

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI**

Sayyid Qolbin Imaduddin¹, Teuku Afrizal²

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang,
Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id>
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Improving governance, particularly in the field of population administration, requires high-quality public services. The Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) in Indonesia is tasked with issuing Electronic Identity Cards (E-KTP), which is a significant public service activity. Providing good service quality to increase public satisfaction and trust. This study aims to analyze service quality and analyze supporting and inhibiting factors for the Bekasi E-KTP service. This study uses the Kotler and Keller theory of reliability, assurance, responsiveness, empathy, and tangible evidence and the Albert and Zamke theory of Human Resources Factors, System Factors, Strategy Factors, and Customer Factors. This research methodology uses a qualitative method with the Bekasi City Disdukcapil research site as a data source through primary and secondary data with observation and interview techniques through purposive sampling. The research findings indicate that concerns about public dissatisfaction persist even after digitalization efforts using the E-Open program to streamline the service process. The inability of officers to promptly handle complaints, unclear service procedures, and limited human resources are some of the problems that hinder the efficiency of E-KTP issuance. To address these challenges, this study recommends that the Bekasi City Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) improve staff competency through training, upgrade its technical systems, and enhance public communication. This is expected to increase public satisfaction by improving service quality.

Keywords : *Bekasi E-KTP Service Quality, Kotler and Keller's Servqual Dimensions, Public Service Digitalization*

Abstrak

Peningkatan tata kelola pemerintahan, khususnya di bidang administrasi kependudukan, membutuhkan layanan publik yang berkualitas tinggi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Indonesia bertugas menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), yang merupakan kegiatan layanan publik yang signifikan. Memberikan Kualitas Pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat layanan E-KTP Bekasi. Penelitian ini menggunakan teori Kotler dan Keller keandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti nyata dan teori Alber dan Zamke Faktor SDM, Faktor Sistem, Faktor Strategi, dan Faktor Pelanggan. Metodologi penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan situs penelitian Disdukcapil Kota Bekasi sumber data melalui data primer dan sekunder dengan teknik observasi dan wawancara melalui purposive sampling. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kekhawatiran ketidakpuasan publik tetap ada bahkan setelah upaya digitalisasi menggunakan program E-Open untuk mengefisiensikan proses layanan. Ketidakmampuan petugas untuk segera menangani keluhan, ketidakjelasan prosedur pelayanan, dan keterbatasan sumber daya manusia merupakan beberapa permasalahan yang menghambat efisiensi penerbitan E-KTP. Untuk mengatasi tantangan yang ada, studi ini menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan, meningkatkan sistem teknis yang digunakan, dan meningkatkan komunikasi publik. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan publik melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, E-KTP, SERVQUAL, Disdukcapil Bekasi, Digitalisasi Layanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan komponen vital dalam tata kelola pemerintahan karena berfungsi sebagai tolok ukur seberapa baik birokrasi memenuhi kebutuhan publik, pelayanan publik merupakan bagian penting dari pemerintahan. Pemerintah harus memberikan layanan berkualitas tinggi di berbagai bidang, termasuk pengelolaan kependudukan, layanan kesehatan, dan pendidikan, sejalan dengan prinsip-prinsip administrasi publik di era desentralisasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa kepuasan publik merupakan indikator kunci kualitas pelayanan publik, yang membutuhkan standar pelayanan yang jelas, staf yang berkualitas, dan prosedur evaluasi yang berkala. Namun, pada kenyataannya, berbagai tantangan seperti proses yang berbelit-belit, kurangnya transparansi, dan peraturan perundang-undangan yang tidak jelas masih sering menghambat penyediaan layanan publik di Indonesia.

Dalam konteks administrasi kependudukan, data penduduk menjadi dasar berbagai layanan sosial, ekonomi, hukum, dan kesehatan. Hal ini ditegaskan

melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang menekankan pentingnya administrasi kependudukan yang tertib, modern, dan nondiskriminatif. Salah satu bentuk implementasinya adalah program Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP) yang mulai diluncurkan sejak 2011. Dengan basis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan sistem digital terintegrasi, E-KTP hadir untuk menggantikan KTP konvensional yang rawan dipalsukan serta meningkatkan akurasi data kependudukan.

E-KTP memiliki kedudukan penting karena menjadi dokumen legal yang wajib dimiliki setiap warga negara berusia 17 tahun atau yang sudah menikah, untuk berbagai keperluan seperti pendidikan, pekerjaan, hingga layanan sosial. Meski demikian, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan birokratis, seperti keterlambatan pencetakan, kurangnya koordinasi, hingga rendahnya motivasi masyarakat dalam melakukan perekaman data. Hambatan tersebut menimbulkan keluhan masyarakat dan memperkuat kesan bahwa kualitas pelayanan publik belum optimal.

Contoh nyata dapat dilihat di Disdukcapil Kota Bekasi, instansi dengan beban tinggi melayani lebih dari 2,8 juta jiwa. Pemerintah Kota Bekasi telah mengembangkan berbagai aplikasi pelayanan publik, termasuk aplikasi E-Open pada 2023 untuk mempermudah perekaman dan pencetakan E-KTP secara daring. Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi masalah teknis berupa kendala jaringan, server tidak stabil, serta keterbatasan tenaga teknis. Rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi faktor yang memperlambat pemanfaatan layanan berbasis daring tersebut.

Permasalahan pelayanan ini bahkan memicu insiden, seperti kerusuhan di kantor Disdukcapil Bekasi pada 2023 ketika warga merusak fasilitas akibat ketidakpuasan terhadap proses validasi data. Kejadian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas layanan yang diterima. Untuk mengatasinya, Disdukcapil melakukan berbagai upaya seperti pelatihan aparatur, workshop peningkatan kompetensi, serta sosialisasi prosedur melalui media sosial, situs resmi, dan kegiatan langsung di masyarakat. Namun, langkah-langkah ini masih membutuhkan kesinambungan

serta dukungan sarana prasarana yang lebih baik.

Secara keseluruhan, pelayanan publik yang berkualitas menjadi pilar utama keberhasilan pemerintah dalam membangun legitimasi dan kepercayaan masyarakat. Program E-KTP merupakan contoh konkret bahwa modernisasi pelayanan publik membutuhkan sistem yang inovatif, aparatur yang profesional, serta keterlibatan aktif masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan publik tidak hanya menuntut adanya regulasi dan kebijakan yang jelas, tetapi juga konsistensi implementasi, penguatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi yang andal, serta kerja sama antara pemerintah dan masyarakat agar tercipta pelayanan publik yang efektif, transparan, dan terpercaya.

KAJIAN TEORI

a. Analisis Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan diukur melalui lima indikator utama, yakni reliabilitas (kemampuan memberikan layanan akurat dan konsisten), daya tanggap (kesigapan membantu masyarakat secara cepat dan tepat), jaminan (pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang menumbuhkan rasa percaya), empati

(perhatian serta pemahaman terhadap kebutuhan individu), dan bukti fisik (fasilitas, perlengkapan, penampilan staf, serta lingkungan pelayanan yang memengaruhi persepsi masyarakat)

b. Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Alber dan Zamke (1985) dalam Dwiyanto (2006) ada 4 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. **Sumber Daya Manusia:** Ketersediaan, kompetensi, motivasi, etika kerja, serta kemampuan profesional petugas menjadi kunci pelayanan yang efektif dan efisien.
2. **Strategi:** Perencanaan, visi-misi, kebijakan yang tepat, serta orientasi pada kepuasan masyarakat menentukan keberhasilan pelayanan.
3. **Sistem:** Prosedur, mekanisme, dan infrastruktur yang baik mendukung koordinasi, efisiensi operasional, dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan.
4. **Pelanggan:** Pemahaman hak dan kewajiban, komunikasi yang baik, serta umpan balik pelanggan menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode

deskriptif. Lokasi penelitian adalah Disdukcapil Kota Bekasi. Informan dipilih dengan teknik purposive sampling, terdiri dari pegawai Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari peraturan, laporan, dan publikasi terkait. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles & Huberman. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber.

Jenis data yang digunakan bersifat kualitatif dengan sumber data primer berupa wawancara mendalam (in-depth interview) serta sumber data sekunder berupa jurnal, artikel, situs internet dan sumber lain yang relevan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta dilengkapi dengan analisis domain. Kredibilitas data diuji melalui triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan

Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bekasi dinilai berdasarkan kriteria

kualitas pelayanan Menurut Kottler & Keller: Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

1. Reliabilitas

Reliabilitas dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bekasi menjadi tolok ukur penting bagi kualitas layanan publik. Konsep ini tidak hanya menyangkut hasil akhir berupa E-KTP, tetapi juga kepastian waktu, konsistensi informasi, dan pemenuhan janji pada setiap tahapan proses pelayanan. Komitmen ini selaras dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menuntut layanan adil, tepat, dan setara bagi seluruh masyarakat.

Dalam praktiknya, Disdukcapil menjaga reliabilitas dengan menerapkan sistem verifikasi berlapis melalui kombinasi manual dan sistem SIAK, penggunaan SOP seragam di setiap lini pelayanan, serta pelatihan rutin bagi petugas. Langkah ini memastikan akurasi data, konsistensi proses, serta standar pelayanan yang sama meskipun masyarakat dilayani oleh petugas berbeda. Hal ini sejalan dengan teori Kotler & Keller (2016) SERVQUAL yang menekankan pentingnya keandalan, ketepatan, dan konsistensi layanan

sebagai pilar utama kepercayaan masyarakat.

Namun, hasil penelitian masih menunjukkan adanya celah dalam menjaga reliabilitas. Informasi yang diterima masyarakat terkadang tidak seragam, dan waktu penyelesaian sering melampaui janji awal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Kondisi ini menegaskan perlunya peningkatan koordinasi internal, monitoring yang lebih ketat, serta kepatuhan pada Perwal No. 17 Tahun 2020. Dengan perbaikan tersebut, layanan E-KTP diharapkan dapat sepenuhnya memenuhi prinsip keandalan dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

2. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik karena masyarakat menilai baik atau buruknya layanan dari cepat dan tepatnya respon petugas. Di Disdukcapil Kota Bekasi, berbagai langkah telah dilakukan untuk meningkatkan daya tanggap, seperti penerapan sistem antrian digital, penambahan loket pada jam padat, evaluasi harian, serta penggunaan bahasa sederhana dalam penjelasan prosedur. Upaya ini menunjukkan adanya kesiapan

instansi dalam merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif.

Menurut teori Kotler dan Keller (2016) serta SERVQUAL, daya tanggap mencerminkan kepedulian penyedia layanan dan kesiapan memenuhi ekspektasi dengan segera. Meski inovasi digital dan komunikasi sederhana sudah sesuai indikator ini, masih terdapat keluhan masyarakat terkait kurang sigapnya petugas menjawab pertanyaan sehingga menimbulkan waktu tunggu yang lama. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan praktik di lapangan, sehingga daya tanggap belum sepenuhnya tercapai.

Dalam perspektif regulasi, UU No. 25 Tahun 2009 menegaskan hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Kekurangan respon petugas menandakan implementasi regulasi tersebut belum optimal dan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan komunikasi, monitoring sikap petugas, serta optimalisasi mekanisme pengaduan. Dengan langkah tersebut, pelayanan E-KTP diharapkan tidak hanya cepat secara

teknis, tetapi juga lebih responsif, solutif, dan sesuai harapan masyarakat.

3. Jaminan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Bekasi berupaya menjaga profesionalitas melalui pelatihan internal maupun eksternal, termasuk bimbingan teknis dari Kemendagri. Peningkatan kapasitas aparatur membuat masyarakat lebih yakin terhadap kompetensi petugas yang mampu memahami prosedur, bersikap ramah, dan profesional. Hal ini sejalan dengan konsep jaminan pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016), yang menekankan pentingnya rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan emosional dalam interaksi pelayanan publik. Dengan demikian, jaminan pelayanan tidak hanya sebatas hasil berupa dokumen, tetapi juga kualitas interaksi yang menumbuhkan rasa dihargai.

Selain itu, aspek transparansi juga menjadi pilar penting jaminan pelayanan. Disdukcapil menerapkan prosedur terbuka, menjamin layanan E-KTP gratis sesuai aturan, serta mencegah pungutan liar. Upaya ini mempertegas kepastian hukum dan keadilan dalam pelayanan, sejalan dengan amanat UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi

Kependudukan. Regulasi tersebut menekankan keterbukaan informasi, kepastian hukum, serta profesionalitas aparatur. Implementasi ini menunjukkan bahwa kebijakan Disdukcapil sudah berjalan sesuai aturan, meskipun masih diperlukan konsistensi dalam penerapannya di lapangan.

Penelitian juga menyoroti responsivitas petugas terhadap keluhan masyarakat. Petugas diwajibkan mendengarkan dengan sabar, memberi solusi sesuai aturan, serta mengarahkan ke kanal pengaduan resmi. Hal ini memperkuat jaminan pelayanan karena masyarakat merasa dilindungi dan dihargai haknya. Dengan demikian, jaminan pelayanan di Disdukcapil tidak hanya tercermin dalam penyelesaian dokumen, tetapi juga dalam kualitas interaksi, transparansi prosedur, dan penanganan keluhan. Upaya tersebut meningkatkan kepercayaan masyarakat dan selaras dengan regulasi nasional, meski konsistensi pelaksanaan tetap perlu diperkuat agar benar-benar dirasakan dalam setiap proses pelayanan.

4. Empati

Empati menjadi kunci utama dalam pelayanan publik, terutama di Disdukcapil Kota Bekasi yang melayani

beragam kelompok masyarakat, termasuk lansia, ODGJ, dan penyandang disabilitas. Untuk memastikan layanan inklusif, instansi ini menyediakan jalur prioritas, kursi roda, serta pendampingan langsung. Fasilitas tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya prosedural, tetapi juga manusiawi dan sesuai kebutuhan individu. Selain itu, empati diwujudkan dalam komunikasi aktif, penggunaan bahasa sederhana, serta kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan kendala mereka secara terbuka.

Dari sisi regulasi, langkah ini sejalan dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menekankan pelayanan adil, cepat, tepat, aman, dan inklusif. Petugas Disdukcapil tidak sekadar mendengarkan keluhan, melainkan juga memahami kondisi pemohon dan menawarkan solusi sesuai kebutuhan mereka. Sikap ramah, sabar, dan komunikatif menciptakan suasana hangat yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat, khususnya kelompok rentan yang kerap merasa kesulitan dalam proses administrasi.

Upaya Disdukcapil ini sejalan dengan pandangan Kotler dan Keller (2016) bahwa empati membantu memahami nilai dan harapan pelanggan sehingga pengalaman yang diberikan lebih relevan dan memuaskan. Dengan demikian, penyediaan fasilitas khusus, komunikasi jelas, serta sikap ramah petugas tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun kedekatan emosional. Hal ini menegaskan bahwa empati menjadi elemen penting untuk menciptakan pelayanan E-KTP yang lebih manusiawi, inklusif, dan sesuai standar pelayanan publik.

5. Bukti Fisik

Disdukcapil Kota Bekasi telah menghadirkan fasilitas fisik yang memadai untuk mendukung kenyamanan masyarakat, seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet bersih, ruang laktasi, serta sistem antrian digital. Kehadiran fasilitas ini tidak hanya menciptakan suasana pelayanan yang tertib dan efisien, tetapi juga menjadi bukti bahwa instansi memperhatikan pengalaman pengguna layanan secara menyeluruh. Peralatan yang digunakan pun diperbarui secara berkala, sehingga masyarakat merasakan

kualitas layanan yang lebih modern dan terpercaya.

Selain fasilitas, aspek penampilan petugas juga menjadi perhatian utama. Staf diwajibkan mengenakan seragam resmi, tanda pengenal, serta menjaga kebersihan dan kerapian, sehingga menampilkan kesan profesional dan dapat diandalkan. Penampilan yang terstandar ini membantu masyarakat merasa aman, nyaman, sekaligus memudahkan dalam mengenali petugas. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman et al. (1985) tentang dimensi bukti fisik, di mana fasilitas yang baik, peralatan yang andal, dan penampilan staf yang profesional merupakan indikator penting kualitas layanan publik.

Penerapan bukti fisik ini juga selaras dengan ketentuan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang menegaskan pentingnya pelayanan cepat, tepat, aman, dan nyaman. Dengan demikian, penyediaan fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas bukan sekadar aspek estetika, melainkan bentuk nyata pemenuhan hak masyarakat. Secara keseluruhan, Disdukcapil Kota Bekasi telah menunjukkan konsistensi dalam

meningkatkan kualitas layanan E-KTP melalui bukti fisik yang mendukung kenyamanan, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat.

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Menurut Alber dan Zamke (1985) dalam Dwiyanto (2006) yaitu, Faktor Sumber Daya Manusia, Faktor Strategi, dan Faktor Sistem, Faktor Pelanggan.

1. Faktor Sumber Daya Manusia

Menurut Alber dan Zamke (1985, dalam Dwiyanto, 2006), kualitas SDM menjadi penentu utama keberhasilan pelayanan publik. Di Disdukcapil Kota Bekasi, kompetensi dan kapasitas petugas terus ditingkatkan melalui pelatihan, sehingga setiap staf mampu menjalankan prosedur pelayanan E-KTP dengan tepat, konsisten, serta memberikan informasi yang jelas dan edukatif. Petugas tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga membantu masyarakat memahami alur proses dan memberikan solusi atas kendala yang muncul.

Selain kompetensi teknis, motivasi kerja juga menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas

pelayanan. Disdukcapil memberikan insentif kinerja dan penghargaan kepada staf berprestasi, sehingga mendorong mereka untuk tetap profesional, proaktif, serta menjaga kualitas interaksi dengan masyarakat. Motivasi ini terbukti berkontribusi langsung pada peningkatan profesionalisme dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP.

Sejalan dengan pandangan Raymond et al. (2015) dan Albrecht & Zemke (1985), SDM yang profesional, kompeten, dan mampu menyelesaikan masalah adalah elemen kunci dalam pelayanan publik. Upaya Disdukcapil Kota Bekasi melalui peningkatan kompetensi, pelatihan berkelanjutan, motivasi, serta keterampilan problem-solving telah memperkuat kualitas SDM sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini menjadikan pelayanan E-KTP lebih terpercaya, sesuai regulasi, dan mampu memberikan pengalaman positif bagi masyarakat.

2. Faktor Strategi

Strategi pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kota Bekasi telah berjalan dengan baik melalui penerapan inovasi seperti digitalisasi layanan, antrean online, dan gerai keliling. Upaya ini selaras dengan pandangan Albrecht dan

Zemke (1985, dalam Dwiyanto, 2006) bahwa strategi yang terencana dapat menghasilkan pelayanan publik yang andal. Langkah-langkah tersebut terbukti meningkatkan akses masyarakat, mempercepat proses, dan mengurangi antrean, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Selain inovasi layanan, strategi adaptif juga terlihat melalui penyesuaian SOP, misalnya penambahan jam layanan ketika terjadi lonjakan permintaan serta kebijakan tanggap darurat untuk menjaga kelancaran pelayanan saat sistem terganggu. Kebijakan ini menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam menjaga kontinuitas pelayanan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat. Namun, meskipun sudah memberikan dampak positif, masih ada hambatan dalam hal ketidaksesuaian jam tambahan dengan volume permintaan dan proses verifikasi data yang kurang efisien.

Secara normatif, strategi pelayanan tersebut telah sejalan dengan amanat UU Nomor 24 Tahun 2013 dan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang menekankan pelayanan cepat, akurat, dan akuntabel. Dengan demikian, strategi

pelayanan yang diterapkan tidak hanya meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperlihatkan kesesuaian dengan regulasi nasional. Meski demikian, perbaikan internal tetap diperlukan, terutama dalam proses verifikasi, agar kualitas pelayanan E-KTP dapat semakin optimal di masa mendatang.

3. Faktor Sistem

Faktor sistem di Disdukcapil Kota Bekasi berperan penting dalam mendukung efektivitas pelayanan E-KTP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan sudah berjalan dengan baik melalui penerapan SOP yang jelas dari tahap pendaftaran, verifikasi, hingga pencetakan. Panduan prosedur ini tidak hanya membantu petugas bekerja secara konsisten, tetapi juga memberikan arahan bagi masyarakat. Meskipun demikian, masih ada kendala berupa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur, yang terkadang menghambat kelancaran pelayanan.

Selain SOP, infrastruktur teknologi seperti integrasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) turut mempercepat proses pelayanan. Sistem ini memungkinkan pengolahan data kependudukan secara

akurat dan memperlancar tahapan pencetakan E-KTP. Penyesuaian sistem terhadap kebutuhan masyarakat juga terlihat dari layanan tambahan seperti pelayanan mobile, digital, serta konsultasi melalui media sosial resmi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan tidak hanya bersifat internal, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, faktor sistem di Disdukcapil Kota Bekasi telah diimplementasikan sesuai prinsip pelayanan publik dalam UU No. 24 Tahun 2013 dan UU No. 23 Tahun 2006. Keberadaan SOP yang jelas, integrasi teknologi, serta layanan digital yang responsif memperlihatkan sistem yang efisien dan terstruktur. Namun, efektivitas pelayanan masih memerlukan peningkatan melalui sosialisasi dan edukasi masyarakat agar pemahaman terhadap prosedur semakin baik, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan.

4. Faktor Pelanggan

Faktor pelanggan di Disdukcapil Kota Bekasi memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas layanan E-KTP. Transparansi data melalui aplikasi online membantu membangun

kepercayaan masyarakat, sementara pusat informasi dan pengaduan, baik daring maupun luring, memperkuat komunikasi antara petugas dan pengguna layanan. Meski demikian, penelitian menunjukkan masih adanya kebingungan masyarakat dalam memahami prosedur dan hak-hak mereka, sehingga kerap menimbulkan salah paham dengan petugas. Untuk mengatasinya, Disdukcapil melakukan sosialisasi lewat media sosial, website, dan papan pengumuman.

Upaya sosialisasi ini sejalan dengan teori Albrecht dan Zemke (1985, dalam Dwiyanto, 2006), yang menekankan pentingnya interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan agar tercipta kualitas yang sesuai kebutuhan. Walaupun sistem komunikasi sudah berjalan melalui sosialisasi dan layanan informasi, sebagian masyarakat tetap memerlukan edukasi tambahan. Disdukcapil juga menerapkan sistem monitoring keluhan dan melakukan evaluasi kinerja petugas secara rutin, menunjukkan adanya mekanisme tindak lanjut yang jelas terhadap masukan masyarakat.

Dari sisi regulasi, langkah-langkah yang ditempuh sesuai dengan

UU No. 24 Tahun 2013 dan UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Implementasi sosialisasi, mekanisme pengaduan, dan pusat informasi membuktikan kepatuhan terhadap prinsip pelayanan publik yang cepat, akurat, dan akuntabel. Secara keseluruhan, meskipun masih terdapat hambatan minor berupa kurangnya pemahaman sebagian masyarakat, faktor pelanggan telah diimplementasikan dengan baik dan mendorong perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bekasi masih menghadapi sejumlah tantangan meskipun telah berlandaskan regulasi Wali Kota Nomor 58 Tahun 2023 dan pemanfaatan aplikasi e-OPEN. Analisis menggunakan kerangka SERVQUAL menunjukkan kelemahan pada aspek reliabilitas, daya tanggap, serta faktor pelanggan. Dari sisi reliabilitas, masyarakat merasakan ketidakconsistenan layanan, seperti perbedaan informasi dan lamanya proses dibanding janji pelayanan, yang berdampak pada turunnya kepercayaan publik. Pada aspek

daya tanggap, meski sudah ada sistem antrian digital, penambahan loket, dan evaluasi rutin, respons petugas masih belum konsisten, sehingga waktu tunggu tetap dirasakan lama.

Selain itu, faktor pelanggan turut menjadi penghambat utama karena rendahnya pemahaman masyarakat mengenai hak, kewajiban, serta prosedur pengurusan E-KTP. Kondisi ini sering menimbulkan salah paham antara masyarakat dan petugas, meskipun sosialisasi melalui media sosial, website, dan papan pengumuman telah dilakukan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa meskipun sudah ada upaya strategis berupa pelatihan pegawai dan inovasi sistem pelayanan, kualitas pelayanan E-KTP belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, peningkatan konsistensi pelayanan, responsivitas petugas, serta edukasi berkelanjutan kepada masyarakat menjadi kunci untuk mewujudkan pelayanan E-KTP yang lebih baik di Kota Bekasi.

SARAN

a. Penguatan sistem verifikasi dan monitoring internal

Perlu adanya pengawasan ketat agar prosedur pelayanan lebih konsisten dan akurasi data tetap terjaga.

b. Evaluasi berkala atas keluhan masyarakat

Mengidentifikasi permasalahan operasional melalui masukan masyarakat untuk memperbaiki ketidakkonsistenan layanan.

c. Pemanfaatan saluran komunikasi real-time

Mengoptimalkan layanan helpdesk, chat online, atau media serupa agar masyarakat cepat memperoleh informasi yang dibutuhkan.

d. Penetapan standar waktu respons

Menetapkan ukuran waktu tanggapan yang jelas untuk setiap jenis pertanyaan atau pengaduan, sehingga layanan lebih transparan dan terukur.

e. Penyediaan panduan mudah dipahami dan sesi konsultasi

Menyediakan materi informatif berupa infografik atau video tutorial serta membuka ruang konsultasi agar masyarakat lebih mudah memahami prosedur dan mengurangi salah paham dengan petugas.

Daftar Pustaka

Agita, D. ((2019)). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di tingkat Pemerintahan Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil . Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 122-127.

Aziz, F. N. (2020). Akuntabilitas Dispendukcapil Dalam Meningkatkan Pelayanan E-Ktp Di Kota Malang. Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Indusri 4. O, 764-787.

Bleskadit, H. M. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Studi Pmebuatan E KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Jurnal eksekutif , 40-60.

Fitrah, N. a. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP pada. Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi, 124-136.

Mako, Y. (2020). TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS . Jurnal Poros Politik 2.3 , 26-31.

Nuriani, K. M. (2019). AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN. Jurnal

- Penelitian Administrasi Publik , 120-132.
- Sasmito, C. (2017). Analisis Akuntabilitas Pemberian Informasi . Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 10-23.
- Siregar, F. A. (2017). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan. Publik Reform, 20-31.
- Suleman, S. (2019). Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan . Jurnal Administrasi Publik 5.1, 1-13.
- Saputri, Alfiana Ria. *Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk*. Diss. UPN" VETERAN" JATIM, 2020.
- Alber, S. F., & Zamke, R. E. (1985). *Organizational development: A process of learning and changing* (2nd ed.). Addison-Wesley
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Wagiyanto, E. U. (2023). Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada . 34 *Journal of Management & Business*, 326-240
- Prastanto, Fauzan Hanif. *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023)*. Diss. UNIVERSITAS NASIONAL, 2024.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Chung, C. (2017). *The Security of E-KTP and Digital Identification Systems*. *Journal of Information Security*, 12(3), 245-259.
- Setiawan, T. (2016). *Penerapan E-KTP dalam Administrasi Kependudukan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Safitri, L., Yulyana, E., & Febriantini, K. (2024). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan e-KTP melalui aplikasi e-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *Community Development Journal*, 5(3), 5559–5564.

- Ridwan, M. F., Syahida, R. A., & Kawadisi, M. Y. (2023). Analisis kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Pallangga Praja*, 5(2), 163–168.
- Lutfia, P. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(06), 70–81.
- Turahmawati, L., & Suryani, E. (2022). Public service innovation based on e-Open application at Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. *KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 23–32.