahwa waktu pembuatan terkadang tidak sesuai dengan janji ketika pemohon ajukan saat pembuatan KTP dari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. Tingkat ketepatan waktu ini menjadi penting, yaitu efektivitas dan efisiensi pemohon. Namun ada masyarakat yang mengatakan bahwa waktu pembuatan yang di berikan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat kadang-kadang jauh dari waktu yang ditentukan. Hal tersebut harus segera mendapatkan perhatian dari Kecamatan Lembang Dalam hal ini, Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat harus menciptakan strategi baru dalam memberi pelayanan terhadap pemohon pembuatan KTP yang lebih berkualitas, sehingga pelayanan yang diterima oleh pemohon atau masyarakat lebih bermutu dan tidak ada lagi keluhan tentang pelayanan KTP dari pemohon atau masyarakat.

Kelima, ditinjau dari dimensi bukti langsung (*tangible*), yang perlu mendapat perhatian dari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat dari dimensi ini adalah tentang sarana penunjang pelayanan. menunjukkan

bahwa masih ada pemohon yang mengatakan bahwa sarana penunjang pelayanan masih kurang baik, bahkan ada yang mengatakan tidak baik. Menurut analisa penulis bahwa jumlah sarana dan prasarana pelayanan seperti jumlah komputer masih kurang memadai dan ruang tunggu yang panas, hal itu dapat dilihat dari banyaknya pemohon yang mengeluh kaena arus antri sampai berjam jam kurang pelayanan dan masih seringnya masyarakat yang tidak mendapatkan blangko KTP. Seharusnya Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat harus segera memberikan perhatian terhadap sarana penunjang pelayanannya, yaitu dengan segera menambah sarana pelayanan seperti komputer atau sumber daya manusia yang mumpuni. Hal tersebut sampai saat ini tampaknya masih sulit untuk direalisasikan, karena Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat saat ini masih terkendala soal dana untuk meningkatkan sarana penunjang pelayanan tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat/pelanggan terhadap kualitas pelayanan KTP di Kecamatan lembang Kabupaten Bandung Barat. Sementara itu target untuk memberikan pelayanan yang merata masih belum terpenuhi. Sedangkan kebijakan yang ada ternyata kurang memenuhi aspek pelibatan masyarakat dalam pembuatan suatu kebijakan, kurangnya sosialisasi dan transparansi dalam pelayanan KTP.

Berdasarkan temuan penelitian, diusulkan beberapa saran, diantaranya :

1. Komitmen untuk dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya harus ditempatkan sebagai prioritas utama dalam menentukan bentuk, model dan sistem pelayanan.
2. Adanya unsur pengawasan dan penilaian terhadap pegawai yang dilakukan oleh atasan secara langsung.
3. Unsur yang tak kalah penting yaitu perlu adanya evaluasi kinerja aparatur pelayanan yang terlibat langsung dengan pelayanan publik serta kualitas personal.
4. Pemberian penghargaan dan bonus kepada para pegawainya serta pemberian sanksi yang tegas bagi para pegawai yang melanggar disiplin kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solihin.2001. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara
- 1997. *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*, Jakarta, Bumi Aksara

- Azwar, Saifuddin. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anderson. James.E. 1979. *Public Policy Making*. New York: Holt Rinehart and Winston
- Black, James A. dan Dean J. Champion. 1999. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*, Diterjemahkan oleh E. Koeswara dkk. Bandung: PT Eresco
- Dunn, Wiliam N. 1981. *Public Policy Analysis: An Introduction*. New York: Prentice Hall Inc. Englewood Cliffs
- Dunn, Wiliam N, 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. (Penerjemah : Muhajir Darwin). Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kebijakan dan Kependudukan UGM
- Adnan, Muhammad. (2006), Juni "Negara, Pelayanan Publik dan Perlindungan Hak Publik Dalam Public Services". *MPII-Forum* 34 hal 1-6.

*) **Nunung Munawaroh** adalah Dosen IPDN