

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo

Suharto¹, Yulita Nilam Fridiyanti²

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wahid Hasyim Semarang

hartoss@gmail.com

Abstrak

Pembangunan sistem pengelolaan pelayanan publik yang handal merupakan suatu kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Hal ini patut menjadi perhatian pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, dan mampu memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas khususnya di kecamatan dalam pembuatan e-KTP. Penelitian ini menggunakan teori menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang sebenarnya dirasakan konsumen, terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangiable (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (Empati). Berdasarkan hasil penelitian, faktor pendukung kualitas pelayanan kartu tanda penduduk (e-KTP) pada Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo berasal dari motivasi kerja yang tinggi dan prosedur kerja yang berkualitas. Sedangkan faktor penghambat kualitas pelayanan KTP elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo berasal dari sistem kerja dan sistem pelayanan, suasana kerja, lingkungan fisik tempat kerja, dan tata kerja di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik ; Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

Abstract

Developing a reliable public service management system is an obligation for regions to improve the welfare of their citizens. This should be of concern to the government to improve better services, and be able to meet community demands for quality public services, especially in sub-districts in making e-KTPs. This research uses theory according to Zeithaml, Parasuraman & Berry to find out the actual quality of service felt by consumers. There are indicators of service quality which are located in five dimensions of service quality, namely Tangiable (tangible), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), Empathy (Empathy). Based on the research results, the supporting factors for the quality of identity card (e-KTP) services at the Kaliwiro District Office, Wonosobo Regency come from high work motivation and quality work procedures. Meanwhile, the inhibiting factors in the quality of electronic KTP (e-KTP) services at the Kaliwiro District Office, Wonosobo Regency come from the work system and service system, work atmosphere, physical environment of the workplace, and work procedures at the Kaliwiro District Office, Wonosobo Regency.

Keywords: Quality of Public Services; Resident Identity Card (E-KTP)

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting, Pelayanan publik juga merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan aparatur negara. Menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanannya sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Seiring dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pada barang pengelolaan barang dan jasa yang berorientasi untuk kepuasan pelanggan. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai aturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan instansi pemerintah dipusat ,daerah lingkungan BUMN atau jasa baik pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan termasuk jajaran pemerintah kecamatan untuk upaya pemenuhan kebutuhan. Dalam era mewujudkan good governance yang baik maka pelayanan publik menjadi titik penting dan titik strategis termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya.

Berbicara mengenai ini layanan publik pada beberapa tempat di Indonesia saja masih memunculkan persoalan pada tataran praktis. Hal ini karena masih belum sepenuhnya muncul kesadaran pada masyarakat maupun para birokrat yang bertugas melayani pada layanan publik. Keterhambatan dalam layanan public bisa juga karena belum disusun SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan tentang proses-proses penyelenggaraan administrasi perkantoran. Dokumen ini berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan pelaku yang berperan dalam kegiatan layanan Publik selalu menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrat, meskipun tuntutan nya tidak sesuai dengan ekspektasi karena pelayanan publik sampai saat ini masih saja ditandai dengan hal-hal seperti berbelit belit, lambat, mahal, ketidakpastian, dan melelahkan.

Dalam era mewujudkan *good governance* yang baik maka pelayanan publik menjadi titik penting dan titik strategis termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Berbicara mengenai ini layanan publik pada beberapa tempat di Indonesia saja masih memunculkan persoalan pada tataran praktis. Hal ini karena masih belum sepenuhnya muncul kesadaran pada masyarakat maupun para birokrat yang bertugas melayani pada layanan publik. Keterhambatan dalam layanan *public* bisa juga karena belum disusun SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan tentang proses-proses penyelenggaraan administrasi

perkantoran. Pelayanan di kecamatan menjadi sorotan bagi masyarakat untuk menilai bagaimana kinerja para petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai di kecamatan tersebut, sehingga masyarakat dapat memberi tanggapan apakah kecamatan tersebut sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang ada. Pelayanan publik dan pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat di wilayah Kabupaten Wonosobo membuat Pemerintah harus memperhatikan hal ini terutama dalam hal pelayanan publik yang ada di salah satu kecamatan di Wonosobo yaitu Kecamatan Kaliwiro. Pelayanan di tingkat kecamatan ini seperti pembuatan KTP, akte dan berkas lainnya. Dalam pembuatan surat-surat tertentu di Kecamatan Kaliwiro tersebut juga masih ada kekurangan terkait dengan waktu dan juga fasilitasnya yang masih belum begitu memadai karena berada di daerah pedesaan yang jelas berbeda dengan fasilitas pelayanan kecamatan yang ada di kota. Setiap kecamatan memiliki standar operasional tersendiri dalam kepengurusan atau ke pelayanan kepada masyarakat, standar operasional ini menjadi acuan untuk pelayanan publik yang baik akan tetapi masih banyak juga kecamatan yang belum menerapkan hal tersebut dengan baik, seperti proses pembuatan yang memakan waktu, biaya dan sebagainya. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangibles (berwujud)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan,
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
3. Kemudahan dalam proses pelayanan,
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan,
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan,
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. Realibility (kehandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya :

1. Kecermatan petugas dalam melayani,
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas,
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsivess (ketanggapan)*

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat,
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat,
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat,
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance (jaminan)*

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :1.Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, 2.Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, 4.Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *Emphaty (Empati)*

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya sebagai berikut: a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon, b. Petugas melayani dengan sikap ramah, c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun, d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini mengambil teori menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46), penulis mengambil teori ini karena sesuai dengan fokus penelitian tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan publik harus memenuhi beberapa indikator termasuk 5 indikator tersebut.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kualitatif, yaitu berusaha menguraikan, menjelaskan penyebab suatu masalah berdasarkan data dan fakta yang ada. Pengambilan data dalam penelitian ini melalui sumber data primer yakni wawancara langsung pada subjek penelitian dan melalui data sekunder yakni dari hasil dokumentasi, foto, catatan, dan dianalisis dengan deskriptif kualitatif untuk menghasilkan kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Letak Geografis dan Demografi Kecamatan Kaliwiro

a. Lokasi Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo Jawa Tengah

Kecamatan Kaliwiro adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Wonosobo. Kecamatan Kaliwiro terletak 25 km dari ibu kota kabupaten ke arah barat daya dan sekitar 145 km dari ibu kota Provinsi Jawa Tengah (Semarang). Kecamatan Kaliwiro berada pada ketinggian berkisar 275 sampai dengan 789 M di atas permukaan laut dan berada di 7^o 26" sampai 7^o 30,24" Lintang Selatan (LS) dan 109^o 45,02" sampai 109^o 55,44" Bujur Timur (BT) dengan iklim tropis. Adapun batas wilayah Kecamatan Kaliwiro sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kecamatan Selomerto, Kec. Leksono, dan Kab Banjarnegara
- Sebelah Timur : Kecamatan Kalibawang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Wadaslintang
- Sebelah Barat : Kabupaten Kebumen

Wilayah Kecamatan Kaliwiro menurut letak ketinggiannya berkisar antara 275 m – 789 m diatas permukaan laut, memiliki iklim yang sejuk, sehingga sangat mendukung pola aktivitas maupun kegiatan kepariwisataan yang merupakan salah satu primadona Kabupaten Wonosobo.

Berikut Gambar Lokasi Kecamatan Kaliwiro :



b. Keadaan Iklim

Sesuai dengan keadaan daerah pegunungan, suhu udara di Kabupaten Wonosobo rata-rata 14,3-26,5 0C. Suhu udara Kecamatan Kaliwiro lebih panas bila

dibandingkan dengan ibu kota kabupaten, hal ini karena ketinggian tanah di Kecamatan Kaliwiro yang lebih rendah dibanding dengan ibu kota kabupaten. Kondisi curah hujan di Kecamatan Kaliwiro sepanjang tahun 2022 adalah 3.556 mm, naik dari tahun sebelumnya yaitu 3.264 mm. Kenaikan curah hujan sepanjang tahun 2022 disebabkan hari hujan yang lebih banyak jika dibanding dengan tahun 2021. Tercatat hari hujan sepanjang tahun 2022 adalah sebanyak 182 hari dan pada tahun 2021 sebanyak 179 hari.

c. Pembagian Wilayah Administrasi

Kecamatan Kaliwiro secara administratif terdiri dari 1 kelurahan dan 20 desa. Pada tahun 2022 tercatat ada 448 RT, 107 RW, 112 dukuh dan 89 dusun. Jumlah RT sama seperti tahun sebelumnya. Desa dengan jumlah RT paling banyak adalah Desa Ngadisono dengan 47 RT sedangkan Desa Bendungan memiliki jumlah RT paling sedikit yaitu sebesar 8 RT. Kondisi pemerintahan cukup kondusif. Pembangunan fisik yang terarah pada prasarana ekonomi secara bertahap tetap berjalan antara lain jalan-jalan, pasar-pasar dan beberapa prasarana pemerintah yang lain. Sarana pemerintahan yaitu balai desa/kelurahan dan kantor desa/kelurahan sudah tersedia di semua desa di Kecamatan Kaliwiro.

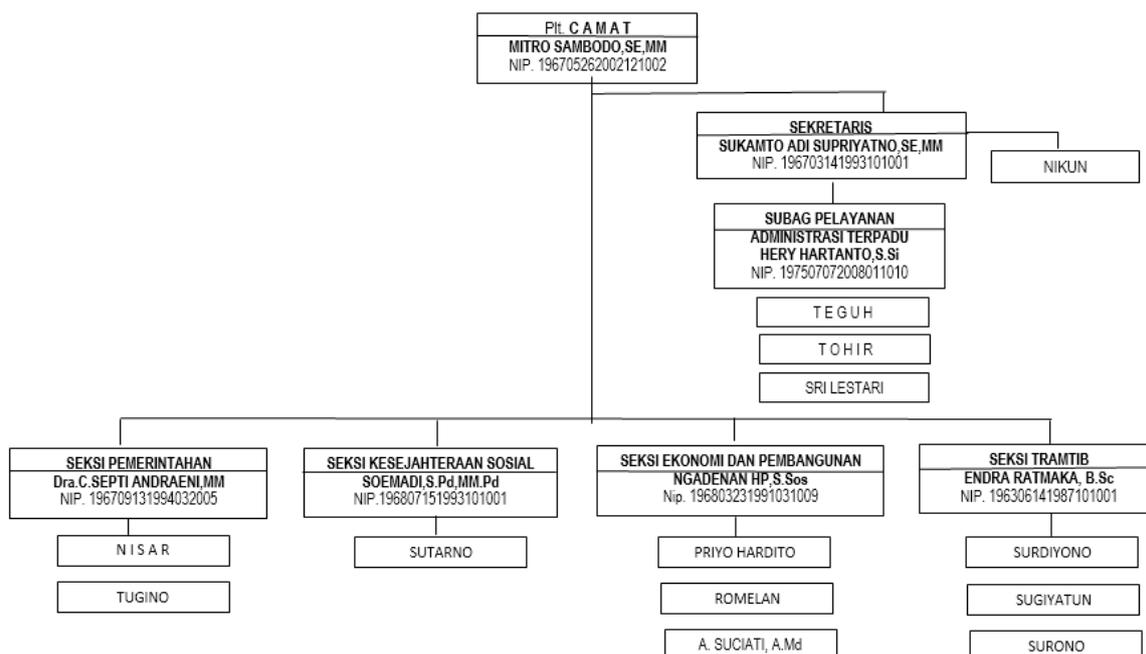
Banyaknya Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), Dusun, dan Dukuh di Kecamatan Kaliwiro, 2022

Desa/Kelurahan	RT	RW	Dusun	Dukuh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Ngadisono	47	6	6	8
2. Medono	16	4	4	4
3. Bendungan	8	2	2	3
4. Selomanik	27	7	7	7
5. Kauman	29	10	5	7
6. Kaliwiro	22	10	4	8
7. Tracap	28	8	4	5
8. Grugu	17	4	4	4
9. Purwosari	16	3	3	5
10. Lebak	11	2	2	3
11. Ngasinan	12	3	3	2
12. Kaliguwo	21	5	5	10
13. Pesodongan	16	6	6	7
14. Lamuk	28	7	7	7
15. Pucungkerep	24	5	5	4
16. Gambaran	9	3	3	3

17. Tanjunganom	34	8	8	8
18. Kemiriombo	24	3	3	5
19. Sukoreno	20	5	3	5
20. Winongsari	25	4	3	3
21. Cledok	14	2	2	4
Jumlah 2022	448	107	89	112
Total 2021	448	107	89	112
2020	448	107	89	112

Kecamatan Kaliwiro secara administratif terdiri dari 1 (Satu) Kelurahan dan 20 (Dua Puluh) Desa, yang terdiri atas 448 (Empat Ratus Empat Puluh Delapan) RT, 107 (Seratus Tujuh) RW, 112 (Seratus Dua Belas) Dukuh dan 89 (Delapan Puluh Sembilan) Dusun.

d. Struktur Organisasi Kecamatan Kaliwiro



2. Pembahasan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo

1. Kualitas Pelayanan

Dasar hukum penerapan e-KTP di Indonesia sebagai berikut: 1) Undang-undang Dasar 1945 Pasal 26 ayat 3 tentang hal-hal mengenai warga negara yang diatur

dengan undang-undang. 2) Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo berikut : 1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) yang ada memuat data anda , 2. Surat keterangan telah melakukan perekaman dari Kecamatan , 3. Surat keterangan tidak pernah terdata ditempat lain. Sedangkan syarat untuk Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang rusak atau hilang/terbakar dan lain-lain yaitu sebagai berikut: 1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) yang ada memuat data diri , 2. Melampirkan bukti KTP Elektronik (E-KTP) yang rusak (Jika rusak), 3. Surat keterangan kehilangan barang dari polisi (Jika hilang) , 4. Surat keterangan kebakaran dari Kepala Desa/Lurah (Jika terbakar)

Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo sebagai instansi pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo saat ini, penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*). Selain itu penulis juga meneliti kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo

1. Bukti Fisik (Tangible)

Dimensi *Tangible* yaitu Bukti Langsung (*tangible*) merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, dan alat bantu pelayanan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan pertanyaan guna mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo pada dimensi tangible. Keberadaan Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ruang pelayanan yang rapi, bersih dan nyaman. Tentang keamanan di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo sudah aman. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan oleh Bapak Endra Ratmaka, B.Sc selaku kasi Tramtib. Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, komputer server, CCTV, TV, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, nomer antrian, kursi, kursi tunggu, meja pelayanan,

tempat sampah. Terkait dengan fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo masih ada hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara tentang sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo dengan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Bapak Widodo. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi juga dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti, ruang pelayanan yang terbatas, dan ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan (air conditioning) AC.

2. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan (reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo memiliki pegawai sebanyak 19 orang. Seharusnya Instansi pemerintah seperti Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara pelayanan publik idealnya memiliki jumlah pegawai sekitar 25-40 orang. Kurangnya jumlah pegawai pada bagian pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut mengakibatkan pelayanan administrasi menjadi lambat. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah misalnya, pegawai yang belum sepenuhnya menguasai IT. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Bapak Soemadi, S.Pd., MM.Pd selaku Kasi Kessos.

3. Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan atau responsiveness pegawai di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo sangat berhubungan dengan aspek kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada indikator responsiveness atau daya tanggap petugas di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait

dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Suyati (masyarakat Kecamatan Kaliwiro, ketika mengurus pembuatan E-KTP.

4. Jaminan (Assurance)

Pelayanan di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo dilaksanakan pada hari Senin sampai Kamis yaitu pada pukul 07.00-15.00 WIB sedangkan pada hari Jum'at pada pukul 07.00-11.30 WIB. Untuk jaminan ketepatan waktu pelayanan Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo sudah cukup baik tapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Widodo ketika mengurus pembuatan e-KTP, karena sering kehabisan Blanko dalam proses pembuatan ktp. Mengenai jumlah biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo yaitu gratis. Masyarakat tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Kasubbag Umum yaitu Hery Hartanto, S.Si.

5. Empati (Empathy)

Dimensi Empati (emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan parapelanggan. . Petugas yang ada di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan namun juga masih ditemui petugas yang kurang dalam memberikan pelayanan karena petugas memiliki karakter yang berbeda. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat ketika mengurus pembuatan e-KTP yaitu Bapak Widodo.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo sudah menerapkan dimensi Tangibles beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo ini masih belum memadai, tempat pelayanan yang terbatas dan jumlah komputer pelayanan yang masih kurang.

Selain itu kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan juga belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti tidak adanya pendingin ruangan atau AC, ruang pelayanan terbatas dan kurang luas. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa

nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo memiliki motivasi kerja yang tinggi. Hal ini ditandai dengan para pegawai pelayanan e-KTP yang menampilkan performa kerja terbaik dalam memberikan pelayanan e-KTP yang berkualitas kepada pengguna layanan e-KTP.

D. Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

1. Tangibles (bukti fisik), belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas dan kurangnya pendingin ruangan seperti kipas angin dan AC.
2. Reliability (kehandalan), dari hasil penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat belum sesuai dengan keinginan dan harapan. Hal tersebut ditunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)
3. Responsiveness (daya tanggap), pegawai sudah menunjukkan sikap daya tanggap pada dimensi responsiviness terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai cukup tanggap dalam membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada saat proses pembuatan e-KTP.
4. Assurance (jaminan), jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo sudah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.
5. Emphaty (empati), menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pegawai di Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo harus lebih meningkatkan kinerja agar kualitas pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan masyarakat. Pemerintah pusat atau pemerintah daerah harus lebih memperhatikan kebutuhan dinas- dinas SKPD yang ada untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik berupa sarana dan prasarana maupun yang lainnya. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Kantor Kecamatan Kaliwiro, Kabupaten Wonosobo perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan serta perlu memberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan.

Daftar Pustaka

- Baswori dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hal. 169.
- Burhan Bungin, *Analisispe penelitian data kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2009), hal. 372.
- Cahyani Putri Anifah, 2018, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009*, Dikutip dari <http://eprints.undip.ac.id/64266/1/COVER.pdf>, pada 18 November 2021 Jam 19.30 WIB.
- Dasa Dewa Prima, 2016, *Analisis Sistem Pelayanan Publik di Kantor Balai Desa Pelem Kecamatan Kertosono*. Universitas Nusantara. Dikutip dari http://simki.unpkediri.ac.id/mahasiswa/file_artikel/2016/11.1.02.02.0022.pdf, Pada 19 November 2020 Dikutip dari <https://wonosobokab.bps.go.id/pencarian.html?searching=kecamatan+kaliwiro&yt1=Cari>, BPS Kabupaten Wonosobo, diakses pada tanggal 7 April 2022.
- Denyfitia Mochtar, Effed Darta Hadi, Syaiful Anwar AB, *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat)*, E-journal unib, Vol 1, No.3 (Maret, 2021), Hal. 21.
<https://kecamatankaliwiro.wonosobokab.go.id/postings/details/1029408/Tupoksi.HTML>, Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo, diakses pada tanggal 9 April 2022 Jam 13.30 WIB.
- Djam'an Satori & Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), hal, 22.
- Febriyanti, 2020, *Strategi Komunikasi Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Umum Pada Rumah Sakit Sultan DG Radja Bulukumba*. Universitas Muhammadiyah Makassar, dikutip dari https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11470-Full_Text.pdf pada 17 November 2021, Jam 19.30 WIB.

Haris Hardiansyah, *Wawancara, Observasi, dan focus Group sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (cet I, Jakarta: Rajawali Pers, 3013), hal. 131.

<http://scholar.unand.ac.id/19195/1/BAB%201.pdf> , pada 15 November 2021.

<https://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf> , Pada 19 November 2021, Hal. 61.

<https://kecamatankaliwiro.wonosobokab.go.id/postings/details/1029410/Struktur.HTML>, Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo, diakses pada tanggal 8 April 2022 Jam 13.30 WIB

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--berani-lapor-berani-memperbaiki-pelayanan-publik-yang-buruk> . Pada 15 November 2021.

https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/, Pada 21 November 2021, Jam 16.00 WIB.

<https://wonosobokab.bps.go.id/pencarian.html?searching=kecamatan+kaliwiro&yt1=Cari>, BPS Kabupaten Wonosobo, diakses pada tanggal 7 April 2022 Jam 13.30 WIB.

<https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-jenis-pelayanan.html> . Pada 20 November 2021, Jam 11.00 WIB.

<https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html>, pada 1 Mei 2023 Jam 9.30 WIB.

<https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-standar.html>. Pada 20 November 2021 jam 14.30 WIB.

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Karya, 2013), hal. 4.

Mokoginta Muhamad Aldino, Florence Daicy J. Lengkong Joyce J. Rares, 2015, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantoe Kecamatan Malalayang Kabupaten Kota Manado*. Dikutip dari <https://media.neliti.com/media/publications/1394-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-kantor-kecamatan-malalayang-kota-manado.pdf>, pada 17 November 2021, Jam 19.30 WIB.

Ones Gita Crystalia *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Skripsi, 2015, hal. 34.

Sari Desti Riska, 2018, *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah*. Universitas Negeri Raden Intan Lampung. Dikutip dari <http://repository.radenintan.ac.id/5307/1/SKRIPSI.pdf>, Pada 18 November 2021 Jam 19.30 WIB.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 329.

Sugiyono, *Metode Penelitian dan Research and Development* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 373.

Suharto, Kapasitas Pemerintahan Desa Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Di Jawa Tengah, *Jurnal Sosio Dialektika*, Vol. 3, No. 2, 2018, Hal. 1.

Tegar Adiwijaya, *Berani Laporan Berani Memperbaiki Pelayanan Publik Yang Buruk*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--berani-lapor-beranimemperbaiki-pelayanan-publik-yang-buruk>, (diakses pada tanggal 4 April 2023), Hal. 24.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.