



RESPONSIVITAS MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN PANTI KABUPATEN PASAMAN

Mei Riska Elen

Universitas Negeri Padang, Sumatera Barat, Indonesia, email: riezka_kirei@yahoo.com

Corresponding Author: Mei Riska Elen

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerbitan e-KTP yang belum terlaksana dengan baik karena masih adanya masyarakat yang tidak memiliki e-KTP, yang dipengaruhi oleh tidak adanya Kartu keluarga dan pengaruh usia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman ditinjau dari segi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. 2) Responsivitas masyarakat terhadap penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman ditinjau dari tahap afektif, kognitif, psikomotor. 3) faktor-faktor yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan KTP elektronik (e-KTP) di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman ditinjau dari diri orang yang bersangkutan, sasaran respon, faktor situasi. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *snow ballsampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Kemudian data dianalisis dengan cara reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman sudah terlaksana dengan baik, tetapi sarana berupa ruang tunggu belum memadai bagi masyarakat, dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat pada saat antri ketika mengurus e-KTP. Respon masyarakat terhadap penerbitan e-KTP kurang baik dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki e-KTP hal tersebut terlihat dari jumlah masyarakat yang telah melakukan perekaman yaitu hanya sekitar 5.520 orang dari 20.221 orang wajib e-KTP dan dipengaruhi oleh faktor situasi yang mana saat pelayanan situasinya yang padat/tidak teratur mengakibatkan masyarakat merasa tidak nyaman saat memperoleh pelayanan.

Kata Kunci: Responsivitas Masyarakat, Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik

PENDAHULUAN

Setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktifitas administrasi pemerintahan. Fungsi pemerintahan ada empat, yaitu pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*), pengaturan (*regulation*). Terkait dengan empat

fungsi pemerintahan tersebut fungsi pelayanan merupakan fungsi pokok yang mesti dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan dengan tujuan untuk melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dan disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan juga diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Sebagai pemberi pelayanan setiap aparatur pemerintah harus selalu meningkatkan pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan. Karena itu negara harus menjamin akses warganya terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan pendidikan dan kesehatan umumnya menjadi pelayanan dasar yang dijamin oleh negara. Pelayanan seperti ini harus dapat diakses oleh warga negara tanpa kecuali, tanpa melihat status sosial ekonomi, ras, etnisitas, agama, dan ciri-ciri subjektif lainnya. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikat tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara.

Banyaknya penduduk Indonesia, warga wajib memiliki bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang disebut dengan kartu tanda penduduk (KTP). Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tetap Tinggal (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau telah kawin. Kartu Tanda Penduduk atau disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Seiring perkembangan teknologi informatika maka KTP juga dikembangkan dalam bentuk elektronik. Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) dibuat secara elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi berupa dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian dengan berbasis pada database kependudukan nasional sebagai pengganti KTP konvensional. Penerbitan e-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan publik, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menghindari terjadinya kecurangan dalam pelayanan publik, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan sistem informasi kependudukan berbasis teknologi yang pelaksanaannya didorong oleh pemerintahan elektronik (*e-government*).

KTP berbasis NIK, yang disebut KTP elektronik, adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Realisasi e-KTP merupakan upaya pemerintah dalam menertibkan administrasi kependudukan¹. Menanggapi Peraturan Presiden Republik Indonesia tersebut, pemerintahan di Kecamatan Panti melakukan beberapa program kerja untuk meningkatkan proses perekaman e-KTP, yang meliputi: 1) Melakukan pelatihan pendamping perkecamatan dari pusat. Maksudnya tiap kecamatan ada pendampingnya yang diberikan pelatihan oleh konsorsium. Konsorsium adalah penanggungjawab pelaksanaan e-KTP. 2) Sosialisasi Kecamatan. 3) Masing-masing Kecamatan menunjuk empat operator. 4) Kemudian operator yang telah dipilih Kecamatan mensosialisasikan kepada wali jorong. 5) Kemudian melakukan pembagian surat undangan atau panggilan kepada masyarakat yang cukup umur/17 tahun untuk melakukan perekaman e-KTP. Dengan dilaksanakannya program

kerja tersebut menimbulkan respon yang bermacam-macam dari masyarakat. Jumlah penduduk wajib e-KTP di Kecamatan Panti yaitu 20.221 orang, berdasarkan data rekapitulasi penduduk wajib KTP yang belum perekaman e-KTP di Kecamatan Panti yaitu sebanyak 14.701 orang.

Berdasarkan penjelasan di atas rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman, Bagaimanakah respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman serta Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman?

KAJIAN PUSTAKA

Responsivitas

Responsivitas merupakan sebuah konsep yang menggabungkan antara kemampuan aparatur negara dalam menghadapi serta mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru serta pengetahuan baru, sehingga sebuah birokrasi harus merespon dengan cepat dan tidak tertinggal didalam menjalankan tugas serta fungsi sebagai penyedia pelayanan (Fitriadi, 2020). Responsivitas adalah kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Harahap & Ali, 2020). Responsivitas menjadi salah satu indikator dalam kinerja, dikarenakan responsivitas secara langsung menunjukkan kemampuan sebuah organisasi publik didalam menjalankan misi serta tujuannya, terlebih dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Sukrisno, 2010).

Indikator responsivitas meliputi: 1) Kemampuan untuk merespon masyarakat: Dimana petugas pelayanan harus mampu mengetahui bagaimana caranya bersikap sopan, baik dan ramah terhadap masyarakat atau publik; 2) Kecepatan melayani: Artinya kesigapan serta ketulusan petugas pelayanan didalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat; 3) Ketepatan melayani: Artinya petugas pelayanan harus mampu menyelesaikan keinginan serta kebutuhan akan pelayanan yang diperlukan masyarakat; 4) Kecermatan melayani: Artinya melayani dengan sungguh-sungguh sehingga tidak terjadi kesalahan yang merugikan masyarakat baik materil dan waktu; 5) Ketepatan waktu pelayanan; dan 6) Kemampuan menanggapi keluhan (Tjia, 2020).

Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat (Aqil Nugroho, 2019). Dalam menciptakan pelayanan publik yang baik, pelayan publik dapat menerapkan: 1) Bersikap ramah, sopan dan hormat: dimana pemangku kepentingan saat berinteraksi dapat menerapkan hal tersebut; 2) Kemampuan yang memadai: untuk menunjang kegiatan pelayanan; 3) Muncul rasa antusias dan responsive: dimana bertujuan untuk membantu pemangku kepentingan dalam memperoleh pelayanan dan 4) Berpenampilan menarik: artinya seorang harus berpenampilan menarik dan indah dipandang (Hutomo et al., 2020).

Faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain: 1) Faktor aparat: dimana kualitas pelayanan yang ada dipengaruhi sikap dan perilaku aparat itu sendiri; 2) Faktor sistem pelayanan publik: dimana terdiri dari kesiapan sistem yang terintegrasi untuk melakukan pelayanan; dan 3) Faktor organisasi struktur organisasi: dimana setiap komponen bergantung di komponen pembentuknya (Sulistyanto, A., Muhamad, P., Dwinarko, D., & Sjafrizal, 2022).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. Informan penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. Diantara informan penelitiannya adalah pihak Kantor: Camat, Sekretaris Camat, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Pegawai kontrak e-KTP, Staf kantor Camat Panti Camat dan Masyarakat.

Data penulis dapatkan dengan menggunakan Metode wawancara dan studi dokumentasi. Adapun data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder yang didapatkan melalui media massa, selain itu dalam pengumpulan data penulis memanfaatkan handphone dalam merekam dan keperluan dokumentasi di lapangan. Untuk menguji keabsahan data maka perlu diukur tingkat kepercayaan dan kevaliditasan data, agar data yang diperoleh dalam penelitian ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya maka digunakanlah teknik triangulasi data. Sementara itu, teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis data deskriptif kualitatif dengan cara mereduksi data yang telah didapatkan lalu data tersebut disajikan dan kemudian baru ditarik kesimpulan dan verifikasi (Ali, H., & Limakrisna, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel *literature review* ini adalah:

Tujuan e-KTP yaitu untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara nasional (Saputra, Khaira, & Saputra, 2023). Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman, untuk mengetahui responsivitas masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman dan untuk mengetahui faktor-faktor apasaja yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. Kadang kala ada faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pembuatan e-KTP yaitu rendahnya respon masyarakat terhadap penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman, masih ada masyarakat yang belum memiliki e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman.

Berdasarkan hal diatas, maka penulis melakukan penelitian terhadap responsivitas masyarakat terhadap pelayanan penerbitan KTP elektronik (e-KTP) di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman yang nantinya akan diketahui bagaimana kualitas pelayanan penerbitan KTP elektronik (e-KTP) di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman, bagaimana responsivitas masyarakat terhadap pelayanan penerbitan KTP elektronik (e-KTP) di Kecamatan Panti Kabupaten pasaman, faktor-faktor yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan KTP elektronik (e-KTP) di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman (Zulhendra & Nofrialdi, 2022).

a. Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman

Setelah melakukan penelitian terhadap Kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman, dan dilanjutkan dengan analisis data, kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman, dan dilanjutkan dengan analisis data, dapat dikatakan telah terlaksana dengan baik dan tepat sasaran berdasarkan tujuan dan ketentuan dasar dari program ini. Hal tersebut terlihat dari lima

indikator kualitas pelayanan yang digunakan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, hanya satu indikator yang belum terlaksana dengan baik yaitu *tangibles*. Yang dilihat dari belum tersedianya ruang tunggu yang memadai bagi masyarakat, yang mengakibatkan banyaknya keluhan masyarakat pada saat antri ketika mengurus e-KTP (Zaitul, Mulyani, Ridwan, & Ilona, 2019).

Kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman ini sudah berhasil dilaksanakan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan melihat lima sembilan indikator yang digunakan untuk mengevaluasi suatu kegiatan, yaitu: 1) Indikator *Tangibles*. Indikator ini melihat tentang kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi yang berjejaring, ruang tunggu, tempat informasi. Tentunya dalam memberikan pelayanan dibutuhkan alat-alat atau komputerisasi dengan keadaan baik, semakin baik bekerjanya alat-alat tersebut atau komputerisasinya dan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diatur sesuai dengan alur yang telah ditetapkan (Nofrialdi, Saputra, & Saputra, 2023).

Dalam pemberian pelayanan e-KTP di Kecamatan Panti menggunakan dua set alat yang terdiri dari Finger Prints untuk mengambil sidik jari warga, Signature Pad untuk tanda tangan, Iris Scanner untuk menangkap iris mata, Kamera untuk mengambil foto yang akan diupload pada e-KTP, komputer yang menggunakan jaringan internet yang nantinya akan mengirim semua data yang telah direkam ke pusat server (Evitha & Hernawan, 2022). Juga disediakan tempat informasi mengenai alur pengurusan e-KTP yang dipampang pada dinding Kantor Camat Panti. Tetapi sarana fisik perkantoran dalam pemberian pelayanan pengurusan e-KTP di Kecamatan Panti belum memadai untuk kelancaran pelayanan dan pengurusan yang dapat dilihat dari kurangnya kenyamanan masyarakat dalam pelayanan karena ruang tunggu yang belum mencukupi. Namun komputerisasi administrasi dan informasi yang sudah memadai sehingga dapat mempercepat proses pengurusan e-KTP. Dengan disediakannya gambar alur pengurusan e-KTP yang dipampang pada dinding Kantor Camat, sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan dan memperoleh informasi (Saputra & Saputra, 2021).

- a. Indikator *Reliability*. Indikator ini menunjukkan seberapa baik kemampuan dan keandalan pemberi pelayanan e-KTP untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak terlepas dari kompetensi petugas atau aparat pemberi pelayanan pengurusan e-KTP. Kemampuan dan keandalan petugas yang ada pada Kantor Camat Panti sudah dapat memberikan informasi atau keterangan pada masyarakat, sehingga masyarakat paham dengan apa yang disampaikan, petugas bisa mengoperasikan semua alat dengan baik dan terkadang petugas kewalahan mengurus e-KTP, karena banyak masyarakat yang mengurus e-KTP.
- b. Indikator *Responsiveness*. Indikator ini menunjukkan seberapa baik kesanggupan pemberi pelayanan e-KTP untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. pelaksanaan pelayanan publik dari segi *responsiveness* atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen sudah menunjukkan kemudahan pelayanan. Kemudahan yang dirasakan adalah prosedur pelayanan yang cepat dan tepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Prosedur yang sedikit rumit, karena memang sesuai dengan prosedur.
- c. Indikator *Assurance*. Indikator ini menunjukkan tentang sebaik mana kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Aspek ini merupakan salah satu yang paling diharapkan oleh pengguna layanan. Petugas yang ramah serta sopan akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Kemudian,

kepercayaan diri pelanggan juga akan meningkat manakala petugas layanan tidak saja mampu menjelaskan prosedur layanan melainkan juga filosofi dari aturan prosedur tersebut. Hal ini yang penting adalah cara penyampaian pendapat atau penjelasan yang disampaikan petugas layanan. Mengenai kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen sudah terlaksana dengan baik, dan sampai saat ini masyarakat tidak ada yang komplek terhadap pelayanan yang diberikan.

- d. Indikator *Empathy*. Indikator ini menjelaskan tentang sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman sudah menunjukkan adanya kepedulian pegawai terhadap masyarakat yang dilayaninya sudah menunjukkan kepedulian, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya (Hermawan & Arifin, 2021).

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut terlihat dari lima indikator kualitas pelayanan yang digunakan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, hanya satu indikator yang belum terlaksana dengan baik yaitu *tangibles*. Yang dilihat dari belum tersedianya ruang tunggu yang memadai bagi masyarakat, yang mengakibatkan banyaknya keluhan masyarakat pada saat antri ketika mengurus e-KTP (Saputra & Sumantyo, 2022).

Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman

Mengacu pada teori Miftah Thoha, respon masyarakat dapat dilihat berdasarkan tiga indikator yaitu kognitif, afektif, psikomotor.

- a. Indikator *Kognitif*. Indikator ini menunjukkan tentang kegiatan-kegiatan mental yang sadar seperti berpikir, mengetahui, memahami, dan kegiatan konsepsi mental seperti misalnya sikap, kepercayaan, dan pengharapan, yang kesemuanya itu merupakan faktor yang menentukan didalam perilaku. Mengenai pengetahuan masyarakat tentang e-KTP sudah terlihat bahwa masyarakat tahu tentang pembuatan e-KTP dan bukan saja dari masyarakat tetapi pihak Kantor Camat juga telah mensosialisasikan dengan baik mengenai pembuatan e-KTP.
- b. Indikator *Afektif*. Indikator ini menunjukkan respon yang berhubungan dengan emosi, sikap dan menilai seseorang terhadap sesuatu. Pada prinsipnya hal ini menegaskan tentang bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pihak Kantor Camat sebagai pihak yang melayani pembuatan e-KTP, bagaimana masyarakat menanggapi dan menilai pelayanan tersebut dan nantinya akan menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat. jika dilihat dari sikap dan penilaian masyarakat terhadap penerbitan e-KTP sudah menunjukkan kemauan yang baik yang dilihat dari respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- c. Indikator *Psikomotor*. Indikator ini menunjukkan bagaimana respon yang berkaitan dengan keterampilan (*skill*) atau kemampuan bertindak setelah seseorang menerima pengalaman belajar tertentu. Pada prinsipnya hal ini berkaitan dengan bagaimana masyarakat bisa menerima informasi yang diberikan oleh pihak Kantor Camat sebagai pemberi pelayanan pembuatan e-KTP dan nantinya melakukan pembuatan e-KTP dan dari sinilah bisa ditentukan berapa jumlah masyarakat yang telah memiliki e-KTP. Pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman jumlah penduduk wajib e-KTP di Kecamatan Panti yaitu 20.221 orang, yang belum melakukan perekaman yaitu 14.701 orang dan yang telah melakukan perekaman yaitu 5.520 orang, yaitu 27,29% dari seluruh jumlah wajib e-KTP yang melakukan perekaman e-KTP.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap penerbitan KTP elektronik (e-KTP) di Kecamatan Panti kabupaten pasaman yang diukur dengan menggunakan indikator respon masyarakat yaitu *kognitif, afektif, psikomotor*, masih rendah, dilihat dari jumlah masyarakat yang telah melakukan perekaman yaitu hanya sekitar 5.520 orang dari 20.221 orang wajib e-KTP (Widodo & Yandi, 2022).

Faktor-faktor yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman

Respon masyarakat tersebut dilihat dari segi faktor yang mempengaruhi respon yaitu diri orang yang bersangkutan, sasaran respon, dan faktor situasi.

- a. Diri orang yang bersangkutan. Diri orang yang bersangkutan yang melihat dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu, ia dipengaruhi oleh sikap, motif, kepentingan dan harapannya. respon diri orang yang bersangkutan memperlihatkan bahwa adanya kemauan dari diri orang yang bersangkutan untuk memiliki e-KTP.
- b. Sasaran respon. Sasaran respon berupa orang, benda atau peristiwa. Sifat-sifat sasaran itu biasanya berpengaruh terhadap respon yang melihatnya. Dengan kata lain gerakan, suara, ukuran, tindak lanjut dan ciri-ciri lain dari sasaran respon. Pelayanan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman ramah, selama proses pelayanan semua masyarakat disuruh antri dan saya sedikit kesal ketika antri, sebab sayamenunggu sekitar satu setengah jam. Jika dilihat dari sasaran respon sudah menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP sudah tepat sasaran.
- c. Faktor situasi. Respon dapat dilihat secara kontekstual yang berarti dalam situasi mana respon itu timbul pula mendapatkan perhatian. Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam pembentukan atau tanggap seseorang. situasi pegurusan e-KTP yang kurang kondusif dan antrian yang panjang. Sehingga ia harus berdesak-desakan di ruang tunggu kantor camat, bahkan ada juga yang menunggu di luar (Widodo & Silitonga, 2017).

Berdasarkan hal di atas maka dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap penerbitan e-KTP sudah menunjukkan adanya kemauan dari diri masyarakat untuk memiliki e-KTP, dari tiga faktor yang mempengaruhi respon seseorang yang sudah menunjukkan kemauan masyarakat dua faktor yaitu diri orang yang bersangkutan dan sasaran respon, tetapi jika dilihat dari faktor situasi masih belum menunjukkan adanya kemauan dari masyarakat untuk memiliki e-KTP disebabkan kurangnya kenyamanan saat menunggu giliran karena situasi yang kurang kondusif atau kurang nyaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. Dalam pemberian pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut terlihat dari lima indikator kualitas pelayanan yang digunakan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, hanya satu indikator yang belum terlaksana dengan baik yaitu *tangibles*. Yang dilihat dari belum tersedianya ruang tunggu yang memadai bagi masyarakat, yang mengakibatkan banyaknya keluhan masyarakat pada saat antri ketika mengurus e-KTP.
- 2) Respon masyarakat terhadap penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. Respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP yang diteliti dengan menggunakan indikator respon seseorang dapat dilihat berdasarkan tiga tahapan yaitu *kognitif, afektif, psikomotor* dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat di Kecamatan Panti terhadap pelayanan penerbitan KTP elektronik (e-KTP) di Kecamatan Panti

Kabupaten Pasaman kurang baik, hal tersebut terlihat dari jumlah masyarakat yang telah melakukan perekaman yaitu hanya sekitar 5.520 orang dari 20.221 orang wajib e-KTP.

- 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi respon masyarakat terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. Respon masyarakat terhadap penerbitan e-KTP yang dilihat dari segi faktor-faktor yang mempengaruhi respon seseorang kurang baik karena pelayanan yang diberikan tidak nyaman/tidak kondusif dilihat dari faktor situasi yang mana saat pelayanan situasinya yang padat/tidak teratur mengakibatkan masyarakat merasa tidak nyaman saat memperoleh pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H., & Limakrisna, N. (2013). Metodologi Penelitian (Petunjuk Praktis Untuk Pemecahan Masalah Bisnis, Penyusunan Skripsi (Doctoral dissertation, Tesis, dan Disertasi. In *In Deppublish: Yogyakarta*.
- Aqil Nugroho, M. (2019). Analysis of Internal Control of Inventory Accounting Information System At Pt. Andre Laurent. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 1(1), 73–86. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v1i1.38>
- Evitha, Y., & Hernawan, E. (2022). Effect of Recruitment, Selection and Work Environment on Employees ' Work Performance of PT Heksa Artha Sakti , Bangkalan Branch. *Budapest International Research and Critics Institute Journal (BIRCI-Journal)*, 5(2), 15420–15429.
- Fitriadi, S. (2020). Corporate Social Responsibility, Social and Community Development Program As the Implementation of Gcg At Pt Pln (Persero). *Journal of Accounting and Finance Management*, 1(1), 38–46. <https://doi.org/10.38035/jafm.v1i1.9>
- Harahap, E. H., & Ali, H. (2020). MANAGERIAL PERFORMANCE MODEL THROUGH DECISION MAKING AND EMOTIONAL INTELLIGENCE IN PALUTA DISTRICT. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 1(2), 358–372. <https://doi.org/10.38035/DIJEFA>
- Hermawan, E., & Arifin, A. L. (2021). What Expert Say about Empowering Human Resources in Supporting Leadership Function in Higher Education in the 21st Century. *Jurnal Iqra' : Kajian Ilmu Pendidikan*, 6(2), 27–38. <https://doi.org/10.25217/ji.v6i2.1493>
- Hutomo, A., Marditama, T., Limakrisna, N., Sentosa, I., Lee, J., & Yew, K. (2020). Green Human Resource Management, Customer Environmental Collaboration and the Enablers of Green Employee Empowerment: Enhancing an Environmental Performance. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 1(2), 358–372. <https://doi.org/10.38035/DIJEFA>
- Nofrialdi, R., Saputra, E. B., & Saputra, F. (2023). Pengaruh Internet of Things: Analisis Efektivitas Kerja , Perilaku Individu dan Supply Chain. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1(1), 1–13. Retrieved from <https://dinastires.org/JPKN/article/view/111/104>
- Saputra, F., Khaira, N., & Saputra, R. (2023). Pengaruh User Interface dan Variasi Produk terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Literature). *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial (JKIS)*, 1(1), 18–25.
- Saputra, F., & Saputra, E. B. (2021). Measures of Corruption : Needs , Opportunity and Rationalization. *Journal of Law Politic and Humanities*, 2(1), 42–50.
- Saputra, F., & Sumantyo, F. D. S. (2022). The Role of Marketing Management in Information Industry: Corporate Image , Brand Awareness and Promotion (Case Study at PT Lensa Potret Mandiri). *Jornal of Applied Management and Business*, 3(2), 46–54. <https://doi.org/10.37802/jamb.v3i2.267>
- Sukrisno, H. (2010). Hubungan Antara Responsibilitas Manajemen, Akuntabilitas Mutu

- Pelayanan, Budaya Mutu, Pembelajaran Organisasi, Kinerja Tim Dengan Keefektifan Sistem Penjaminan Mutu Pada Universitas Swasta Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Universitas Negeri Malang*, 17(1), 23–31.
- Sulistyanto, A., Muhamad, P., Dwinarko, D., & Sjafrizal, T. (2022). Pemberdayaan dan Pendampingan Masyarakat Desa dalam Transformasi Digital Pelayanan Publik Berbasis Website. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (Abdira)*, 2(3), 117–128.
- Tjia, Y. (2020). IMPLEMENTATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE AT PT. XYZ. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 1(5), 683–694. <https://doi.org/10.32964/tj19.5>
- Widodo, D. S., & Silitonga, P. E. S. (2017). Company Performance Analysis: Leadership Style, Corporate Culture and Human Resource Development. *International Review of Management and Marketing*, 7(4), 34–41.
- Widodo, D. S., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14. Retrieved from <https://greenpub.org/JIM/article/view/1>
- Zaitul, Mulyani, S. R., Ridwan, M., & Ilona, D. (2019). Statistical software adoption behaviour among Indonesia ' s undergraduate students. *Journal of Physics: Conference Series*, 1339(1), 1–9. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1339/1/012125>
- Zulhendra, & Nofrialdi, R. (2022). Petty Cash Accounting Analysis on CV Min Java Farm. *Journal of Accounting and Finance Management*, 3(1), 28–35.