

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cikarang Timur Kabupaten Bekasi

Irfan Radya Aprilian¹, Hanny Purnamasari²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

¹2110631180143@student.unsika.ac.id, ²hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id

Dikirim: 3 Januari 2024 Direvisi: 17 Maret 2024 Diterima: 4 Mei 2024

Abstrak

Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur masih memiliki beberapa permasalahan yakni: Pertama, ketersediaan blangko yang sering kosong di Kecamatan Cikarang Timur (Andryandy, 2021). Kedua, lambatnya pengurusan dokumen kependudukan yang menyebabkan lamanya waktu pembuatan E-KTP. Ketiga, kurangnya staff untuk melayani di bidang administrasi kependudukan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP, dan faktor penghambat serta faktor pendukungnya. Saya menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi menjadi sebagai instrumen penelitian. Setelah itu, data dikumpulkan, direduksi, dipresentasikan, dan divalidasi sebagai teknik analisis (Hardani. dkk, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur yang mengacu pada teori Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiyansyah, 2011) dari dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati yaitu masih kurangnya jumlah kursi di ruang tunggu dan jumlah fasilitas pendingin ruangan. Selain itu, masih terdapat hambatan-hambatan berupa keadaan listrik yang sering mati sehingga menyebabkan akses jaringan internet menjadi sering *offline*, sehingga banyak pelayanan terhadap masyarakat mengalami keterlambatan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur sudah berjalan namun kurang maksimal, dilihat dari masih terdapat beberapa permasalahan diatas.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, E-KTP

Abstract

The process of creating E-KTPs in East Cikarang District's public services is facing multiple challenges. Firstly, there is a frequent shortage of blank forms in the district. Secondly, the slow processing of population documents leads to prolonged E-KTP production times. Lastly, there is a shortage of personnel in the population administration field. As a result, the objective of this study is to assess the quality of public services for E-KTP creation and to identify the factors that hinder or support this process. Employing a qualitative approach with a descriptive research design, this study utilized interviews, observations, and documentation as research tools. Subsequently, data was collected, condensed, presented, and validated as an analysis technique (Hardani. et al, 2020). According to the

research's findings, the East Cikarang District's E-KTP's quality of public services relates to Zeithaml, Parassuraman, and Berry's theory from the dimensions of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, and Empathy. specifically, the fact that the waiting room still lacks chairs and air conditioning facilities. In addition, there are ongoing challenges in the form of regular power outages that result in frequent offline internet network access, which causes delays in a number of community services. Therefore, based on the various issues raised above, it can be said that public services are providing E-KTPs in the East Cikarang District, they are not doing so at their best.

Keywords: *Quality, Public Service, E-KTP*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi faktor utama dan sangat penting dalam pembangunan otonomi negara, karena pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dari pemerintahan yang berkaitan langsung dengan masyarakat di suatu negara (Ferdian & dkk, 2021). Oleh karena itu, pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan yang baik kepada seluruh masyarakatnya. Pelayanan publik tercantum dalam Undang-Undang RI No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang pada intinya menjelaskan sebagai bentuk tindakan yang diambil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, layanan, dan dukungan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan hukum. Selain itu, dukungan administratif ini memuat pelayanan administrasi kependudukan pada instansi pemerintah dan tertuang dalam Undang-Undang RI No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Saat ini, penyelenggara pelayanan publik diharuskan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan tidak bergantung pada pemberian standar pelayanan saja (Mohi & Mahmud, 2018). Namun demikian, dalam praktiknya, pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik ini masih terdapat beberapa kendala. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat.

Kemudian pada pasal 20 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang pada intinya menjelaskan bahwa sebagai pedoman dalam memberikan layanan publik, penyelenggara layanan publik diharuskan mengembangkan dan menerapkan standar layanan publik. Tujuan standar ini adalah untuk menyediakan informasi secara bebas kepada masyarakat sehingga mereka dapat mengevaluasi mutu layanan yang diberikan oleh pemerintah dan menghindari kebingungan terkait persyaratan, metode, biaya, dan jangka waktu layanan. Kemudian, untuk memastikan bahwa proses standar pelayanan tersebut dapat terlaksana secara konsisten, maka dibutuhkan juga adanya *Standar Operating Procedure* (SOP). Dalam hal ini, adanya SOP yang jelas akan dapat memastikan bahwa proses pengolahan dalam unit pelayanan dapat berjalan secara konsisten sesuai dengan panduan yang telah ditetapkan.

Kantor Kecamatan Cikarang Timur, yang terletak di Kabupaten Bekasi, menyediakan berbagai layanan publik, termasuk administrasi kependudukan, seperti membuat Akta Kelahiran, E-KTP, Kartu Keluarga (KK), sampai Akta Kematian. Pelayanan publik yang disediakan oleh Kecamatan Cikarang Timur telah dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat dan berjalan sesuai dengan SOP yang ada.

Namun, observasi awal yang dilakukan di Kecamatan Cikarang Timur masih menunjukkan beberapa permasalahan, terutama dalam penyediaan layanan E-KTP. Pertama, Masyarakat masih sulit mengurus E-KTP akibat ketersediaan blangko yang sering kosong di Kecamatan Cikarang Timur (Andryandy, 2021). Kedua, Masih lambatnya pengurusan dokumen kependudukan yang menyebabkan lamanya waktu pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur, Kabupaten Bekasi. Ketiga, kurangnya staff untuk melayani di bidang administrasi kependudukan (Diskominfosantik, 2021).

Beberapa hasil temuan pada penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan publik dapat menjadi acuan bagi penelitian ini, sehingga memungkinkan dilakukannya kajian yang lebih mendalam terhadap pokok bahasan dan pembahasan yang lebih mendalam mengenai temuan-temuan penelitian tersebut. Pertama, penelitian dari (Ferdian & dkk, 2021) yang mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi terkait mengenai kesadaran aparatur, adanya peraturan, dan beberapa faktor seperti organisasi, kemampuan, keterampilan dan sarana pelayanan ini dapat dikatakan berjalan dengan baik. Namun diperlukannya peningkatan sumber daya manusia yaitu dari aparat pemerintahan Kecamatan Cibitungnya sendiri.

Kedua, penelitian dari (Azmi & dkk, 2023) yang menganalisis kualitas pelayanan publik terkait E-KTP yang dilaksanakan di Kecamatan Tallo, Kota Makassar. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Tallo masih belum optimal karena aparatur dan personel masih kurang pada bagian pelayanan publik.

Ketiga, penelitian dari (Prayusi & dkk, 2023) terkait kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam konteks penerbitan e-KTP, secara umum sudah efektif dan selaras dengan peraturan hukum dan standar pelayanan yang ada.

Melihat ketiga *review* penelitian terdahulu di atas, penelitian saya memiliki beberapa perbedaan dengan ketiga penelitian sebelumnya yang terletak pada lokus penelitiannya, yakni saya meneliti di Kantor Kecamatan Cikarang Timur. Selain itu, penelitian terdahulu yang pertama menggunakan teori menurut Drs.H.A.S Moenir (Moenir, 2006) dengan dimensi kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan. Sedangkan saya menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiyansyah, 2011) dengan lima indikator yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Selain itu, fokus kajian ketiga penelitian terdahulu tidak menganalisis mengenai faktor penghambat dan faktor pendukungnya. Sedangkan, pada penelitian saya digunakan indikator faktor penghambat dan pendukung dengan tujuan agar hasil yang didapat lebih menyeluruh atau komprehensif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan deskriptif kualitatif merupakan analisis data yang diperoleh dari kata-kata, gambaran, atau perilaku untuk memberikan penjelasan atau gambaran mengenai situasi dan kondisi dalam bentuk naratif (Margono, 2003). Alasan memilih metode kualitatif pada penelitian ini karena memungkinkan saya untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam

mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan masyarakat terkait pelayanan publik. Melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, peneliti dapat menggali nuansa dan kompleksitas yang mungkin tidak terungkap dalam data kuantitatif. Pada intinya, penelitian kualitatif menawarkan pendekatan yang komprehensif, fleksibel, dan mendalam untuk mengeksplorasi dan memahami berbagai aspek kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP.

Sumber datanya meliputi data primer yang didapat dari observasi langsung dengan mewawancarai Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur dan masyarakat. Data sekunder diperoleh melalui buku, internet, dan jurnal yang berkaitan erat dengan masalah kajian penelitian.

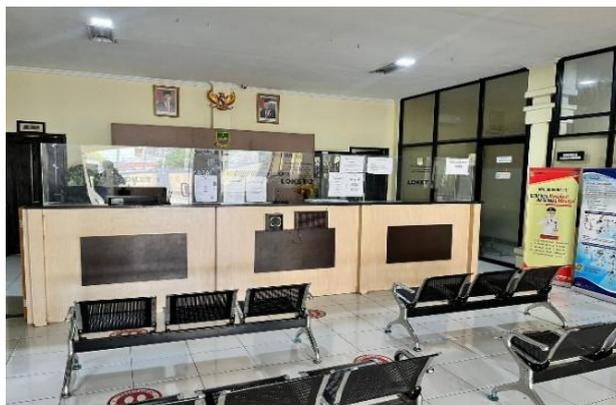
Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi menjadi sebagai instrumen penelitian. Setelah itu, data dikumpulkan, direduksi, dipresentasikan, dan divalidasi sebagai teknik analisisnya (Hardani. dkk, 2020). Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cikarang Timur Kabupaten Bekasi pada tanggal 27 Oktober sampai dengan 27 November 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui cara pemerintah melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan Cikarang Timur dengan memperhatikan kualitas pelayanan tersebut, sebagaimana diuraikan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiyansyah, 2011) yang dapat dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu :

1. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Dimensi ini berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana yang meliputi kondisi ruang tunggu pelayanan, tersedianya peralatan seperti komputer dan alat perekam dalam jumlah yang memadai untuk mendukung pelayanan pembuatan kartu identitas elektronik (E -KTP). Apabila kondisi pelayanan dipersepsikan nyaman oleh pengguna jasa, maka mereka akan memberikan penilaian positif dan menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cikarang Timur. Namun apabila masyarakat menilai dimensi tersebut kurang memuaskan, maka mereka akan memberikan penilaian negatif dan menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.



Gambar 4.3 Ruang Tunggu Pelayanan

Sumber : Dokumentasi Peneliti



Gambar 4.4 Monitor dan Alat perekam

Sumber : Dokumentasi Peneliti



Gambar 4.5 Kondisi Ruang Tunggu Saat Ramai

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Hasil wawancara dengan Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur terkait kondisi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Cikarang Timur seperti kondisi ruang tunggu yang mencakup tempat duduk, ketersediaan tempat parkir dan fasilitas seperti kipas angin sudah ada. Akan tetapi belum dikatakan lengkap dari segi alat dan kondisi ruang pelayanan perekaman E-KTP. Kemudian jumlah tempat duduk hanya terdapat 12 (dua belas) *seat* yang menyebabkan sebagian masyarakat berdiri ketika sedang mengantri dan juga hanya terdapat 1 (satu) kipas angin dalam ruang tunggu. Kemudian, Fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat terkait ketersediaan alat terdapat 3 monitor yang masing-masingnya untuk perekaman E-KTP,

Percetakan E-KTP, dan Percetakan Kartu Keluarga (KK). Selain itu masing-masing terdapat 2 (dua) seperti kamera perekam, perekam sidik jari, perekam irish mata dan 1 (satu) perekam untuk tanda tangan. Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan informan terkait kondisi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Cikarang Timur dalam menunjang kenyamanan masyarakat sudah memadai dengan kondisi ruang tunggu yang terdapat fasilitas kipas angin.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur dan Informan dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana sudah ada serta fasilitas seperti ketersediaan komputer dan alat perekam sudah memadai. Akan tetapi, jika dilihat dari jumlah kursi tunggu dan fasilitas kipas angin perlu ditambah agar pelayanan kepada masyarakat lebih maksimal.

2. **Kehandalan (*Reliability*)**

Dimensi ini terkait kondisi jumlah para pegawai dalam melayani masyarakat dan mencakup kemampuannya dalam memberikan pelayanan secara konsisten. Kehandalan dapat disimpulkan mengenai sejauh mana para pegawai dapat secara cepat dan cermat dalam melakukan tugas dan fungsinya secara baik dan benar sesuai dengan SOP kerja yang ada.

Hasil wawancara dengan Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur terkait jumlah pegawai pelayanan disdukcapil yang ada di Kecamatan Cikarang Timur terdapat 4 (empat) orang yang dimana sudah di tempatkan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing yakni di bagian perekaman, percetakan E-KTP, Pelayanan terhadap warga, Percetakan Kartu keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Selain itu, dalam merekrut para pegawai disdukcapil di Kantor Kecamatan Cikarang Timur terdapat pendidikan terlebih dahulu sesuai bidang-bidangnya sehingga dalam pembuatan E-KTP telah memiliki standar pelayanan yang jelas dan telah sesuai dengan ketentuan serta aturan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait dimensi kehandalan menjelaskan bahwa kecermatan para pegawai disdukcapil di Kecamatan Cikarang Timur sudah cepat serta cermat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur dan Informan dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai sudah memadai dengan dibekali pelatihan-pelatihan di bidangnya masing-masing sehingga kecermatan yang dimiliki oleh para pegawai sudah terjamin, yakni telah sesuai dengan ketentuan dan aturan.

3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi ini berkaitan mengenai kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan yang dialami pengguna jasa secara tepat waktu dan tanggap, khususnya dalam konteks seluruh pelayanan di Kecamatan Cikarang Timur. Hal ini dianggap sebagai bukti respons organisasi terhadap dan pengakuan terhadap kebutuhan dan aspirasi komunitasnya. (Likawati, 2016).

Hasil wawancara dengan Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur terkait daya tanggap ketika terdapat persoalan yang dikeluhkan warga dalam pembuatan

E-KTP seperti contoh umur yang belum mencukupi akan tetapi sudah pernah menikah. Respon dari para pegawai yaitu menjelaskan bahwa tidak bisa karena sesuai dengan aturan yang ada. Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait Daya tanggap para pegawai pelayanan sudah menjalankan tugasnya dengan baik dengan memberikan respon atas keluhan dengan cepat dan tepat serta telah sesuai prosedur.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur dan Informan dapat disimpulkan bahwa respon dari para pegawai disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur di bagian pelayanan dalam menanggapi keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat telah diselesaikan dengan cepat dan tepat dengan mengikuti prosedur serta aturan yang ada.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) ini terkait dengan jaminan pelayanan tepat waktu dan bebas biaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Cikarang Timur. Selanjutnya menggambarkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan pengguna jasa terhadap penyedia jasa (Rakhmah, 2016).

Hasil wawancara dengan Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur terkait dimensi *assurance* bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur setelah perekaman dapat diambil 5 (lima) hari kerja, sedangkan untuk percetakan ulang akibat hilang atau rusak bisa ditunggu sekitar 20 menit dan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur ini gratis atau tidak dipungut biaya. Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait dimensi *assurance* adalah jaminan waktu dalam pembuatan E-KTP setelah perekaman baru selesai dan bisa diambil dalam jangka 1 (satu) bulan. Kemudian, informan juga menjelaskan bahwa pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur ini gratis.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur dan Informan dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan informasi akan jaminan waktu dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur, Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur menginformasikan bahwa 5 (lima) hari sudah dapat diambil, akan tetapi informan menjelaskan bahwa 1 (satu) bulan dapat diambil. Kemudian untuk jaminan biaya keduanya menjelaskan bahwa pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur gratis, hal tersebut telah sesuai dengan aturan dalam Undang-Undang (UU No 24 Tahun 2013 Pasal 79A).

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi ini terkait bagaimana bentuk perhatian dan rasa peduli dari para pegawai terhadap pengguna layanan terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan (Likawati, 2016). Dimensi empati ini meliputi sikap pegawai dalam melayani masyarakat dengan tidak bersikap diskriminatif terhadap pengguna layanan.

Hasil wawancara dengan Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur terkait dimensi *empathy* adalah bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

harus sama rata, artinya penyelenggara pelayanan tidak boleh bersikap diskriminatif terhadap masyarakat yang datang dengan catatan persyaratan yang dibawa harus lengkap.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait dimensi *emphaty* menjelaskan bahwa para pegawai disdukcapil di Kecamatan Cikarang Timur telah melayani masyarakat dengan bersikap sopan dan santun serta tidak membedakan para pengguna layanan yang datang.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur dan Informan dapat disimpulkan bahwa para pegawai Disdukcapil di Kecamatan Cikarang Timur telah menjalankan tugasnya dengan baik. Hal tersebut dibuktikan bahwa pegawai telah melayani setiap warga yang datang dengan bersikap sopan dan santun, serta tidak melakukan diskriminasi atau bias terhadap pengguna jasa yang masuk. Hal ini telah sesuai aturan (UU No 24 Tahun 2013 Pasal 8 ayat (1) huruf b) yang mewajibkan instansi pelaksana memberikan pelayanan yang seragam dan profesional kepada seluruh warga dalam pemberitaan kependudukan dan peristiwa penting.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung

Pemberian pelayanan publik yang prima terutama dalam pembuatan E-KTP akan menciptakan rasa kepuasan kepada pengguna layanan yakni terhadap masyarakat. Namun, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Cikarang timur masih terdapat faktor penghambat dan faktor pendukung, yaitu :

1. Faktor Penghambat

Suatu Proses penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi saat ini tidak selalu terlaksana sebagaimana mestinya, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat variabel-variabel yang dapat menghambat terselenggaranya pelayanan publik. Hal tersebut juga dirasakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Cikarang Timur, khususnya pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) masih memiliki beberapa hambatan-hambatan, diantaranya yaitu keadaan listrik yang sering mati sehingga menyebabkan akses jaringan internet menjadi sering *offline*, Pelayanan publik ini mencakup seperti dalam pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga dan yang lainnya menjadi tidak optimal. Akibat dari Kondisi listrik mati dan jaringan yang sering bermasalah ini menyebabkan pelayanan perekaman hingga pencetakan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur ini dapat terganggu sehingga banyak pelayanan terhadap masyarakat mengalami keterlambatan.

Adanya faktor-faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Cikarang Timur tersebut menjadi penyebab utama dari lamanya penginputan data, perekaman hingga pencetakan E-KTP masyarakat menjadi terganggu dari waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Faktor Pendukung

Penyelenggaraan pelayan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur terdapat faktor pendukung antara lain seperti para pegawai disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur telah memiliki kemampuan dalam mengoperasikan alat bantu seperti

penggunaan komputer maupun alat perekam yang lain dalam mendukung percepatan pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur. Selanjutnya, ketersediaan jumlah blanko E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur setelah masa pandemi covid-19 mulai berangsur-angsur membaik sampai saat ini.

KESIMPULAN

Dari pembahasan yang sudah dijelaskan, maka peneliti dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- A. Kualitas Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cikarang Timur dapat diukur dari 5 (lima) dimensi yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
 1. Bukti Fisik (*Tangible*), terkait kondisi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Cikarang Timur sudah ada, fasilitas seperti ketersediaan komputer dan alat perekam. Akan tetapi, jumlah kursi tunggu masih kurang karena ketika antrian ramai banyak masyarakat yang tidak mendapatkan kursi dan kurangnya jumlah kipas angin di ruang tunggu.
 2. Keandalan (*Reliability*), terkait jumlah pegawai disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur sudah memadai dengan dibekali pelatihan-pelatihan di berbagai bidangnya masing-masing sehingga kecermatan yang dimiliki oleh para pegawai sudah terjamin, yakni telah sesuai dengan ketentuan dan aturan.
 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), terkait respon dari para pegawai disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur di bagian pelayanan dalam menanggapi keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat telah diselesaikan dengan cepat dan tepat dengan mengikuti prosedur serta aturan yang ada.
 4. Jaminan (*Assurance*), terkait jaminan waktu terdapat perbedaan informasi dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur, Kepala Unit Disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur menginformasikan bahwa 5 hari sudah dapat diambil, akan tetapi informan menjelaskan bahwa 1 (satu) bulan dapat diambil. Kemudian untuk jaminan biaya keduanya menjelaskan bahwa pembuatan E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur gratis atau tidak dipungut biaya.
 5. Empati (*Empathy*), terkait sikap empati para pegawai disdukcapil di Kecamatan cikarang Timur telah menjalankan tugasnya dengan baik, hal tersebut dibuktikan bahwa bersikap sopan santun dalam melayani, serta tidak diskriminatif atau membeda-bedakan pengguna layanan yang datang.
- B. Faktor Penghambat terkait kualitas pelayanan khususnya dalam pembuatan E-KTP ini yaitu terkait keadaan listrik yang sering mati sehingga menyebabkan akses jaringan internet menjadi sering *offline*, sehingga banyak pelayanan terhadap masyarakat mengalami keterlambatan. Sedangkan Faktor Pendukungnya yaitu para pegawai disdukcapil Kecamatan Cikarang Timur telah memiliki kemampuan dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer maupun alat perekam yang lain. Kemudian, jumlah blanko E-KTP di Kecamatan Cikarang Timur saat ini sudah tersedia.

REFERENSI

- Andryandy, T. (2021, Januari 09). *Tahun Baru, Warga Cikarang Bekasi Keluhkan Stok Blangko e-KTP Kosong*. Retrieved from www.pikiran-rakyat.com: <https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-016085777/tahun-baru-warga-cikarang-bekasi-keluhkan-stok-blangko-e-ktp-kosong>
- Azmi, I. F., & dkk. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pada E-KTP Di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi Terapan*, 17-30. Retrieved November 06, 2023, from <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jplan/article/view/565>
- Diskominfosantik. (2021, Maret 15). *Camat Cikarang Timur Pastikan Percepat Pengurusan Dokumen Kependudukan*. Retrieved from www.bekasikab.go.id: <https://www.bekasikab.go.id/camat-cikarang-timur-pastikan-percepat-pengurusan-dokumen-kependudukan>
- Ferdian, E., & dkk. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik bagian kependudukan di kecamatan cibitung beksi. *KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 357-362. Retrieved November 06, 2023, from <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/10071>
- Hardani. dkk. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Likawati, P. (2016). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1-18. Retrieved November 19, 2023, from <https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/view/1063>
- Margono, D. S. (2003). *Metodologi penelitian pendidikan (Cetakan 2 ed.)*. Jakarta: Rineka Cipta. Retrieved November 06, 2023
- Moenir, D. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, Volume 6 Nomor 2, 102.
- Prayusi, N. D., & dkk. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 513-521. Retrieved November 06, 2023, from <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/3549>
- Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1-7. Retrieved November 19, 2023, from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/16651>