

f

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PATI

Oleh

Farlinda Kurnia Putri, Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si Dra.
Nina Widowati, M.Si

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The E-KTP making service is one of the programs implemented by the Population and Civil Registry Service, however, in its implementation in Pati City there are still obstacles that occur. The Pati Regency Dukcapil Disdukcapil as a provider of population document services in Pati Regency, according to the Ombudsman's inspection, has many shortcomings in various aspects. This research aims to analyze the quality of service in making e-KTPs for the Dukcapil Department and what factors are the drivers and obstacles. The method used in this research is a qualitative descriptive method. The data sources in this research were obtained from interviews, observations and documentation. The selection of informants was carried out using purposive sampling and accidental sampling. Service quality is measured using five dimensions from Zeithaml's theory, namely, tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). The level of service quality is also influenced by the encouraging/inhibiting factors stated by Moenir. This research found that of the five dimensions there were four dimensions of tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), and assurance (guarantee) which had not worked well, so that only one dimension of empathy (empathy) had executed well. The research results can be explained that there are four of six factors that drive the quality of public services (awareness, rules/procedures, organization, and income). In contrast to inhibiting factors such as the ability/skill factor of officers who still lack regular training, monitoring and evaluation as well as the main supporting service facilities for population services which are lacking in terms of quantity and quality.

Keywords: *Service quality, e-KTP, Disdukcapil*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seluruh penduduk Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib memiliki KTP yang merupakan identitas kependudukan resminya. Pada tahun 2006, disahkan UU No. 23 yang mengatur tentang kartu identitas elektronik dengan masa berlaku lima tahun yang disebut kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Pada tahun 2013 disahkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan pemutakhiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan. Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa Indonesia disebut Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), yang kemudian diubah namanya menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Bagi WNI berlaku seumur hidup, bagi orang asing memperpanjang jangka waktu izin tinggal

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya karena mempunyai tanggung jawab untuk membantu memenuhi kebutuhannya. Desentralisasi adalah sebuah konsep yang terkait langsung dengan peningkatan pelayanan publik. Bupati Pati menyerahkan tanggung jawab tersebut kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati, salah satu penyelenggara pelayanan di bidang administrasi Kota Pati.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati dibentuk untuk melaksanakan tugas

dalam urusan pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas penentuan. Administrasi kependudukan yang dimaksud adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban Kartu Keluarga (KK), Kartu Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Tarjilu okke, Jemput Bola, Akta Kelahiran, Akta Kematian merupakan contoh jenis layanan yang paling sering kita jumpai.

Pemerintah telah menetapkan peraturan penyelenggaraan pelayanan publik yang dikenal dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara melayani seluruh penduduk dan warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pemerintah daerah terus berupaya mencapai tujuan memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

Pelaksana pelayanan publik, Disdukcapil Kota Pati dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kota Pati. Kualitas pelayanan diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada Mei 2024 di Disdukcapil kota pati, terdapat beberapa permasalahan pertama dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan pertama terkait dengan aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di

Disdukcapil kota pati masih kurang seperti masih kurangnya bangku untuk menunggu antrian sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengunjungi Disdukcapil. Permasalahan kedua yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari aspek *reliability* atau kehandalan masih belum memuaskan dilihat dari kepemilikan E-KTP yang masih belum sesuai dengan target yang sudah ditetapkan. Menurut Peraturan Kabupaten Pati waktu penyelesaian dalam pembuatan E-KTP yaitu 3 (tiga) hari kerja, namun pada kenyataannya masih terdapat kendala pada pembuatan E-KTP.

Permasalahan administrasi E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati terus terjadi dan tidak ditangani dengan baik, maka pelayanan tersebut tidak maksimal. Jika pelayanan ini terus berlanjut tanpa ada perubahan dari dinas terkait, maka tujuan dan capaian tidak akan tercapai sepenuhnya. Selain itu, terdapat kekhawatiran bahwa permasalahan ini dapat berdampak pada pelayanan masyarakat dan berujung pada menurunnya kepuasan masyarakat.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk dengan Kepemilikan KTP-Elektronik Tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah penduduk	Kepemilikan E-KTP	Persentase
1	2019	1.326.481	1.020.026	76,89%
2	2020	1.338.636	1.002.645	74,50%
3	2021	1.349.172	1.020.724	75,65%
4	2022	1.361.068	1.027.790	75,51%
5	2023	1.375.850	1.044.418	75,91%

Sumber: Badan Pusat Staistik Tahun 2019-2023

Dari perhitungan diats, bahwa persentase penduduk memiliki e-ktp tahun 2019-2023 sebesar 75,91% belum target yang ditetapkan sebesar 100% tiak mencapai dikarenakan banyak penduduk kabupaten pati yang bekerja di luar kabupaten, jemput bola perekaman tidak berjalan dengan maksimal. Dilansir daari wartapati.com, Ombudsman mewakili Jawa Tengah memeriksa Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Pati.

<https://wartapati.com/ombudsman-jateng-investigasi-dispendukcapil-pati/>

Dalam pemeriksaanya, Ombudsman memeriksa prasarana dan sarana warga serta petugas pelayanan. Ombudsman menilai masih banyak kekurangan pada kelengkapan fasilitas, seperti ketersediaan tempat bagi pemohon untuk mengantri. Hal ini jelas berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ombudsman berpendapat bahwa kinerja yang tidak memadai disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk tingkat kepegawaian, sumber daya manusia, dan kesejahteraan staf. Acim Dartasim, Ketua Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, menjelaskan Kabupaten Pati disebutkan dalam Deklarasi Zona Integritas dalam laporan yang menjadi dasar pemeriksaan ini.

Berdasarkan permasalahan yang terungkap, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pati tampaknya belum mampu memenuhi harapan dan keinginan masyarakat setempat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintahan Bupati Pati khususnya Disdukcapil harus berupaya

menunjukkan legitimasinya sebagai sebuah pemerintahan di hadapan banyaknya masyarakat yang belum mendaftarkan e-ktponya. Berdasarkan Standar Pelayanan Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Pati yang menerbitkan E-KTP bagi WNI dari prosedur pertama hingga diterbitkannya E-KTP maksimal berlangsung selama satu hari. Walau begitu, berdasarkan informasi yang didapat dari hasil pengamatan awal di Kantor Dukcapil Kabupaten Pati, petugas tidak dapat menetapkan waktu pasti selesainya cetak e-ktponya.

Berdasarkan keadaan di lapangan, petugas menyebutkan bahwa di dalam prosedur ini kadangkala terjadi kerusakan jaringan yang otomatis menunda proses pencetakan E-KTP. Kerusakan ini dapat berlangsung selama beberapa jam hingga satu hari kerja. Akibatnya petugas tidak dapat untuk melanjutkan prosedur pembuatan E-KTP dan harus menunggu hingga jaringan database kembali berfungsi. Badan yang berwenang untuk melaksanakan pelayanan pembuatan E-KTP, Pelayanan di kantor Disdukcapil menjadi indikator utama dalam menentukan kualitas pelayanan pembuatan KTP, namun hingga saat ini implementasi dan pencatatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati masih penuh dengan kesulitan. Kondisi ini menghambat pelayanan pengelolaan terkait E-KTP. Oleh karena itu, pelayanan pembuatan kartu identitas terkomputerisasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati tengah dikaji secara mendalam oleh peneliti.

E-KTP merupakan tanda pengenal atau bukti yang sah dan dapat mencegah data ganda dan pemalsuan KTP sehingga tercipta keakuratan data penduduk. Selain itu, e-ktponya juga memuat informasi yang lebih lengkap dan akurat, seperti nama, tanggal lahir, dan alamat. Hal ini, dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati untuk melayani masyarakat menghasilkan E-KTP dengan kualitas dan kondisi saat ini, pertanyaan penelitian menyatakan “Mengapa masyarakat masih belum perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati?”. Uraian tersebut menggugah rasa penasaran peneliti untuk meneliti tentang kualitas pelayanan perekaman e-KTP, sehingga peneliti memilih penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati”**.

B. Perumusan masalah

a) Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana yang masih kurang dalam proses perekaman e-ktponya
2. Kurangnya partisipasi masyarakat pada usia 17 tahun dalam pelaksanaan perekaman e-ktponya
3. Pegawai masih belum mampu merespon dengan cepat atau tanggap terhadap pengaduan masyarakat
4. Pelayanan perekaman E-KTP Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan kabupaten pati tidak memenuhi kriteria pelayanan

5. Pegawai melayani dengan baik tanpa melakukan diskriminasi

b) Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati?
2. Apakah faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dalam pelaksanaan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati?

C. Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penilaian Tingkat kualitas Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat penggunaan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati ditinjau dari kualitas pelayanan

D. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

Kata "administrasi" mempunyai etimologi dalam kata bahasa Inggris "*administration*", yang mana bentuk infinitifnya adalah "*administer*" yang berarti "mengelola".

Sebaliknya, bahasa Belanda menggunakan kata "*administratie*" untuk merujuk pada administrasi serta pengelolaan sumber daya dan pengelolaan operasi organisasi. Seseorang dapat menyimpulkan bahwa administrasi mempunyai arti umum dan khusus dari definisi yang diberikan di atas. Administrasi secara khusus mengacu pada tugas- tugas administratif. Secara garis besar, administrasi diartikan sebagai kolaborasi. Istilah administrasi mengacu pada kegiatan Kerjasama orang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut silalahi (2010) kolaborasi adalah pelaksanaan serangkaian tindakan terkoordinasi oleh sekelompok individu berdasarkan pembagian tugas yang disepakati.

Menurut Chandler dan Plano (1988:3), seiring dengan semakin kompleksnya kehidupan manusia, maka administrasi publik atau tindakan pemerintah pun menjadi semakin kompleks. Publikasi teori populer dan praktisi administrasi publik dapat dipelajari untuk mendapatkan pemahaman tentang ruang lingkup administrasi pemerintahan.

2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma menggambarkan beberapa konsep yang digunakan oleh para ahli untuk menjelaskan kemajuan penelitian atau pandangan ilmiah untuk meneliti kemajuan sosia kontemporer dalam masyarakat. Keenam paradigma administrasi publik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Paradigma 1 (1900–1926), dikaitkan

dengan Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow, penulis "politik dan partisipasi" (1990). Dalam, Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow menyoroti bahwa politik harus memberikan prioritas tinggi pada pembentukan undang-undang yang mencerminkan keinginan masyarakat, dengan pengawasan pemerintah atas pelaksanaannya. Pemisahan kekuasaan antara politik dan administrasi mengakibatkan terbaginya pemerintahan menjadi tiga badan: badan legislatif yang bertujuan mewakili kehendak rakyat, badan eksekutif yang akan melaksanakan keinginan tersebut, dan badan yudikatif yang berfungsi untuk mewujudkan keinginan rakyat. akan mendukung badan legislatif. Paradigma ini menggunakan metode administrasi publik yang adil dan tidak memihak untuk mencapai tujuan birokrasi pemerintah yaitu ekonomi dan efisiensi. Kedua, proses pembangunan kurang transparan karena paradigma ini hanya berkonsentrasi pada lingkungan eksternal, khususnya birokrasi pemerintah.

Paradigma 2 prinsip administrasi (1927–1937) lebih dijaga. Willoughby, Gullick, dan Urwick adalah orang-orang yang pertama kali mengedepankan ide-ide administratif dalam administrasi publik. Ide-ide mendasar ini dituangkan dalam kerangka POSDCORB (Perencanaan, Pengorganisasian, Penempatan Staf, Pengarahan, Koordinasi, Pelaporan, dan Penganggaran) yang diterima secara luas.

Paradigma 3 Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950–1970). Ada pertanyaan apakah politik dan administrasi dapat dipisahkan oleh Morstein-Marx, yang menulis buku "Elements of Public Administration" pada tahun 1946. Ide-ide panduan pemerintahan diserang oleh Herbert Simon karena ide-ide tersebut berkembang hingga pada titik di mana mereka tidak dapat lagi memisahkannya. dianggap universal. Ada perbedaan antara argumen politik yang sarat nilai dan pembenaran administratif yang tidak mengandung nilai. Kedua argumen tersebut, pada kenyataannya, sama-sama valid.

Paradigma 4 (1956–1970). Paradigma ini hanya mengedepankan konsep-konsep yang diakui secara umum. Analisis sistem, riset operasi, teknik kuantitatif, analisis manajemen, perilaku organisasi, dan pemanfaatan teknologi modern merupakan bidang penekanan utama paradigma ini.

3. Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan suatu bidang studi interdisipliner yang berkembang dari administrasi publik dan mencakup aspek perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Pelayanan dan manajemen merupakan dua hal yang saling berhubungan. Proses bisnis pengelolaan dan perencanaan seluruh operasi institusi, termasuk pemberian layanan, disebut manajemen menempatkan fokus pada efisiensi dan kualitas layanan publik yang ditawarkan.

4. Pelayanan Publik

Bagian penting dari pemerintahan adalah penyediaan layanan publik. Bagi sebagian orang, pelayanan publik berarti pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” selanjutnya adalah semua barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah penyediaan pelayanan publik. Sebagai sebuah institusi, pemerintah mempunyai tugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Istilah “jasa” diterjemahkan dari kata bahasa Inggris “*service*”, yang berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (tidak berwujud secara fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun” kata Kotler yang dikutip Tjiptono. Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah orang yang bermanfaat dan memberikan kepuasan pada suatu kelompok atau unit, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.”

Peraturan Perundang-undangan Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. “Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hukum setiap warga negara dan penduduk terhadap barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik masyarakat melalui pelayanan publik. Negara

didirikan oleh komunitas atau masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan penduduknya. Kesimpulannya, negara dalam hal ini pemerintah atau birokrasi harus mampu memberikan nafkah kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhannya, seperti kesehatan dan pendidikan.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas suatu barang atau jasa antara lain ditentukan oleh kelayakan dan kualitas desainnya (Tjiptono dan Chandra, 2011: 164). Vargo dan Lusch menyatakan dalam Tjiptono (2011:3) bahwa “pelayanan adalah suatu proses interaktif dalam melakukan sesuatu untuk seseorang.” Pelayanan kepada orang lain adalah kegiatan aktif di mana seseorang membantu orang lain. Dapat dikatakan seseorang merasakan kebutuhannya ketika terpuaskan melalui hubungan dengan penyedia jasa, baik kebutuhan tersebut bersifat material maupun intangible. Tjiptono (2005) menyatakan bahwa dalam lingkungan yang dinamis terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan produk, jasa dan sumber daya manusia. Dalam karyanya yang diterjemahkan dan dikutip oleh Fandy Tjiptono (2005:60), Wyckcof dan Lovelock menyatakan bahwa layanan yang dirasakan dan dihormati adalah dua faktor penentu kualitas layanan yang paling penting.

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik” (2018), ada lima dimensi pokok untuk

menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan

2. *Reliability* (Kehandalan)

yaitu kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. *Responsiveness* juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.

4. *Assurance* (Jaminan),

yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

5. *Empathy* (Empati)

adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan

6. Faktor yang Mempengaruhi

Menurut penjelasan dari Moenir (2015:88) ada sejumlah faktor yang menjadi pengaruh penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memiliki kualitas, antara lain :

- a. Faktor Kesadaran
- b. Faktor Aturan / Prosedur
- c. Faktor Organisasi
- d. Faktor Pendapatan
- e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

f. Faktor Sarana Pelayanan

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumenstasi.

Analisis dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Administrai Kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati berupaya untuk menciptakan pelayanan terpadu, modern dan mudah digunakan oleh masyarakat Pati yang ingin melakukan perekaman ektp. Kualitas pelayanan e-ktp tidak luput dari berbagai kekurangan yang harus dilengkapi guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible atau ketampakan fisik pada kasus ini ditujukan pada khususnya bentuk dan ketampakan fisik pelayanan yang meliputi tampilan petugas dan bentuk fisik pelayanan seperti loket dan ruang tunggu. Dimensi bukti fisik meliputi beberapa hal seperti, prasarana fisik dan keadaan lingkungan dalam menyajikan sebuah jasa pelayanan. Melalui bukti fisik dari petugas dan

sarana pelayanan tersebut Disdukcapil dapat menunjukkan sejauh mana kualitas dan eksistensi pelayananya kepada masyarakat. Berkaitan dengan kemudahan akses dari pelayanan pembuatan e-ktp yang ada di Disdukcapil Pati. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang berlokasi di daerah pusat kota Pati. Kantor Disdukcapil Pati terletak di JL. Tombronegoro yang berada tidak jauh dari pusat kota akses jalan menuju kantor Disdukcapil Pati sangat mudah dijangkau letaknya pun berada ditepi jalan raya. Jalan yang dilewati termasuk jalan raya yang tentunya luas dan tidak berluban-lubang. Masyarakat sangat dimudahkan dengan lokasi kantor yang berada di area pusat kota, karena semua masyarakat tentunya mengetahui dimana letak pusat kota pati.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dideskripsikan maka dapat diketahui bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) dinilai masih kurang baik. Dimensi *tangible* dapat dikatakan kurang baik.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan petugas pelayanan sudah cukup baik dalam memproses e-ktp bisa sehari jadi tanpa membutuhkan waktu yang lama. Kehandalan pegawai sudah cukup dalam menggunakan alat

penunjang pelayanan seperti dapat menggunakan komputer dan mengoperasikan aplikasi sebagai admin yang menerima permohonan pendaftaran e-ktp dan memprosesnya hingga cetak e-ktp dapat diterima oleh pemohon. Petugas harus memiliki keahlian dasar dalam menggunakan peralatan penunjang pelayanan. Keahlian dasar yang dimiliki oleh pegawai khususnya staf sudah didapatkan melalui pelatihan dasar singkat yang dilaksanakan Disdukcapil Kabupaten Pati.

Masyarakat sebagai pengguna mayoritas mengatakan bahwa kehandalan petugas sudah cukup baik dalam memproses berkas perekaman e-ktp. Adapun masyarakat mengeluhkan lama prosesnya karena kurang lengkapnya berkas yang dibutuhkan ataupun jaringan saat eror jadi terhambatnya proses pelayanan. Disdukcapil Kabupaten Pati sebagai instansi pemerintah yang bertugas melayani pembuatan e-ktp untuk masyarakat tentunya memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Pati dijadikan pedoman bagi seluruh pelayanan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Pati

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam penyampaian informasi dan pelaksanaan pencetakan E-KTP, petugas

yang senantiasa melayani masyarakat harus mengambil sikap prioritas dan waspada, cepat dan dapat diandalkan. Respon petugas dalam menangani pengaduan terkait pelayanan e-KTP, berdasarkan hasil penelitian terdapat dua cara untuk mengenali dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang dimiliki Dinas Dukcapil Kabupaten Pati dengan e-KTP. layanan KTP. Media pengaduan yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Pati adalah pengaduan melalui nomor whatsapp pengaduan, SP4Nlapor, Laporgub, dan pada media sosial Disdukcapil Pati. Hasil penelitian yang dideskripsikan menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap terbukti keampuhannya. Tanggapan staf terhadap kekhawatiran masyarakat mengenai permintaan e-KTP cepat dan sopan.

4. Assurance (Jaminan)

Disdukcapil Kabupaten Pati dalam hal ini harus bisa meyakinkan dan memberikan rasa tenang kepada masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan e-ktp. Setiap pelayanan memiliki resiko tertentu yang bisa mengakibatkan gangguan ataupun kerusakan, namun sebisa mungkin ditangani dan dilindungi oleh Disdukcapil Kabupaten Pati.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang menjadi

pertimbangan dalam menilai tingkat keamanan (jaminan) yang diberikan Dinas Dukcapil Kabupaten Pati terhadap layanan e-KTP. Faktor tersebut antara lain ketepatan waktu dan jaminan keamanan waktu yang diberikan selama proses pelayanan e-KTP. Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2020 mengatur tentang jaminan waktu dalam proses pembuatan e-KTP yang merupakan bagian dari standar operasional proses pelayanan.

5. *Emphaty* (Empati)

Setiap pelanggan ingin menerima layanan yang sangat baik dan penuh perhatian. Sehingga petugas Dukcapil Kabupaten Pati lebih mampu memberikan pelayanan dan perhatian yang personal kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pengelolaan kependudukan e-KTP.

Hasil penelitian yang dideskripsikan menunjukkan bahwa dimensi empati bekerja secara efektif. Sebagian besar pengguna diperlakukan dengan baik dan sopan saat mereka menerima pesan dukungan. Beberapa pengguna juga menyebutkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam tanggapan staf, khususnya mengenai keandalan dan efisiensi petugas yang melayani masyarakat

2. Identifikasi Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas pelayanan Adminstrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kabupaten Pati

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran mengenai produktivitas pegawai dan pengetahuan akan ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat. Pegawai harus sadar akan tanggung jawabnya sebagai pegawai negeri agar dapat menunaikan tugasnya melayani masyarakat sebagai pegawai negeri yang kompeten.

Dari hasil penelitian yang diuraikan dapat diketahui bahwa faktor kesadaran merupakan faktor penghambat kualitas pelayanan pengelolaan kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Pati. Kesadaran akan tanggung jawab seorang karyawan dapat mengarahkan mereka untuk menjalankan pekerjaannya dengan serius. Pegawai senantiasa berusaha memenuhi tanggung jawabnya melalui kinerja yang optimal.

b. Faktor Aturan/Prosedur

Pelayanan e-KTP pada Dinas Dukcapil Kabupaten Pati dimaksudkan untuk memudahkan proses pembuatan e-KTP bagi masyarakat. Untuk itu dapat dipastikan adanya kejelasan karena SOP itu sendiri mengatur proses-proses yang digunakan dalam pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Pati. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa aspek regulasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan e-KTP yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Pati. Aturan dan faktor prosedur pelayanan e-KTP Dinas Dukcapil Kabupaten Pati mengacu pada hal-hal sebagai berikut: adanya proses, kejelasannya serta pelaksanaan aturan dan prosedur terkait oleh pejabat dalam pemberian layanan e-KTP.

c. Faktor Organisasi

Kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Dukcapil Kabupaten Pati terutama ditentukan oleh faktor organisasi seperti yang ditunjukkan oleh hasil penelitian yang disampaikan. Terlihat jelas bagaimana pembagian dan pengorganisasian tugas-tugas tersebut sesuai dengan tanggung jawab utama dan peran masing-masing daerah dalam kaitannya dengan layanan e-KTP. Pembagian tugas yang jelas menghindari tumpang tindih dan memungkinkan karyawan memberikan layanan yang tepat sasaran sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Karena layanan e-KTP dapat diberikan secara efektif dan efisien, maka layanan e-KTP juga dapat ditingkatkan.

d. Faktor Pendapatan

Kualitas pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Pati dipengaruhi oleh unsur pendapatan. Ketentuan pengupahan yang

seragam dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2019 akan memberikan rasa tanggung jawab kepada pekerja dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya dalam pelayanan kepada masyarakat.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Berdasarkan hasil penelitian yang disampaikan menunjukkan bahwa keterampilan dan kemampuan Dinas Dukcapil Kabupaten Pati menghambat penyampaian pelayanan yang berkualitas. Sebagai penyedia layanan, Dinas Dukcapil masih perlu meningkatkan keterampilan petugasnya. Untuk meningkatkan keterampilan para petugas dapat dilakukan pelatihan khusus secara berkala dan berkala mengenai pelayanan pengelolaan kependudukan. Standarisasi kompetensi melalui pelatihan sehingga petugas dapat memenuhi kebutuhan semua orang dan memberikan pelayanan prima dan efisien.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dilihat dari dimensi kualitas pelayanan e-KTP dikemukakan oleh Zeithaml maka ada dua dimensi yang berjalan kurang baik yaitu pada Dinas Dukcapil Kabupaten Pati berjalan efektif meskipun masih terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi pada dimensi tangible dan

reliability.

Dilihat dari faktor yang mempengaruhi maka faktor yang menjadi penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan

B. SARAN

1. Kualitas Pelayanan

- a. Dinas Dukcapil Kabupaten Pati hendaknya melakukan modernisasi ruang tunggu, tempat parkir dan sistem antrian untuk meningkatkan standar pelayanan masyarakat
- b. Untuk meningkatkan kehandalan pelayanan, Dinas Dukcapil Kabupaten Pati sebaiknya lebih banyak memberikan pelatihan kepada pegawainya agar dapat memberikan pelayanan secara responsif. i area material

2. Faktor Penghambat Kualitas Publik

- a. Untuk sarana dan prasarana seperti peralatan atau alat bantu yang digunakan untuk pelayanan dokumen kependudukan bisa dipelayanan Publik
- b. Untuk pegawai di disdukcapil yang baru harus diberi pelatihan yang lama agar benar-benar paham dan tidak perlu bingung pada saat bertugas dalam melayani pemohon

Dhona Fitriliawati Supriyanto, Sana Prabowo, Agus Setio Widodo, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo. Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi . *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer* , Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Pancasakti Tegal.

Inka Farjela, Lukmanul Hakim, Indra Aditya. Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Karawang pada Masa Pandemi Covid-19: Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik . *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. Vol. 8, No.7, Mei 2022

Karen Fahira. Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda (Studi Pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta). Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Malang 2021.

Nofa Irma Kumala. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat. Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik, Prodi Ilmu Administrasi Publik Tahun 2018.

Peduliwani.kemlu.go.id. (Retrieved March 18, 2020,). Administrasi Kependudukan. Sugiyono (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Alfabeta.

Renita Wahyu Kusuma Ningrum. Analisis Kualitas Pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Pembuatan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R& D. Alfabeta. Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
- Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Taufik Irfadat. Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Surabaya : Cv Jakad Media Publishing.
- Tricia Vivianda. (2021). Pelayanan Pembuatan Kartu Tnada Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Piddie. *Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Program.*
- Ummul Arawiyah. strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bulukumba.
- Yurri Apriana Rudiansyah, Gili Argenti, Kariena Febriantini. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Universitas Singaperbangsa, Karawang
- Aswin, A. (2024). KUALITAS PELAYANAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI BIDANG PENCEGAHAN KEBAKARAN DINAS KEBAKARAN DAN PENANGGULANGAN BENCANA KOTA BANDUNG (STUDI KASUS: PEMBERDAYAAN MASYARAKAT). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 220-224.
- SYAPRUDIN, S. (2020). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH BUMBU* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Sahuri, C., & Amzar, A. (2016). *Penerapan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-ktip) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak* (Doctoral dissertation, Riau University). Kurniawan, Rio Tryanda (2022) *KUALITAS PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA PROVINSI PAPUA*. Diploma thesis, IPDN.
- Hadiyanor, E. and Widyanti, F. (2022) 'Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda penduduk

elektronik (KTP-El) Pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten hulu Sungai Tengah)', *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(2), p. 124. doi:10.20527/jpp.v3i2.4858.

<https://patikab.bps.go.id/id>

Sukur Suleman , (2019). Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 11 (1). Bupati Pati, (2016). PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KABUPATEN PATI NOMOR 14 TAHUN 2009 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. <https://peraturan.bpk.go.id/>.

Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri

Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.

Desianti, L. V., Widowati, N., & Marom, A. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TEMPAT PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN (TPDK) DISDUKCAPIL KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(3), 612-626.

Disdukcapil Kabupaten Pati. (2024). <https://disdukcapil.patikab.go.id/>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pati.(2024).

