

REPUBLIC INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202169429, 25 November 2021

Pencipta

Nama : **Mochammad Hayatul Insan Kamil dan Dr. Hj. Dewi kurniasih, S.IP., M.Si..**

Alamat : Jl. Sukawening No.71, Ds,Sukawening Kec.Sukawening, Kab.Garut, Kab. Garut, JAWA BARAT, 44184

Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : **Universitas Komputer Indonesia**

Alamat : Jl. Dipatiukur No. 112-116, Bandung, JAWA BARAT, 40132

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : **Karya Tulis (Skripsi)**

Judul Ciptaan : **Pelayanan Publik Di Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pembuatan KTP Elektronik)**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali : 21 September 2021, di Bandung
di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak Ciptaan tersebut pertama kali dilakukan Pengumuman.

Nomor pencatatan : 000292097

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual
u.b.
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Dr. Syarifuddin, S.T., M.H.
NIP.197112182002121001

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

**PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KARANGTENGAH
KABUPATEN GARUT PADA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pembuatan KTP Elektronik)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Ujian Sarjana

Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh,

**MOCHAMMAD HAYATUL INSAN KAMIL
41715010**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KARANGTENGAH KABUPATEN
GARUT PADA MASA PANDEMI COVID-19

(Studi Kasus Pembuatan KTP Elektronik)

MOCHAMMAD HAYATUL INSAN KAMIL

41 715010

Telah disetujui dan disahkan di Bandung sebagai Tugas Skripsi pada
Tanggal: 24 Agustus 2021

Menyetujui,
Pembimbing



Dr. Hj. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si.

NIP. 4127.35.31.003

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Dr. Nia Karniawati, S.IP., M.Si.

NIP. 4127.35.31.002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi pelayanan	13
2.1.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	14
2.1.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	16

2.1.5 Contoh-contoh Pelayanan Publik	17
2.1.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik	18
2.1.7 Pengertian Kabupaten	19
2.1.8 Pengertian Kecamatan.....	19
2.1.9 Pengertian Pembuatan KTP-el.....	20
2.1.10 Pandemi <i>Corona Virus Disease</i> (Covid-19)	24
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.3 Preposisi	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Informan Penelitian	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Uji Keabsahan Data	32
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Garut	38
4.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Garut	38
4.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Garut	39
4.1.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Garut	43
4.2 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Karangtengah	44
4.2.1 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Karangtengah	44
4.2.2 Peta Kantor Kecamatan Karangtengah	44

4.2.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Karangtengah	45
4.3 Proses Pelaksanaan Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el di Kecamatan Karangtengah.....	53
4.3.1 Alur Pelayanan Pembuatan KTP-el Sebelum Pandemi Covid-19....	53
4.3.2 Alat Penunjang Pembuatan KTP-el	54
4.3.3 Fasilitas Protokol Kesehatan Kecamatan Karangtengah	56
4.4 Tahap Analisis <i>Fishbone</i>	58
4.5 Pembahasan.....	63
4.5.1 Pelayanan Publik Di Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut Pada Masa Pandemi Covid-19 Untuk Pembuatan KTP-el	63
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Karangtengah.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Surat Keterangan Pelayanan Publik Sistem <i>Online</i>	3
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 Analisis Masalah Dengan <i>Fishbone</i>	35
Gambar 3.2 Analisis Penyebab Utama dengan <i>Fishbone Analysis</i>	35
Gambar 3.3 Analisis Penyebab Kecil dengan Diagram <i>Fishbone</i>	36
Gambar 4.1 Kondisi Fisik Geografis Wilayah Kabupaten Garut.....	39
Gambar 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Garut (2016-2020)	43
Gambar 4.3 Peta Lokasi Kantor Kecamatan Karangtengah	45
Gambar 4.4 Alur Pelayanan Pembuatan KTP-el Sebelum Pandemi Covid-19.....	53
Gambar 4.5 Kamera Untuk Pengambilan Foto KTP-el	54
Gambar 4.6 Alat Perekam Tanda Tangan.....	55
Gambar 4.7 Alat Perekam Sidik Jari	55
Gambar 4.8 Alat <i>Scan</i> Retina Mata.....	56
Gambar 4.9 Alat Pencetak KTP-el	56
Gambar 4.10 Alat Mencuci Tangan	57
Gambar 4.11 Pengecekan Suhu	57
Gambar 4.12 Diagram Tulang Ikan (<i>fishbone diagram</i>) Pelayanan Pembuatan KTP-el Terhambat.....	59
Gambar 4.13 Diagram Tulang Ikan (<i>fishbone diagram</i>) Jaringan/Sinyal Lamban/ <i>Error</i> Pada Pelaksanaan Pembuatan KTP-el	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara Bagi Aparatur	88
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Bagi Masyarakat	90
Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara	92
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian UNIKOM.....	100
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Kesbangpol	101
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian	102
Lampiran 7 Surat Rekomendasi Pembimbing	103
Lampiran 8 Berita Acara Bimbingan	104
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	105
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia sedang mengalami sebuah pandemi. Pandemi yang membawa dampak signifikan pada perubahan dunia, mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hal tersebut disebabkan oleh adanya penyebaran sebuah virus yaitu *Corona Virus Disease* (Covid-19). Hampir tidak ada yang bisa menghindar dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik sejak virus ini pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu. Ditengah masa pandemi Covid-19 ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Hal pokok yang menjadi perhatian yaitu bahwa suatu pelayanan terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan, maka semakin luas lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Pemerintah Indonesia telah melakukan beberapa tindakan untuk

menangani Covid-19. Sebelumnya pemerintah juga telah meningkatkan kesiagaan banyak rumah sakit dan peralatan yang sesuai dengan standar internasional, termasuk pada anggaran yang secara khusus dialokasikan untuk segala upaya pencegahan dan penanganan Covid-19. Selain itu, pemerintah pusat dan daerah telah mengeluarkan berbagai kebijakan. Mulai dari pembatasan hubungan sosial (*social distancing*), memberlakukan untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah berjamaah, dan meminta masyarakat untuk tetap berada di rumah serta mengurangi aktivitas diluar rumah jika tidak terlalu penting (OMBUDSMAN, 2020).

Banyaknya instansi penyelenggaraan pelayanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan *online* bahkan sampai meniadakan pelayanan secara langsung untuk sementara. Pembatasan yang dilakukan meliputi pengurangan jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jaga jarak minimal 1 meter. Namun dengan diberlakukannya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, hal tersebut menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem *online*.

Kabupaten Garut merupakan salah satu wilayah di Jawa Barat yang ikut terdampak virus Covid-19. Sama halnya dengan daerah lain, pemerintah

Kabupaten Garut pun membatasi pelayanan publik, seperti pelayanan pembuatan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk umum sebagai upaya mengantisipasi penyebaran wabah Covid-19. Wakil Bupati Garut Helmi Budiman menuturkan bahwa pelayanan di Disdukcapil setiap harinya cukup ramai didatangi orang dari berbagai daerah untuk mengajukan permohonan pembuatan KTP Elektronik (KTP-el), akta kelahiran, maupun administrasi kependudukan lainnya. Lanjut ia mengatakan bahwa pelayanan publik itu hanya melayani masyarakat yang kebutuhan administrasi kependudukannya sangat mendesak (Antarnews.com, 2020).

Gambar 1.1 **Surat Keterangan Pelayanan Publik Sistem *Online***



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Garut, 2020

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, dapat kita ketahui bahwa pemberlakuan pelayanan publik dengan sistem *online* dilakukan berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019, dimana pelayanan publik dengan sistem *online* berlaku pada Tanggal 01 Juli 2020 hingga sekarang. Untuk melakukan pelayanan publik tersebut, masyarakat dapat melakukan pendaftaran melalui *website* <https://pasti-oke.disdukcapil.garutkab.go.id/>. Dengan diberlakukannya pelayanan publik khususnya untuk pembuatan KTP dengan sistem *online* tersebut dilakukan pemerintah untuk mengurangi jumlah kasus Covid-19.

Mulainya KTP Elektronik dan KTP berlaku seumur hidup adalah dengan adanya Undang-undang (UU) Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan muncul dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dengan pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Selain Disdukcapil, instansi yang melakukan pelayanan menggunakan sistem *online* adalah Kantor Kecamatan Karangtengah. Pemberian pelayanan secara sistem *online* yang diberlakukan di Kantor Kecamatan Karangtengah meliputi pembuatan pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan pelayanan administrasi lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian secara *online* pada pertengahan November 2020 dengan salah satu aparatur di Kantor Kecamatan Karangtengah Sri Dewi Nurhayati, mengatakan bahwa pada masa pandemi Covid-19 ini beberapa pelayanan publik khususnya untuk pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Karangtengah telah diberlakukan dengan sistem *online*. Beliau mengatakan bahwa setelah diberlakukannya pelayanan dengan sistem *online* ini, pelayanan untuk pembuatan KTP Elektronik menjadi terhambat. Selain itu,

sebagai pemberi pelayanan ia merasa menjadi kurang optimal dalam memberikan pelayanan karena tidak dilakukan secara langsung kepada masyarakat.

Setelah melakukan pra wawancara *online* tersebut, peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik khususnya untuk pembuatan KTP Elektronik/e-KTP. Masalah terkait pelaksanaan pelayanan publik tersebut yaitu mengenai pemberlakuan pelayanan pembuatan KTP Elektronik dengan sistem *online*. Faktor yang menjadi hambatan dalam pemberlakuan pelayanan sistem *online* ini adalah disebabkan karena tidak semua masyarakat dapat melakukan kebijakan tersebut, salah satunya masih ada masyarakat yang tidak dapat menggunakan dan tidak memiliki *handphone*, sedangkan di masa pandemi Covid-19 ini masyarakat dituntut untuk mampu beradaptasi dengan era digital, dimana beberapa pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan melalui *online*.

Masalah kedua yang menghambat pemberlakuan pelayanan pembuatan KTP Elektronik dengan sistem *online* ini adalah masih kurangnya wawasan masyarakat mengenai cara-cara membuat KTP Elektronik dengan cara *online*. Masyarakat masih merasa kesulitan dalam proses pendaftaran untuk melakukan pembuatan KTP Elektronik, kesulitan tersebut terjadi bukan hanya untuk kalangan lansia saja tetapi masih banyak juga kalangan muda yang kesulitan untuk mendaftar pembuatan KTP Elektronik. Hal tersebut diduga karena masih minimnya penyuluhan dari pihak pemerintah khususnya Disdukcapil, karena peneliti melihat pihak pemerintah hanya memberikan tata cara mendaftar *online* lewat spanduk di depan kantor Disdukcapil.

Terdapat penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik yang dilakukan

oleh Arlita Rakhmah (2016), dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya”. Dalam penelitiannya Arlita Rakhmah menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KTP Elektronik di Dispendukcapil Surabaya sudah cukup baik, namun ada beberapa yang perlu diperbaiki mengenai masalah prasarana. Selain itu mengenai ketepatan waktu yang kurang tepat dan mengenai masalah komunikasi.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Basuki Rahman et al., (2019), dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik dan KK Pada Kantor Desa Bongkang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong”. Dalam penelitiannya Basuki Rahman et al., menggunakan metode kualitatif, hasil penelitian mereka menyatakan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik dan KK pada Kantor Desa Bongkang dapat dikategorikan cukup baik yaitu sebesar 49,93%.

Kesamaan penelitian peneliti dengan peneliti pertama adalah sama-sama meneliti mengenai pelayanan publik pada pembuatan KTP Elektronik. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Arlita Rakhmah lebih kepada kualitas pelayanan publik, sedangkan peneliti memfokuskan pada faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Kemudian kesamaan penelitian peneliti dengan peneliti kedua adalah sama-sama meneliti mengenai pelayanan publik untuk pembuatan KTP Elektronik. Perbedaan antara penelitian peneliti dengan peneliti kedua dimana penelitian yang dilakukan oleh Basuki

Rahman et al., adalah terdapat pada proses pembuatan KTP Elektronik yang tidak menggunakan sistem *online* atau KTP Elektronik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KARANGTENGAH KABUPATEN GARUT PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pembuatan KTP Elektronik)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti menarik sebuah rumusan masalah: Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pelayanan pembuatan KTP Elektronik dilihat dari aspek sumber daya manusia, sistem informasi manajemen, sarana dan prasarana, dan alur pelayanan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui proses pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pelayanan pembuatan KTP Elektronik. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami aspek sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pembuatan KTP Elektronik.

2. Untuk mengetahui aspek sistem informasi manajemen di kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pembuatan KTP Elektronik.
3. Untuk memahami aspek sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pembuatan KTP Elektronik.
4. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik dalam aspek alur pelayanan di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pembuatan KTP Elektronik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai tujuan penelitian. Adapun kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu pemerintahan khususnya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dengan sistem *online* pada masa pandemi Covid-19. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan, serta dapat dijadikan bahan acuan untuk masa yang akan datang bagi teman-teman peneliti di Ilmu Pemerintahan yang akan melaksanakan penelitian tentang pelaksanaan pelayanan publik dengan sistem *online*.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangtengah pada masa pandemi Covid-19 khususnya pada pelayanan pembuatan KTP Elektronik.

b. Bagi Akademik / Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan untuk dijadikan sebagai referensi atau *literature* sebagai salah satu sumber pengetahuan baru mengenai masalah yang diteliti mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangtengah pada masa pandemi Covid-19 khususnya pada pelayanan pembuatan KTP Elektronik.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk perkembangan permasalahan sejenis, khususnya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dengan sistem *online* khususnya pada pembuatan KTP Elektronik.

d. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini, dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya pihak Kantor Kecamatan Karangtengah dalam menyelesaikan permasalahan terkait

penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19
khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP Elektronik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Ratminto dan Atik menjelaskan “pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Kuniasih & Widowati, 2016).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Sampara menyatakan bahwa “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan” (Mas Min, 2017).

Penyelenggaraan pemerintah merupakan subjek pelayanan yang menyediakan atau memenuhi kebutuhan para masyarakatnya akan berbagai kebutuhannya. Dan hal ini menjadi suatu keharusan bagi penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan dan tanggung jawab negara guna bertujuan untuk mensejahterakan masyarakatnya. Pada dasarnya pelayanan adalah sebuah usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebagai pelaku pemenuh kebutuhan adalah negara melalui instansi-instansi yang terbentuk untuk memberikan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Menurut Wasistiono “Pelayanan publik adalah suatu bentuk pemberian jasa dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”. Pemberian jasa dalam pelayanan publik, biasanya diberikan oleh pemerintah atau pihak swasta dengan atas nama pemerintah yang sudah saling bekerja sama. Pemberian jasa dalam pelayanan publik sendiri juga bisa diberikan oleh pihak swasta sendiri kepada masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah maupun swasta (Marwiyah, Halima, & Maulidi, 2020).

Sama halnya pelayanan publik menurut Moenir dalam (Marwiyah, Halima, & Maulidi, 2020) adalah suatu kegiatan dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selain itu, dalam Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan jasa atau non jasa yang diberikan oleh pemerintah maupun pihak swasta guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan dapat beragam, salah satu contohnya pelayanan administratif seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan pindah, dan lain sebagainya.

2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut pendapat Parasuraman et al., faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi, antara lain:

1. *Tangibles*/ Bukti Langsung
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.
2. *Reliability*/ Keandalan
Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

3. *Responsiveness/ Ketanggapan*
Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance/ Jaminan*
Assurance merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
5. *Empathy/ Empati*
Empathy merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.
(Mas Min, 2017)

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., dalam Mas Min (2017) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelanggan dikatakan bahwa terdapat 5 dimensi yang umum digunakan, meliputi 1) bukti langsung; 2) keandalan; 3) ketanggapan; 4) jaminan; dan 5) empati. Pelayanan yang baik berhubungan dengan kinerja aparatur itu sendiri, sehingga aparatur menjadi unsur penentu keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat (Kurniasih, Fidowaty, & Sukaesih, 2013).

Dengan demikian, penulis berpendapat bahwa apabila dalam sebuah pelayanan jasa maupun non jasa terdapat kekurangan pada salah satu dimensi tersebut, maka sebuah pelayanan dapat dinilai kurang baik atau kurang optimal.

2.1.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sinambela (2011), asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
 - 2) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 3) **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 - 4) **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - 5) **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, *gender*, dan status ekonomi.
 - 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- (Sinambela, 2011)

Menurut keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. **Kesederhanaan.** Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah di laksanakan.
- b. **Kejelasan.** Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. **Kepastian waktu.** Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. **Akurasi.** Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah.
- e. **Keamanan.** Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. **Tanggung jawab.** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana.** Tersedianya Sarana dan Prasarana kerja serta pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. **Kemudahan akses.** Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.** Pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. **Kenyamanan.** Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.
- (Muchlisin Riadi, 2019)

Berdasarkan pendapat para ahli diatas mengenai asas dan prinsip dalam pelayanan publik, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan asas-asas serta prinsip-prinsip pelayanan publik yang sudah ditentukan dalam undang-undang yang berlaku. Hal tersebut dilakukan guna pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat dapat berjalan secara baik dan optimal serta sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, jenis-jenis pelayanan publik terbagi atas tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan barang publik, terdiri dari:
 - a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan.
 - b) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara.
 - c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan atas jasa publik, terdiri dari:
 - a) Penyediaan jasa publik oleh instansi;
 - b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan;

- c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak berasal dari pendapatan belanja negara.
3. Pelayanan administratif, terdiri dari:
- a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
 - b) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
- (Muchlisin Riadi, 2019)

Pendapat diatas menjelaskan bahwa pelayan publik terdiri dari beberapa jenis pelayanan, Pelayanan Barang Publik, Pelayanan Jasa Publik dan Pelayanan Administratif, Guna untuk membantu peneliti masalah Pelayanan Publik.

2.1.5 Contoh-contoh Pelayanan Publik

Setelah mengetahui jenis-jenis dari pelayanan publik, berikut merupakan contoh dari banyak pelayanan publik yang dapat ditemui dalam kehidupan sehari-hari, yaitu:

1. Pelayanan Administratif
Bentuk pelayanan administratif yang diberikan, meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP); pembuatan akta kelahiran; akta nikah; Buku Petunjuk Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB); sertifikat kematian; Surat Izin Mengemudi (SIM); Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan lain-lain.
2. Pelayanan Barang
Contoh pelayanan barang termasuk layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang untuk keperluan umum, seperti pasokan listrik; jaringan telepon; air bersih, dan sejenisnya.
3. Pelayanan Jasa
Contoh pelayanan jasa yang sering ditemui adalah layanan yang menghasilkan bentuk layanan yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan; perawatan kesehatan; layanan transportasi; layanan pos, dan lain-lain.
(Latest, 2020)

Pendapat diatas menjelaskan bahwa contoh Pelayanan Publik dapat temukan di kehidupan sehari-hari yang di bagi menjadi 3 pelayanan, Pelayanan

Administratif, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa.

2.1.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaannya. Terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam sebuah pelaksanaan pelayanan publik, diantaranya:

1. Faktor Pendukung
 - a. Sumber Daya Manusia Profesional
Sumber daya manusia dalam pelayanan publik menjadi faktor yang sangat diperlukan sebagai operasional pelayanan. Sumber daya manusia yang profesional akan menunjang keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik.
 - b. Sistem Informasi Manajemen
Sistem informasi manajemen berhubungan dengan pengelolaan *database*. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, sistem informasi manajemen yang digunakan sudah berbasis IT yaitu dengan penggunaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
2. Faktor Penghambat
 - a. Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
 - b. Alur Pelayanan
Dalam pelaksanaan pelayanan, instansi pemerintah menggunakan prosedur pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan. Alur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit akan mempermudah masyarakat sebagai penerima pelayanan.
(Kuniasih & Widowati, 2016)

Menurut para ahli diatas tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, diantaranya ada 2 faktor yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung, faktor penghambatnya yaitu, Sarana dan Prasarana yang kurang dan Alur Pelayanannya.

2.1.7 Pengertian Kabupaten

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kabupaten adalah daerah swatantra tingkat II yang dikepalai oleh bupati, setingkat dengan kota (madya) merupakan bagian langsung dari provinsi yang terdiri atas beberapa kecamatan. Sedangkan menurut Alan S. Burger “kota/kabupaten adalah suatu permukiman yang permanen dengan penduduk heterogen. Kota juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang terintegrasi membentuk suatu sistem sosial” (Insan Pelajar, 2018).

Senada dengan hal tersebut, pengertian kota/kabupaten merupakan sebuah wilayah yang menjadi pusat aktivitas wilayah, memiliki banyak penduduk dengan kepadatan tinggi, memiliki sifat penduduk yang heterogen dan memiliki wilayah wewenang yang terbatas oleh suatu peraturan atau konvensi (Iqbal Hakim, 2018). Berdasarkan penjelasan tersebut mengenai pengertian kabupaten, maka dapat diketahui bahwa kabupaten adalah wilayah padat penduduk yang difasilitasi oleh berbagai macam fasilitas kota guna membentuk sistem sosial, yang dipimpin oleh bupati/walikota.

2.1.8 Pengertian Kecamatan

Pengertian kecamatan berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah terdapat pada penjelasan pasal 126 ayat (1) yang menjelaskan bahwa kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 1 angka 24

disebutkan bahwa kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat.

Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dipimpin oleh camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah (Hamidah, 2012). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten, dimana kecamatan mempunyai tugas untuk melaksanakan kewenangan pemerintahan.

2.1.9 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1 angka (14) Undang Undang No. 23 Tahun 2006 ditetapkan mengenai pengertian dari KTP antara lain sebagai berikut: “KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Sedangkan KTP-el atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional (Pandawa, 2016).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis berpendapat bahwa KTP adalah kartu identitas resmi bagi masyarakat sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi yang berlaku di seluruh Wilayah Negara Republik Indonesia yang dapat digunakan untuk keperluan administrasi.

Pada awalnya KTP berbentuk selebar kertas yang dilaminating, namun sekarang sudah menggunakan tanda kartu penduduk elektronik (KTP-el). Kartu Tanda Penduduk Elektronik ini dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau biasa disingkat KTP-el ini diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri) sejak tahun 2009 (Liputan6, 2019).

Berikut ini merupakan fungsi dari kartu tanda penduduk/ KTP-el:

- 1) Sebagai identitas jati diri;
 - 2) Berlaku nasional, hal ini memungkinkan Anda untuk tak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan lain sebagainya;
 - 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.
- (Liputan6, 2019)

Kegunaan lain dari kartu tanda penduduk elektronik ini adalah untuk membuka rekening di bank, mengajukan kredit, pengurusan segala macam izin, untuk ikut pemilu, mencegah pemalsuan KTP, dan mendapatkan *database* kependudukan yang akurat (Liputan6, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis berpendapat bahwa KTP-el memiliki kegunaan yang beragam, selain sebagai identitas diri, kegunaan lain KTP-el yaitu untuk membuka rekening di bank, mencegah pemalsuan KTP, dan lain sebagainya.

Berikut beberapa persyaratan yang wajib dipenuhi sebelum mengajukan pembuatan KTP-el:

1. Berusia 17 tahun
 2. Surat pengantar dari pihak Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW)
 3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
 4. Surat keterangan pindah dari kota asal, jika Anda bukan asli warga setempat
 5. Surat keterangan pindah dari luar negeri, dan surat ini harus diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang datang dari luar negeri karena pindah.
 6. Datang langsung ke kantor Kelurahan, di sini pula Anda akan diambil fotonya dan melakukan sidik jari.
- (Indonesia.co.id, 2018)

Adapun aturan hukum KTP Elektronik (KTP-el) pada penerapan KTP Berbasis NIK ini telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi:

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
 2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisikan biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
 3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan.
 4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk seperti yang dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: untuk WNI, dilakukan di Kecamatan, dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana.
 5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
 6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 7. Ketentuan lebih lanjut mengenai data tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.
- (Liputan6, 2019)

Pendapat diatas menjelaskan bahwa kegunaan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yaitu untuk mengurus segala macam izin, mengikuti pemilu, mencegah pemalsuan data pribadi dan mendapatkan *database* kependudukan yang akurat.

Cara membuat KTP Elektronik atau KTP-el sebenarnya sama dengan prosedur pembuatan KTP sebelumnya. Namun, untuk pembuatan KTP-el akan dilengkapi dengan pengambilan sidik jari dan *scan* retina mata yang bertujuan agar tercipta data tunggal, yaitu setiap satu orang dengan satu identitas (KTP-el).

Berikut cara membuat e-KTP:

- 1) Fotokopi dokumen yang dibutuhkan
Pertama – tama, setelah mendapatkan semua dokumen yang dibutuhkan, pembuat KTP-el harus menggandakannya. Pihak kelurahan hanya membutuhkan selebar salinan untuk tiap dokumen, namun sebaiknya pembuat KTP-el memiliki dua atau tiga lembar Salinan untuk tiap dokumen.
- 2) Datang ke Kelurahan
Pembuat KTP-el harus datang sendiri ke Kantor Kelurahan, tidak dapat diwakilkan. Di sini, pembuat KTP-el akan mengambil nomor antrian untuk menunggu dilayani. Pihak Kelurahan membuka layanannya pada jam 08:00 sampai jam 15:00.
- 3) Penyerahan dokumen
Setelah giliran tiba, pembuat KTP-el akan menyerahkan salinan dokumen kepada pihak petugas Kelurahan. Sebaiknya, pembuat KTP-el juga membawa dokumen asli. Petugas hanya minta untuk ditunjukkan, tapi mereka akan mengambil salinannya.
- 4) Foto dan sidik jari
Setelah penyerahan dokumen, pembuat KTP-el akan dipanggil untuk pas foto dan pengambilan sidik jari. Jika semua proses sudah selesai, pembuat KTP-el akan diberikan surat pengantar untuk ditunjukkan saat mengambil KTP-el nanti. Surat ini juga bisa menjadi pengganti kartu identitas sementara selama menunggu pengambilan KTP-el.

(Merdeka.com, 2020)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diketahui bahwa pembuatan KTP dan KTP-el berbeda, yakni KTP-el sudah melakukan sistem *scan*, meliputi

scan retina dan *scan* sidik jari yang ditujukan agar tidak adanya pemalsuan data diri.

2.1.10 Pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19)

Virus corona telah terjangkit cukup masif di dunia sehingga status virus corona dikatakan sebagai pandemik. Pandemik merupakan suatu istilah yang digunakan ketika suatu wabah atau virus telah menyebar secara global. Itu artinya tidak terbatas pada satu negara saja tapi sudah mendunia (Marwiyah, Halima, & Maulidi, 2020). Tanpa terkecuali di Indonesia. Bahkan Indonesia sempat ada di peringkat kedua kematian di dunia akibat corona. Melansir data dari laman Worldometers, hingga Selasa (13/10/2020) pagi, total kasus Covid-19 di dunia terkonfirmasi sebanyak 38.028.113 (38 Juta) kasus (KOMPAS.com, 2020).

Dari penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa pandemi *Corona Virus Disease* telah menyebar secara global, bahkan Indonesia sempat menjadi peringkat kedua kematian di dunia akibat virus Covid-19. Untuk saat ini total kasus di dunia mencapai sebanyak 38 juta kasus yang terpapar *Corona Virus Disease* (Covid-19).

Di Indonesia sendiri pemerintah memperlihatkan bahwa penularan virus corona hingga hari ini, Selasa (13/10/2020), masih terjadi di masyarakat. Hal ini terlihat dengan masih bertambahnya kasus Covid-19, berdasarkan data yang masuk hingga Selasa Pukul 12.00 WIB, memperlihatkan bahwa ada 3.906 kasus baru Covid-19 dalam 24 jam terakhir. Penambahan itu menyebabkan jumlah kasus

Covid-19 di Indonesia saat ini mencapai 340.622 orang, terhitung sejak diumumkannya pasien pertama pada Maret 2020 (KOMPAS.com, 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut, maka Indonesia dalam status waspada terhadap ancaman virus corona tersebut. Nyatanya sampai tulisan ini dibuat, pemerintah Indonesia masih menganggap bahwa penanganan virus corona masih sebatas pembatasan sosial saja. Meskipun pembatasan sosial tersebut tidak diuraikan dalam bentuk suatu perundang-undangan, mestinya perlu adanya kriteria dan pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar. Banyak kalangan menilai bahwa sudah semestinya tindak *lockdown* sudah sangat layak diterapkan di Indonesia. Tindakan ini dianggap paling efektif untuk mencegah masuknya virus corona dari kedatangan orang dari luar negeri. Tapi pemerintah tidak melakukan hal tersebut. Justru pemerintah lebih memilih langkah pembatasan sosial (*social distancing*). Padahal *social distancing* ini masih rawan terhadap persebaran virus karena banyak masyarakat yang tidak mau mengikutinya (Telaumbanua, 2020).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berpendapat bahwa tingginya tingkat kasus Covid-19 di Indonesia disebabkan oleh kurangnya tindakan penanganan yang diberlakukan oleh pemerintah. Akan tetapi peneliti berpendapat bahwa penurunan kasus Covid-19 bisa terjadi dengan adanya kesadaran akan kesehatan dari masyarakat itu sendiri, bukan hanya pemerintah yang dituntut tetapi masyarakat pun harus ikut andil dalam penanganan Covid-19.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pemberian jasa dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pemberian jasa dalam pelayanan publik, biasanya diberikan oleh pemerintah atau pihak swasta dengan atas nama pemerintah yang sudah saling bekerja sama. Pemberian jasa dalam pelayanan publik sendiri juga bisa diberikan oleh pihak swasta sendiri kepada masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah maupun swasta (Marwiyah, Halima, & Maulidi, 2020).

Di Tengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini, menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan pemerintah untuk mencegah penyebaran virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran Covid-19.

Salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu pelayanan publik dengan menggunakan sistem *online* serta kebijakan *work from home* (WFH) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal tersebut dilakukan agar dapat mengurangi jumlah antrian dalam pelaksanaan pelayanan publik. Namun, dengan diberlakukannya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung.

Kantor Kecamatan Karangtengah merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Garut. Kantor Kecamatan Karangtengah pun sudah menggalakan sistem *online* untuk pelaksanaan pelayanan, salah satunya untuk pembuatan KTP-el. Dengan berlakunya sistem *online* ini, pihak kecamatan merasakan kurang optimalnya pemberian pelayanan dengan sistem *online* ini. Hal tersebut dikarenakan kurangnya wawasan serta pengetahuan masyarakat tentang tata cara serta alur pelayanan menggunakan sistem *online*. Kurangnya penyuluhan dari pihak pemerintah terkait pelayanan publik dengan sistem *online* ini dapat menjadi penyebab kurangnya wawasan masyarakat, dengan adanya hal tersebut tentu akan mengurangi kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan pihak Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut. Peneliti menggunakan teori dari Kurniasih & Widowati mengenai faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik, yaitu:

1. Faktor Pendukung

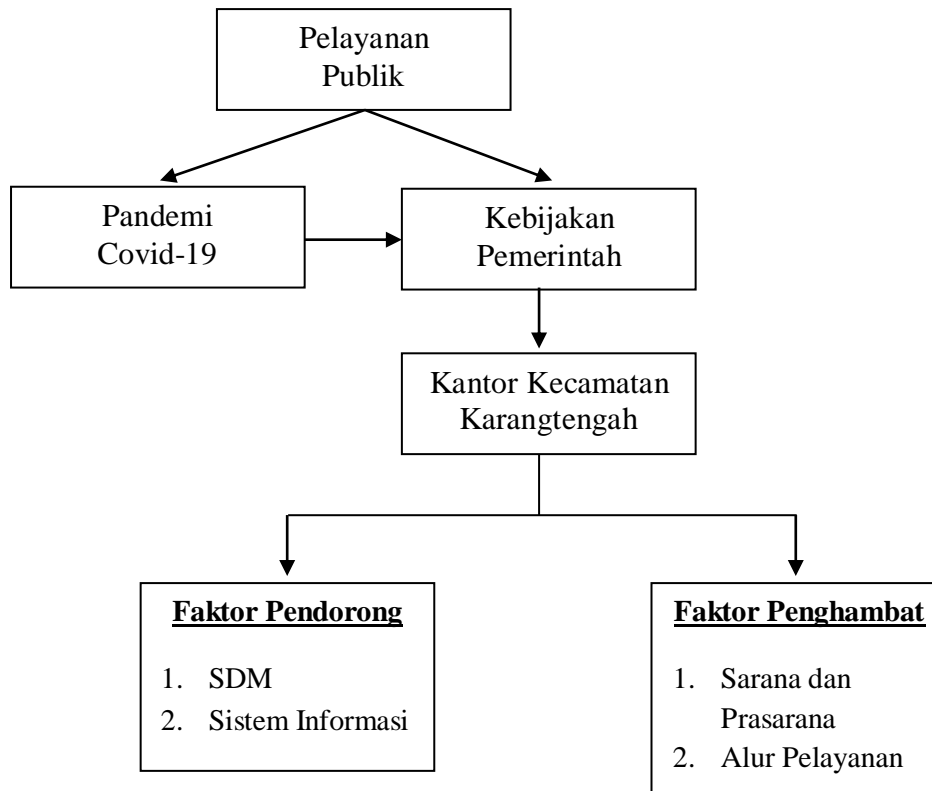
- a. Sumber Daya Manusia Profesional, merupakan aparatur pelayanan publik untuk pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Karangtengah, dimana aparatur ini harus memiliki serta dibekali kemampuan profesional dalam melayani masyarakat guna mencapai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain aparatur, masyarakat pun dapat menjadi faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik, karena masyarakat merupakan pihak yang menerima pelayanan.

- b. Sistem Informasi Manajemen, adalah kata lain dari alat informasi yang digunakan untuk menunjang pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik akan berhasil jika sebuah instansi pemerintahan menggunakan sistem informasi manajemen yang terbaru dan modern. Seperti sistem informasi berbasis IT yaitu SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

2. Faktor Penghambat

- a. Sarana dan Prasarana, merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan khususnya pembuatan KTP di masa pandemi Covid-19 ini yang mengharuskan Kantor Kecamatan Karangtengah mengikuti kebijakan protokol kesehatan untuk pencegahan Covid-19, meliputi tempat mencuci tangan, *hand sanitizer*, alat cek suhu, dan sarana penunjang pembuatan KTP-el lainnya.
- b. Alur Pelayanan, merupakan petunjuk atau instruksi yang dikoordinasikan dengan komunikasi yang baik dan benar untuk melaksanakan pelayanan publik khususnya pembuatan KTP-el, terlebih yang berkaitan dengan alur pelayanan pembuatan KTP-el pada masa pandemi Covid-19.

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran



2.3 Preposisi

Pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut dapat berjalan dengan baik apabila telah memenuhi aspek Sumber Daya Manusia Profesional, Sistem Informasi Manajemen, Sarana dan Prasarana, dan Alur pelayanan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat peneliti ambil dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 untuk pembuatan KTP-el, sebagai berikut:

1. Aspek Sumber Daya Manusia, pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Karangtengah terhambat karena beberapa faktor yang meliputi:
 - a) Masyarakat yang kurang memahami IT, usia menjadi salah satu hambatan masyarakat kurang memahami teknologi. Bukan lansia, anak muda pun masih banyak yang kurang memahami teknologi;
 - b) Kurangnya penyuluhan dari pemerintah mengenai proses pendaftaran KTP-el, hal tersebut menyebabkan masyarakat menjadi enggan untuk melakukan pendaftaran KTP-el dengan sistem *online* karena kurang paham sehingga memilih untuk meminta bantuan kepada aparatur pelayanan untuk melakukan pendaftaran. Pihak pemerintah hanya memberikan penyuluhan lewat spanduk, dan
 - c) Kurangnya kesadaran masyarakat untuk meng*update* data, hal tersebut terjadi karena kurangnya kepedulian masyarakat itu sendiri mengenai *update* data untuk kepentingan adminduk. Sehingga hal tersebut dapat menghambat berjalannya pelayanan pembuatan KTP-el maupun

adminduk lainnya.

2. Aspek Sistem Informasi, dalam pelaksanaan sistem informasi dengan sistem *online* ini, pihak aparatur pelayanan cukup mengalami kesulitan karena masih terdapat masyarakat yang tidak paham mengenai sistem tersebut. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya penyuluhan dari pemerintah itu sendiri mengenai sistem informasi terbaru yang digunakan untuk pembuatan KTP-el, selain itu kurangnya masyarakat dalam memahami teknologi (IT) pun menjadi penghambat pelaksanaan sistem *online* tersebut.
3. Aspek Sarana dan Prasarana, wifi yang tidak stabil menjadi penyebab pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Karangtengah terhambat. Jaringan yang tidak stabil dapat menyebabkan link akses Disdukcapil menjadi *error*, hal tersebut terjadi karena pihak pusat sedang *me-restart* program. Penyebab lainnya yaitu ketika Diskominfo sedang melakukan pemeliharaan jaringan. Selain itu, lokasi kantor Kecamatan Karangtengah yang berada di dataran tinggi menjadi penyebab kurang stabilnya jaringan, oleh karena itu akses masuk ke internet pun menjadi lambat.
4. Aspek Alur pelayanan, dalam pelaksanaan pembuatan KTP-el pada masa pandemi Covid-19 pemerintah memberikan kebijakan untuk melakukan pelayanan dengan sistem *online*. Alur pelayanan pembuatan KTP-el dengan sistem *online* dianggap lebih rumit bagi beberapa masyarakat terutama untuk persyaratan pembuatan KTP-el dan proses pelayanannya.

1.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia, diharapkan pemerintah lebih memperhatikan kembali dan dapat memprioritaskan pemahaman masyarakat baik anak muda maupun lansia mengenai kebijakan pelayanan publik untuk pembuatan KTP-el dengan sistem *online* ini. Ada baiknya jika pihak pemerintah melakukan penyuluhan terlebih dahulu secara jelas dan terperinci kepada masyarakat mengenai proses pelayanan pembuatan KTP-el dengan sistem *online*, agar tidak ada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan serta aparaturnya pelayanan kecamatan setempat pun khususnya Kantor Kecamatan Karangtengah tidak terlalu kesulitan untuk melayani masyarakat.
2. Sistem Informasi, kurangnya penyuluhan dari pemerintah menjadi penyebab minimnya pengetahuan masyarakat mengenai sistem informasi terbaru yang digunakan untuk pembuatan KTP-el secara *online*. Diharapkan agar pihak pemerintah baik pemerintahan setempat maupun Disdukcapil memberikan penyuluhan serta arahan bagi masyarakat mengenai sistem informasi terbaru yang digunakan, agar baik aparaturnya pelayanan maupun masyarakat tidak mengalami kesulitan saat pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el.
3. Sarana dan Prasarana, minimnya akses internet di beberapa titik di wilayah Kecamatan Karangtengah yang berada di dataran tinggi/pegunungan

menyebabkan masyarakat di wilayah tersebut kesulitan untuk mengakses link untuk melakukan pelayanan pembuatan KTP-el. Diharapkan agar pihak pemerintah khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi lebih memperhatikan wilayah-wilayah yang akses internetnya minim termasuk Kecamatan Karangtengah, agar proses pelayanan *online* pun dapat berjalan dengan lancar. Selain itu, saran bagi masyarakat yang sulit untuk mengakses internet diharapkan dapat memilih provider yang tepat di daerah tersebut agar sinyalnya tidak terganggu.

4. Alur Pelayanan, persyaratan yang rumit pada masa pandemi Covid-19 menjadi salah satu keluhan beberapa masyarakat khususnya para lansia yang akan menggunakan pelayanan publik. Diharapkan pihak pemerintah baik Disdukcapil maupun Kecamatan Karangtengah dapat memberikan pengarahan yang lebih terperinci dan mudah mengenai proses pelayanan khususnya untuk persyaratan pembuatan KTP-el agar masyarakat dapat lebih memahami alur pelayanan yang disediakan di masa pandemi Covid-19 ini. Selain itu, bagi masyarakat sendiri disarankan perlunya peningkatan pemahaman mengenai proses pelayanan pembuatan KTP-el secara *online* baik bagi masyarakat muda maupun lansia agar para aparatur pelayanan pun dapat melaksanakan tugasnya dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Dokumen:

Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2009

Penerapan KTP Berbasis NIK pada Pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Jurnal:

Hamidah, U. (2012). Peran Kecamatan Sebagai Perangkat Daerah Dalam Pelayanan Pertahanan. *Jurnal Ilmu Hukum* , 2.

Kuniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Journal of Public Policy And Management Review*.

Kurniasih, D., Fidowaty, T., & Sukaesih, P. (2013). Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Government Terhadap Kinerja Aparatur Kota Cimahi. *Sosiohumaniora* , 15, 6-14.

Marwiyah, S., Halima, N., & Maulidi, F. (2020). Analisis Tipe Kepemimpinan Paternalistik Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Tengah Situasi Pandemi Covid-19. *JISoP (Jurnal Inovasi Sosial dan Politik)* , Vol. 2, 140.

Rahman, B., Arifin, J., & Arbayah, S. (2019). Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP dan KK Pada Kantor Desa Bongkang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. *JAPB 2* , 2.

Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya. *Publika 4* , 9.

Telaumbanua, D. (2020). Pembatasan Sosial Di Indonesia Akibat Virus Corona Ditinjau Dari Sudut Pandang Politik. *osf.io* , 1.

Rujukan Elektronik (*Website*)

Antaraneews.com. (2020, Maret 17). *Pemkab Garut Batasi Pelayanan Disdukcapil Untuk Umum Antisipasi Corana*. Retrieved Oktober 29, 2020, from Antaraneews.com: <https://www.antaraneews.com/berita/1361706/pemkab-garut-batasi-pelayanan-disdukcapil-untuk-umum-antisipasi-corona>

Ibnu Wasisto. (2020, Mei 12). *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik*. Retrieved Oktober 29, 2020, from BabelReview: <https://www.google.com/amp/s/babelreview.co.id/dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>

Indonesia.co.id. (2018, September 19). *Syarat Membuat e-KTP*. Retrieved November 30, 2020, from Indonesia.co.id: <https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/syarat-membuat-e-ktp>

Insan Pelajar. (2018, Oktober 17). *14 Definisi Kota Menurut Para Ahli*. Retrieved November 30, 2020, from insanpelajar.com: <https://insanpelajar.com/14-definisi-kota-menurut-para-ahli/>

Iqbal Hakim. (2018, Oktober 17). *14 Definisi Kota Menurut Para Ahli*. Retrieved November 30, 2020, from insanpelajar.com: <https://insanpelajar.com/14-definisi-kota-menurut-para-ahli/>

Jogloabang.com. (2019, Agustus 15). *UU 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Retrieved Februari 02, 2021, from Jogloabang.com: <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-24-2013-perubahan-uu-23-2006-administrasi-kependudukan?amp>

KOMPAS.com. (2020, Oktober 13). *Update Corona di Dunia 13 Oktober: 38 Juta Infeksi | WHO: Strategi Herd Immunity Tidak Etis untuk Penanganan Corona*. Retrieved Oktober 13, 2020, from KOMPAS.com: <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tren/read/2020/10/13/085000665/update-corona-di-dunia-13-oktober-38-juta-infeksi-who-strategi-herd>

KOMPAS.com. (2020, Oktober 13). *UPDATE: Kini Ada 340.622 Kasus Covid-19 Indonesia, Bertambah 3.906*. Retrieved Oktober 13, 2020, from KOMPAS.com: <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/nasional/read/2020/10/13/15434751/update-kini-ada-340622-kasus-covid-19-indonesia-bertambah-3906>

- Latest. (2020, Januari). *Contoh Pelayanan Publik, Pengertian, Prinsip, Jenis*. Retrieved Oktober 20, 2020, from Latest: <https://bogabogasvb.com/contoh-pelayanan-publik-pengertian-prinsip-jenis/>
- Liputan6. (2019, Maret 20). *Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Fungsi dan Landasan Hukum yang Perlu Diketahui*. Retrieved November 30, 2020, from liputan6.com: <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3921388/kartu-tanda-penduduk-elektronik-fungsi-dan-landasan-hukum-yang-perlu-diketahui>
- Mas Min. (2017, Januari 17). *10 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli, Faktor serta Fungsi dan Tujuan Pelayanan Terlengkap*. Retrieved Oktober 13, 2020, from Pelajaran.co.id: <https://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>
- Merdeka.com. (2020, September 20). *Cara Membuat KTP Elektronik Baru, Ini Syarat Lengkapnya yang Perlu Diketahui*. Retrieved November 30, 2020, from merdeka.com: <https://www.merdeka.com/jatim/cara-membuat-ktp-elektronik-baru-perhatikan-syarat-lengkapnya-berikut-ini-klm.html?page=4>
- Muchlisin Riadi. (2019, Oktober 03). *Asas, Prinsip, Standar dan Jenis Pelayanan Publik*. Retrieved Oktober 13, 2020, from KajianPustaka.com: <https://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html?m=1>
- OMBUDSMAN. (2020, April 07). *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Retrieved Oktober 29, 2020, from OMBUDSMAN.go.id: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Pandawa, A. S. (2016, Juli 27). *Pengertian Kependudukan Menurut Para Ahli*. Retrieved November 30, 2020, from alsafrijunerripandawa.wordpress.com: <https://alsafrijunerripandawa.wordpress.com/2016/07/27/pengertian-kependudukan-menurut-para-ahli/#:~:text=Berdasarkan%20ketentuan%20dalam%20Pasal%201,wilayah%20Negara%20Kesatuan%20Republik%20Indonesia%E2%80%9D>