

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Camat Parongpong Kabupaten Bandung Barat

Cynthia Reidha Purwanty¹, Wawan Gunawan², Indra Kristian³
¹⁻³ Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia
Email Korespondensi : cynthia.reidha@gmail.com

Abstract This study aims to evaluate the quality of public services in the management of Electronic Identity Cards (e-KTP) in Parongpong District. Using a descriptive qualitative method, data was obtained through direct observation and in-depth interviews with several sources, including the Parongpong District Head, the Head of Government and Public Service Section, service staff, and two service users. The findings indicate that the quality of public services at the Parongpong District Office is still not optimal. Several aspects need improvement, such as Tangibles (physical evidence), where the facilities do not meet the standards necessary to efficiently support the e-KTP process. Additionally, there is uncertainty in the completion of e-KTPs due to a shortage of blanks and technical disruptions on the server (Reliability), as well as insufficient assurance regarding service timeliness (Assurance). This study is expected to provide insights for improving e-KTP services in the future.

Keywords: Public Service, e-KTP, Service Quality

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Parongpong. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, data diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan beberapa narasumber, termasuk Camat Parongpong, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, staf pelayanan, serta dua warga pengguna layanan. Temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Parongpong masih belum optimal. Ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti Tangibles (bukti fisik), di mana fasilitas belum memenuhi standar untuk mendukung proses pengurusan e-KTP secara efisien. Selain itu, ada ketidakpastian dalam penyelesaian e-KTP akibat kekurangan blangko dan gangguan teknis pada server (Reliability), serta kurangnya jaminan mengenai ketepatan waktu pelayanan (Assurance). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk perbaikan layanan e-KTP di masa depan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, e-KTP, Kualitas Layanan

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Kemenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, pengaturan pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh melalui berbagai undang-undang dan peraturan pemerintah guna memastikan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan layanan yang merata, transparan, dan akuntabel.

Dasar hukum utama yang mengatur pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur bahwa pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik dalam bentuk barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara. Selain itu, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 juga menegaskan pentingnya pelayanan publik. Dalam Pasal 28H ayat (1), dinyatakan bahwa setiap orang berhak menerima layanan kesehatan

dan pelayanan umum yang memadai. Ini menegaskan bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan komponen dari hak asasi manusia yang diakui dalam konstitusi.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). e-KTP berfungsi sebagai identitas resmi bagi warga negara Indonesia dan beroperasi secara nasional, memberikan kemudahan dan keamanan yang lebih dibandingkan dengan KTP konvensional. Implementasi e-KTP bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta mengurangi kemungkinan pemalsuan identitas yang sering terjadi pada kartu identitas tradisional.

Pengaturan tentang e-KTP didasarkan pada berbagai peraturan hukum yang dirancang untuk memastikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang telah diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, menetapkan kewajiban setiap penduduk untuk memiliki e-KTP sebagai identitas resmi. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan, memberikan panduan teknis untuk pelaksanaan pembuatan e-KTP. Berdasarkan regulasi ini, pemerintah daerah diharapkan dapat menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai untuk mendukung proses pembuatan e-KTP bagi masyarakat.

Perubahan dari KTP konvensional ke e-KTP mencerminkan upaya pemerintah untuk mengoptimalkan sistem administrasi kependudukan. Proses ini tidak hanya bertujuan untuk mempermudah administrasi dan mengurangi beban kerja, tetapi juga untuk meningkatkan keamanan dan akurasi data kependudukan. Dengan adanya e-KTP, diharapkan dapat tercapai pengelolaan identitas yang lebih baik serta pengurangan potensi penyalahgunaan identitas. Penerapan e-KTP juga mendukung prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dengan menyediakan sistem layanan publik yang lebih efisien, akuntabel, dan transparan. Namun, tantangan dalam pelaksanaannya masih perlu diperhatikan, termasuk ketersediaan infrastruktur, pelatihan petugas, dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penggunaan e-KTP. Dengan kemajuan teknologi dan semakin beragamnya kebutuhan masyarakat, pemerintah perlu secara terus-menerus menilai dan memperbaiki mutu pelayanan publik, terutama dalam urusan administrasi kependudukan. Dalam konteks ini, penelitian mengenai penerapan e-KTP menjadi sangat relevan untuk memastikan bahwa sistem ini dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Kantor Camat Parongpong merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk proses pembuatan e-KTP. Layanan ini ditujukan untuk seluruh penduduk yang terdaftar di Kecamatan Parongpong. Namun, di Kantor Camat Parongpong, terdapat masalah terkait keterlambatan dalam penerbitan e-KTP. Banyak warga yang telah mengurus pembuatan e-KTP, tetapi masih banyak di antara mereka yang belum menerima kartu fisik e-KTP yang sesungguhnya.

Berdasarkan observasi awal peneliti di Kantor Camat Parongpong terlihat adanya beberapa permasalahan dalam pemberian pelayanan e-KTP diantaranya:

- 1) Belum ada ada petunjuk / tata cara yang jelas
- 2) Blangko yang terbatas dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan masih kurang baik, dalam hal ini pegawai kantor camat parongpong belum bisa memberikan jaminan ketepatan waktu kapan terselesainya e-KTP dikarenakan sistem yang tidak bisa dipastikan, jadi masyarakat harus beberapa kali ke Kecamatan untuk menanyakan perihal e-KTP.
- 3) Kurangnya sikap ramah pegawai pada saat penyampaian layanan menjadi masalah lainnya dalam pelayanan publik di kantor camat parongpong;
Informasi awal peneliti dari saudari K dari Desa Cigugurgirang pada tanggal 28 Juni 2024 yang sedang mengurus e-KTP mengungkapkan bahwa masih ada pegawai yang kurang ramah dan cuek pada saat memberikan pelayanan, hal ini menyebabkan masyarakat sebagai pengguna layanan merasa diacuhkan. Selain itu respon pegawai terhadap masyarakat kurang baik, ketika ingin mengurus eKTP yang hilang, respon pegawai kecamatan kurang baik. Penjelasan mengenai berkas-berkas yang diperlukan tidak jelas. Hal ini mengakibatkan Ibu K kebingungan dalam proses mengurus e-KTP.
- 4) Masih sering terlihat adanya keterlambatan pegawai ke Kantor Kecamatan. Keterlambatan ini terjadi baik saat pagi hari maupun setelah jam istirahat.
- 5) Kurangnya pegawai yang kompeten
Keahlian serta kemampuan pegawai dalam menggunakan komputer atau alat perekaman belum dikatakan baik karena tidak semua pegawai mampu menggunakan alat tersebut. Menurut hasil penelitian awal, keluhan ini diungkapkan oleh Ibu A dari Desa Cihanjuang yang akan melakukan perekaman eKTP tertunda karena salah satu pegawai yang melayani perekaman eKTP sakit. Permasalahan tersebut mengakibatkan masyarakat harus menunggu beberapa hari untuk menerima layanan tersebut.

Dalam konteks ini, penting untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Camat Parongpong Kabupaten Bandung Barat, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam hal tersebut.

Untuk memahami masalah terkait kualitas, penting untuk merujuk pada sejauh mana hasil kerja memenuhi standar yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2005). Kualitas pelayanan publik tidak hanya berfokus pada hasil akhir pelayanan itu sendiri, tetapi juga pada proses penyelenggaraannya hingga sampai ke masyarakat. Aspek seperti kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah dan aparat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik harus mempertimbangkan faktor-faktor tersebut dengan seksama (Tjiptono, 2008: 71). Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018), model SERVQUAL (service quality) adalah salah satu model kualitas jasa yang paling dikenal dan sering digunakan dalam penelitian manajemen dan pemasaran jasa. Model ini menilai pelayanan berdasarkan beberapa kriteria, yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah dan hambatan dalam pelayanan e-KTP di Kantor Camat Parongpong Kabupaten Bandung Barat dengan menggunakan teori dari Zeithaml sebagaimana dikutip dalam Hardiyansyah (2018)

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Camat Parongpong, Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini bertujuan untuk memahami aspek-aspek pada kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan e-KTP dan bagaimana pelayanan tersebut mempengaruhi pengalaman masyarakat.

Untuk memperoleh data yang benar dan menyeluruh, peneliti melakukan teknik wawancara secara terperinci dengan sejumlah informan yang terlibat dalam proses pelayanan e-KTP. Informan yang dimaksud mencakup berbagai pihak, seperti Camat, petugas pelayanan e-KTP, serta masyarakat pengguna layanan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menggali berbagai perspektif terkait dengan kualitas pelayanan, mulai dari prosedur administrasi hingga pengalaman langsung dari penerima layanan.

Selain wawancara, teknik observasi juga diterapkan untuk mengamati langsung proses pelayanan di lapangan. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data empiris mengenai

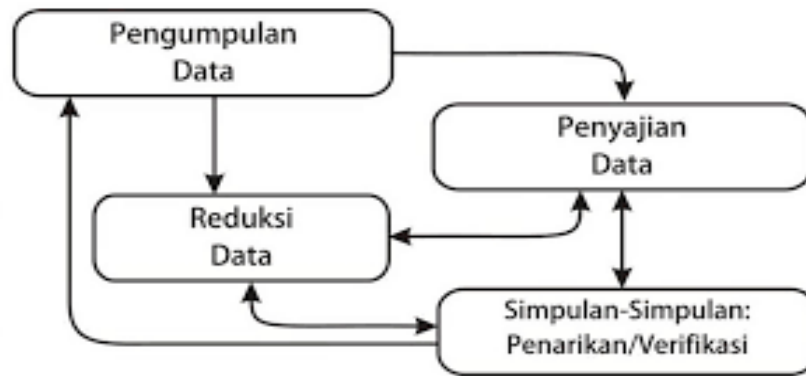
praktik pelayanan sehari-hari dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Dokumentasi tambahan, seperti catatan dan laporan terkait, akan digunakan untuk mendukung analisis data.

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memberikan pemahaman yang terperinci mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP di Kantor Camat Parongpong. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan sistem pelayanan e-KTP, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan praktik dalam administrasi kependudukan. Menurut Bagong Suyanto informan penelitian meliputi beberapa macam yaitu:

Tabel 1. Informan penelitian

Jenis Informan	Jabatan Informan	Jumlah Informan
Informan Kunci	Camat Parongpong	1
Informan Utama	● Kasi Pelayanan Publik	1
	● Petugas Pelayanan E-KTP	2
Informan Pendukung	Masyarakat Penerima Layanan E-KTP	2

Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan antara lain mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan dan mengajukan pertanyaan pada beberapa sumber data (informan). Sesuai dengan tujuan penelitian, terdapat dua kategori pertanyaan yang akan ditanyakan pada informan yaitu yang pertama terkait kualitas pelayanan publik E-KTP yang terdiri atas 5 (lima) indikator, serta yang kedua terkait hambatan dalam kualitas pelayanan E-KTP. Selain itu, untuk mencapai keabsahan penelitian, jumlah dan jenis pertanyaan dibagi dua berdasarkan informan, yaitu pertanyaan untuk informan dari internal dan eksternal. Informan internal pada penelitian ini adalah informan dari internal organisasi Kantor Kecamatan Parongpong. Sementara itu, informan eksternal merupakan masyarakat Kecamatan Parongpong. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992). Pendekatan ini merupakan teknik penelitian kualitatif yang melibatkan analisis data secara berkelanjutan sejak awal dan selama proses penelitian berlangsung. Metode ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara atau observasi yang kemudian diproses secara sistematis. Proses analisis dimulai dengan pengumpulan data, diikuti dengan pengeditan, pengklasifikasian, pengurangan, dan akhirnya penyajian serta penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh (Miles & Huberman, 1992). Untuk lebih jelasnya, model analisis data secara interaktif ini dapat dilihat dari Gambar 1.



Gambar 1. Teknik analisis data (Miles & Huberman, 1992)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kantor Camat Parongpong Kabupaten Bandung Barat

Dalam penelitian ini, terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai ukuran untuk menilai kinerja pegawai di Kantor Camat Parongpong dalam proses pelayanan e-KTP. Dimensi-dimensi tersebut meliputi: Aspek Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) dalam penyampaian layanan e-KTP.

Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dalam dimensi *Tangible* (berwujud), terdapat beberapa indikator yang perlu diperhatikan, yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses layanan, kedisiplinan petugas, serta aksesibilitas fasilitas pelayanan. Prosedur yang terstruktur dengan baik dalam organisasi sangat penting untuk memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan kantor. Tata cara yang sederhana dan terintegrasi dapat mendukung tercapainya pelayanan yang berkualitas. Namun, di Kantor Kecamatan Parongpong, kondisi ruang pelayanan menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih kurang memadai. Ruang pelayanan terkesan kurang bersih dan tidak nyaman, serta tempat parkir yang tidak teratur dan tidak ada pengaturan yang memadai. Hal ini diperkuat oleh pengamatan dari Ibu LT, yang menyatakan:

“Kenyamanan ruangnya cukup baik, tetapi kerapiahannya kurang. Seringkali ada sampah di lantai, dan meja pelayanan tampak agak berantakan.”

Kantor Kecamatan Parongpong menyediakan beberapa fasilitas seperti meja pendaftaran, Komputer, alat perekam, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah. Namun, berdasarkan data yang dikumpulkan, terdapat sejumlah hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Masyarakat sebagai pengguna layanan masih mengungkapkan ketidakpuasan terhadap fasilitas yang tersedia di Kantor Kecamatan Parongpong.

Kehandalan (*Reabilitas*)

Dalam dimensi reliability (kehandalan), indikator yang perlu diperhatikan mencakup ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, adanya kriteria pelayanan yang jelas, serta kehandalan petugas dalam menggunakan alat dalam proses layanan. Di Kantor Kecamatan Parongpong, jumlah pegawai yang terlibat dalam administrasi kependudukan mencakup 3 orang, yaitu 1 (satu) kepala seksi dan 2 (dua) orang staf pelayanan. Jumlah pegawai yang terbatas ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan E-KTP.

Menurut pernyataan Bapak Adi, selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, yang menyebutkan:

“Secara kualitas, staf kami sudah cukup kompeten dalam menggunakan sistem komputer dan aplikasi yang berbasis online. Namun, jumlah pegawai yang ada tidak memadai untuk menangani jumlah permintaan layanan yang tinggi. Idealnya, kami membutuhkan lebih banyak tenaga kerja agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien. Saat ini, pegawai sering kali harus melakukan tugas tambahan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ada.”

Keberadaan pegawai yang terbatas ini mempengaruhi efektivitas pelayanan dan memperlambat proses administrasi, sehingga perlu ada penambahan jumlah tenaga kerja untuk meningkatkan kehandalan pelayanan di Kantor Kecamatan Parongpong.

Responsivitas (*Responsiveness*)

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui ketanggapan petugas terhadap masyarakat, peneliti melakukan wawancara langsung dengan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Parongpong yang mengalami kesulitan atau memiliki keluhan. Selain itu, observasi dilakukan pada berbagai waktu untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai responsivitas petugas. Berdasarkan hasil pengamatan, indikator responsivitas di Kantor Kecamatan Parongpong menunjukkan bahwa petugas sudah menunjukkan tingkat ketanggapan yang

cukup baik dalam membantu masyarakat dan menangani keluhan. Petugas di kantor ini umumnya sigap dalam melayani dan memberikan arahan yang jelas kepada pengunjung.

Namun, terdapat catatan mengenai perlunya perbaikan dalam hal pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rina, seorang warga yang baru-baru ini mengurus pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Parongpong:

“Secara umum, pelayanan petugas di sini sudah baik dan cukup cepat. Namun, terkadang saya melihat ada perbedaan perlakuan terhadap beberapa orang. Kadang-kadang, petugas tampak lebih cepat melayani mereka yang dikenal atau memiliki kedekatan dengan petugas, sementara warga yang sudah menunggu lebih lama harus menunggu lebih lama lagi.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun petugas umumnya responsif, ada aspek ketidakadilan dalam penanganan layanan yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Parongpong dapat meningkat.

Jaminan (*Insurance*)

Masyarakat yang mengunjungi Kantor Kecamatan Parongpong tentu berharap mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Untuk mencapai hal tersebut, komunikasi yang efektif antara petugas layanan dan masyarakat sangat penting. Di Kantor Kecamatan Parongpong, komunikasi berlangsung tidak hanya antara petugas dan warga, tetapi juga antara pimpinan dengan staf dan antar petugas itu sendiri. Namun, komunikasi saja tidak cukup untuk memastikan kepuasan; petugas juga perlu membangun kepercayaan dengan masyarakat. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan jaminan, seperti kepastian waktu penyelesaian dan biaya pelayanan. Pelayanan di Kantor Kecamatan Parongpong tersedia dari hari Senin hingga Jumat, dengan jam operasional mulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB, serta waktu istirahat pada pukul 12.00 hingga 14.00 WIB. Meskipun ada upaya untuk memastikan ketepatan waktu pelayanan, sering kali masyarakat merasa belum sepenuhnya puas karena dalam hal ketepatan waktu pada jam operasional terkadang tidak sesuai. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Hilman, yang mengurus pembuatan e-KTP:

“Prosesnya masih memakan waktu yang cukup lama. Untuk pembuatan e-KTP, waktu penyelesaian yang tercepat biasanya sekitar dua minggu. Bahkan, saya pernah menunggu hingga enam bulan. Awalnya, saya hanya mendapatkan resi, dan saat saya kembali setelah

empat bulan, saya malah diberikan blanko karena e-KTP belum siap. Jadi, prosesnya memang cukup lama.”

Demikian hal nya yang diungkapkan oleh Ibu Marizka, bahwa:

“Beberapa kali saya datang kesini untuk mengurus E-KTP sengaja sepagi mungkin jam 08:00 tepat sudah disini supaya dapat antrian di awal, namun pelayanan belum dibuka”

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk memenuhi standar pelayanan, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan, kedisiplinan pegawai dan kepastian waktu penyelesaian di Kantor Kecamatan Parongpong.

Empati (*Empathy*)

Di Kantor Kecamatan Parongpong, sebagian besar petugas telah menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi beberapa petugas masih ada yang kurang dalam hal pelayanan karena perbedaan karakter, seperti nada bicara atau ekspresi wajah yang terkesan kurang bersahabat. Sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang warga, Bapak HM, ketika mengurus pembuatan e-KTP:

“Secara umum, petugasnya ramah, tetapi ada beberapa yang terlihat agak kurang bersahabat. Kadang-kadang, saat berbicara, nada suaranya atau ekspresi wajahnya bisa membuat orang merasa kurang nyaman. Meskipun begitu, mereka tetap sopan dan ada baiknya ketika mereka menghargai pengunjung.”

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak MII ketika mengurus pembuatan e-KTP, menyoroti pentingnya sikap empati dalam pelayanan. Dimensi empati dalam pelayanan menunjukkan bagaimana petugas harus mendahulukan kepentingan Masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Parongpong diharapkan untuk melayani masyarakat sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Mengutamakan kepentingan masyarakat dan menunjukkan sikap empati adalah kewajiban utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Parongpong masih belum optimal. Beberapa indikator dari dimensi kualitas pelayanan. Seperti : Empati petugas masih tergolong rendah, seperti yang terlihat dari keluhan masyarakat mengenai kurangnya perhatian dari petugas dalam proses pembuatan e-KTP. Daya tanggap petugas juga belum sesuai dengan harapan pemohon, sering kali warga harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang memadai. Komunikasi antara petugas dan masyarakat belum sepenuhnya efektif, dengan sering terjadinya kesalahan informasi atau miss communication yang menambah ketidaknyamanan.

Kedisiplinan pegawai di Kantor Kecamatan Parongpong juga perlu diperbaiki. Beberapa pegawai tidak mematuhi jam kerja dengan baik, dan masalah seperti ketidakkonsistenan dalam jam istirahat masih terjadi. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi masyarakat mengenai kepastian waktu istirahat dan perlu adanya evaluasi serta perbaikan dalam manajemen waktu.

Selain itu, terdapat isu mengenai ketidakadilan dalam pelayanan, dengan adanya diskriminasi yang membuat beberapa pemohon merasa diperlakukan tidak setara. Penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan e-KTP termasuk kurangnya jumlah pegawai kompeten yang memadai untuk dapat menangani jumlah pemohon yang tinggi, serta fasilitas yang masih minim. Prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang diharapkan juga menjadi penyebab pelayanan yang belum memenuhi standar di Kantor Kecamatan Parongpong.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2002). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Yogyakarta: Galang Printika.
- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan good government melalui pelayanan publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasi. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2017). Manajemen pelayanan publik dan pengembangan organisasi publik dalam perspektif riset ilmu administrasi publik kontemporer. Yogyakarta: Gava Media.
- Tjiptono, F. (1997). Prinsip-prinsip total quality service (TQS). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Warella, Y. (1997). Administrasi negara dan kualitas pelayanan publik. Semarang: FISIP UNDIP.
- Yuwanto, T. (2001). Manajemen otonomi daerah: Membangun daerah berdasarkan paradigma baru. Semarang: CloGapps.