



Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar

Jonson Rajagukguk¹, Maringan Panjaitan², Maria Putriyani Purba³, Grace Damanik⁴

^{1,2,3,4}Universitas HKBP Nommensen, Indonesia

E-mail: jonson.rajagukguk@uhn.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-11-05 Revised: 2023-12-22 Published: 2024-01-08 Keywords: <i>Service Quality;</i> <i>E-KTP.</i>	His study aims to determine the quality of E-KTP services at the Department of Population and Civil Registration of Pematangsiantar City and the factors that support and inhibit it. The type of research used is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the quality of E-KTP services at the Population and Civil Registration Office of Pematangsiantar City is seen from the dimension tangible (physical evidence) regarding facilities and infrastructure that have not met adequate facilities such as the unavailability of fans/air conditioners at service counters, service rooms that are lacking spacious, lack of lighting in the room, at least chairs in the service room, generator facilities are not optimized so that when the lights go out the service stops completely. From the dimension reliability (reliability), there are still many people who do not know the requirements for registration of E-KTP and the service is not timely. Dimensions responsiveness (responsiveness) employee response is considered good and the accuracy of the officers is still not optimal. Dimension assurance (assurance), the guarantee on time in making the E-KTP is considered not on time and the fees charged are free. The dimension Empathy (emphaty) still gives the impression of being unpleasant to the community and still being discriminatory. The supporting factors consist of facilities and infrastructure, responsiveness of employees in providing services. While the inhibiting factors are the spread of the covid-19 pandemic, lack of human resources, network/connection disturbances, lack of socialization.

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-11-05 Direvisi: 2023-12-22 Dipublikasi: 2024-01-08 Kata kunci: <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>E-KTP.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambatnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dilihat dari dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik) mengenai sarana dan prasarana belum memenuhi fasilitas yang memadai seperti belum tersedianya kipas angin/ac di loket pelayanan, ruang pelayanan yang kurang luas, kurangnya pecahayaan di ruangan, sedikitnya kursi di ruang pelayanan, fasilitas genset kurang dioptimalkan sehingga ketika mati lampu pelayanan pun berhenti total. Dari dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui syarat-syarat pendaftaran E-KTP dan pelayanannya kurang tepat waktu. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) respon pegawai dinilai sudah baik dan ketelitian petugas masih belum maksimal. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan), jaminan tepat waktu dalam pembuatan E-KTP dinilai tidak tepat waktu dan biaya yang dikenakan gratis. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) masih memberikan kesan tidak menyenangkan masyarakat dan masih bersikap diskriminatif. Adapun Faktor Pendukungnya terdiri dari sarana dan prasarana, daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan. Sedangkan faktor penghambatnya ialah merambatnya pandemi covid-19, kurangnya sumber daya manusia, gangguan jaringan/koneksi, kurangnya sosialisasi.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun

daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat,

karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik menjadi titik strategis dalam membangun praktik good governance yang telah menjadi keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat Indonesia. Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan terhadap dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Penyelenggaraan pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah, salah satunya adalah pembuatan kartu tanda penduduk (e-KTP), dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar yang beralamat di Jl. Melanthon Siregar No.36, Pardamean, Kec. Siantar Marihat, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara 21121. Merupakan instansi pemerintahan yang bertugas untuk melayani masyarakat Kota Pematangsiantar dalam pengurusan administrasi kependudukan, salah satunya adalah e-KTP. Sebagai instansi pemerintah pasti kantor dinas kependudukan dan catatan sipil ini juga pernah mengalami berbagai masalah dalam pelayanan publik dan berbagai keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah pengurusan administrasi kependudukan yang memakan waktu cukup lama, sarana dan prasarana yang kurang memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya di kualitas pelayanan, masih adanya respon pegawai yang kurang bersahabat terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, tidak sejalannya dengan ketersediaan blanko dimana masyarakat yang sudah melakukan perekaman namun karena minimnya ketersediaan blanko e-KTP dari pemerintah pusat sehingga hanya digantikan dengan KTP sementara yaitu surat keterangan dengan catatan bila blanko sudah turun dari pemerintah pusat maka surat keterangan sementara tersebut bisa diganti dengan e-KTP, masih adanya calo dalam pengurusan e-KTP.

Selain itu kendala lain yang muncul akibat dampak dari alat perekam, yang digunakan dalam perograman e-KTP terbilang masih

terbatas dan terkadang mengalami kendala berupa macetnya alat atau error yang menyebabkan masyarakat harus antri berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian Kualitatif menurut (John, 2016:4) ialah "Jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan". Dalam hal ini untuk memberikan gambaran tentang Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar dengan tujuan untuk mengumpulkan data, informasi dan fakta yang terkait dengan masalah penelitian yang peneliti dapatkan di lapangan. Dalam pengumpulan data ada tiga teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Observasi. dan Wawancara. Analisis data menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka penulis menggambarkan dan menjelaskan secara rinci sesuai dengan kenyataan yang ditemui dilapangan, kemudian dilengkapi dengan wawancara yang nantinya akan diberikan penjelasan dan selanjutnya ditarik kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar merupakan salah satu organisasi perangkat daerah Kota Pematangsiantar yang memiliki kewenangan sebagai pelaksana penyelenggaraan administrasi kependudukan, meliputi kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di wilayah Pemerintah Kota Pematangsiantar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar berada di Jalan Melanthon Siregar No. 36 Kelurahan Pardamean, Kecamatan Siantar Marihat, Kota Pematangsiantar. Saat ini dikepalai oleh Sertamalem Ulinasari Girsang, SH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar.

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa data penduduk Wajib e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar sebanyak 199,524 terdiri dari penduduk laki-laki 96,897 dan penduduk perempuan 102,627. Sedangkan penduduk yang sudah memiliki e-KTP sebanyak 194.197

terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 94,038 dan penduduk perempuan 100,159 yang tersebar di 8 (delapan) kecamatan siantar seperti tertera pada tabel di atas. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penduduk yang tersebar di 8 (delapan) kec. siantar yang berusia wajib memiliki e-KTP sebagian besar sudah memiliki e-KTP.

Dari hasil wawancara dengan informan kunci dapat disimpulkan bahwa, mengenai Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dinilai dari dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) seperti sarana dan prasarana dinilai sudah mencukupi dan tidak menjadi kendala, kemudian kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP yaitu melalui aplikasi online yang dapat diakses melalui situs <https://siantar.dukcapil.online>. Yang kedua dimensi *Reliability* (Kehandalan) seperti memiliki standar pelayanan yang jelas, dalam pembuatan E-KTP di Dukcapil Kota Pematangsiantar sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Persyaratan Pendaftaran Penduduk. Dalam hal ini para Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan apabila pegawai tidak menjalankannya akan dikenakan berupa sanksi. Ketiga, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kecermatan petugas, dalam hal ini pemimpin atau atasan Dukcapil Kota Pematangsiantar menekankan kepada para pegawainya untuk mengantisipasi semini-mimal mungkin agar tidak terjadi kesalahan data. Keempat, *Assurance* (Jaminan) yaitu jangka waktu yang ditetapkan dalam pembuatan E-KTP hanya 1 hari dan dalam hal biaya yang dikenakan yaitu gratis. Kelima, dimensi *Emphaty* (Empati) dalam hal ini para pegawai merespon setiap keluhan masyarakat yang mengalami kesulitan, bila ada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pembuatan E-KTP maka akan segera di konsultasikan kepada pegawainya kemudian memeriksa secara *bye sistem* Database Kependudukan bila ada masyarakat yang mengalami kendala dalam hal Dokumen Kependudukannya.

Dari hasil wawancara dengan Informan Utama dapat disimpulkan bahwa, mengenai Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dinilai dari dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) mengenai kebersihan ruangan pelayanan dapat dikatakan sudah baik dan nyaman, kemudian petugas menggunakan alat bantu dalam Pelayanan E-KTP seperti komputer, iris mata, tanda tangan, sidik jari, dan kamera. Kedua, dimensi *Reliability* (Kehandalan) dimana dalam hal ini petugas sudah memiliki keahlian dan sudah cukup handal dalam tata cara pembuatan E-KTP. Ketiga, *Responsiveness* (Daya Tanggap) petugas dalam melayani masyarakat yang merasa kesulitan maka akan direspon dan dibantu, kemudian petugas juga selalu teliti agar tidak terjadi kesalahan data masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Keempat, dimensi *Assurance* (Jaminan) mengenai jaminan ketepatan waktu belum maksimal dikarenakan terkadang pada saat pelayanan terkendala oleh jaringan, dan biaya pembuatan E-KTP gratis. Kelima, dimensi *Emphaty* (Empati) yaitu sikap petugas sudah merespon setiap keluhan dari masyarakat dan dibantu jika tidak mengerti tentang cara pendaftaran online.

Faktor pendukung dalam pelayanan E-KTP ialah jaringan yang bagus maka pelayanan pun cepat terselesaikan, namun faktor penghambat nya ialah jika jaringan eror maka pelayanan pun akan terhenti. Semua pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Kota Pematangsiantar tergantung pada jaringan. Dalam hal untuk mengantisipasi faktor penghambat tersebut, maka pegawai nya berupaya untuk menelpon jaringan pusat agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu.

Dari hasil wawancara dengan Informan Utama dapat disimpulkan bahwa, mengenai Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dinilai dari dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), sarana dan prasarana sudah memadai namun fasilitas nya masih perlu pembenahan dimana belum tersedianya AC di loket pelayanan dan hanya tersedia di ruang perekaman E-KTP, pencahayaan nya di ruangan yang masih kurang. Kemudian mengenai tingkat kebersihan dan penampilan pegawai dinilai sudah baik tetapi mengenai kebersihan ruangan masih perlu diperhatikan karena masih ada masyarakat yang belum puas mengenai kebersihan ruangan. Kedua, dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Pematangsiantar dalam pekerjaannya sesuai SOP yang telah ditetapkan namun mengenai kedisiplinan ketepatan waktu dinilai masih tidak disiplin. Ketiga, *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu respon petugas dalam melayani dinilai masih ditemukan yang bersikap cuek dan acuh tak acuh serta pelayanan yang diberikan terkesan cepat. Namun ketelitian petugas dinilai masih kurang dimana masih ditemukan kesalahan-kesalahan data masyarakat dalam pembuatan E-KTP, dalam hal ini petugas langsung bertanggungjawab memperbaikinya. Keempat, *Assurance* (Jaminan) yaitu waktu yang ditetapkan dalam pembuatan E-KTP hanya 1 hari namun masih tidak tepat waktu, kemudian biayanya gratis. Kelima, dimensi *Emphaty* (Empati) dalam hal ini petugas merespon masyarakat dalam pelayanan E-KTP sudah bersikap ramah namun cara bahasanya masih kurang bijak dan acuh tak acuh, kemudian masih ditemukan sikap ketidakadilan dan sikap diskriminatif atau membedakan-beda antara masyarakat.

B. Pembahasan

Pada sub bab metode penelitian telah dijelaskan bahwa penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif tentang Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar, sehingga dalam penelitian ini peneliti berusaha menggali, mengungkapkan kemudian mendeskripsikannya. Hasil dari penelitian ini berupa data-data yang diperoleh dari lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Melalui penyajian data yang telah diperoleh selama melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar, dengan melakukan wawancara dengan berbagai informan kunci yaitu Kepala Bidang Informasi Kependudukan, informan utama yaitu Petugas Pelayanan E-KTP dan informan tambahan yaitu Masyarakat. Maka akan dilakukan pengamatan (observasi) terhadap setiap data dan fakta-fakta yang telah di dapat melalui interpretasi dan penguraian masalah-masalah yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Setelah semua data-data telah selesai diolah dan disusun dalam sebuah tulisan, maka kita dapat mengetahui dengan

jelas jawaban dari rumusan masalah sebelumnya yang telah dibuat oleh peneliti.

1. Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar

Dalam menganalisis dan membahas kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Lima dimensi pelayanan tersebut ialah *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dari kelima prinsip kualitas pelayanan publik tersebut akan dilakukan analisis dan pembahasan lebih lanjut dibawah ini:

a) *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dalam aspek *tangible* (bukti fisik) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, ruang perekaman, televisi, CCTV, meja pelayanan, jumlah pegawai petugas pelayanan di bagian loket 2 orang dan di bagian ruang perekaman berjumlah 1 orang. Alat perekaman pembuatan e-ktip berjumlah 1 set dan kursi panjang di bagian ruang pelayanan. Terkait dengan fasilitas dan kenyamanan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar masih ada hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti dapat dikatakan bahwa masyarakat masih ada yang kurang puas sebagai pengguna layanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini diungkapkan Paniel "untuk kebersihan dan juga kenyamanan masih kurang karena pencahayaannya kurang kemudian tidak tersedia Kipas Angin/AC di loket pelayanan". Kemudian Rido juga mengatakan "jauh tidak bersih, tidak puas. Ada sampah lah gitu yang buat kotor, orang-orangnya kurang memuaskan saya lihat. Kemudian jumlah kursi juga tidak sebanding dan kekurangan kursi".

Selain sarana dan prasarana, penampilan pegawai juga tidak kalah penting dalam proses pemberian pelayanan. Penampilan pegawai sangat diperlukan dalam pemberian proses pelayanan. Para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar sangat memperhatikan kebersihan dan kerapian dalam memberikan sehingga masyarakat nyaman akan pelayanan yang diberikan. Hal ini diungkapkan oleh Lisdiana “rapi-rapi, biasanya kalau pegawai-pegawainya seperti itu ya mereka form-formal aja sih”.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum memadai seperti belum tersedia nya kipas angin/ac di loket pelayanan, kurangnya pencahayaan, ruang pelayanan yang kurang luas atau terbatas, sedikitnya kursi di ruang pelayanan. Kemudian fasilitas genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka jaringan akan terganggu yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan atau pelayanan akan berhenti total.

b) *Reliability* (Kehandalan)

Kabid Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan menyatakan bahwa pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini membuka layanan secara online dan offline, dimana masyarakat bisa mendaftar pembuatan E-KTP melalui online kemudian untuk melakukan perekaman datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dengan membawa Kartu Keluarga sebagai syaratnya. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar membuka kegiatan pelayanan pada hari Senin-Jumat pukul 08.00-15.00 WIB sedangkan jam istirahat pukul 11.30-13.30 WIB.

Prosedur pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dan syarat-syarat nya yang pendaftarannya secara online, namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak mengerti mengenai tata cara pendaftaran online. Hal tersebut diungkapkan oleh Lisdiana

“Sulit ya, karena kan sekarang itu kita online jadi terkadang enggak ngerti apa persyaratannya-persyaratannya, tapi biasanya cuman kartu keluarga saja”.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Parlindungan “Masyarakat kan belum semua tau mempergunakan hp ini apalagi orangtua, jadi orang itu memaksa online. Padahal kebanyakan di masyarakat siantar yang mengetahui itu paling ada 40% sesuai dengan pengalaman saya. Jadi sering kewalahan masyarakat itu bolak balik datang ke kantor Capil. Dan kedua segala urusan kantor Capil baik di KK dan e-KTP bermasalah”.

Kedisiplinan juga menjadi hal yang sangat diperhatikan dalam proses pelayanan. Kedisiplinan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar yang di nilai masih kurang baik dimana dalam memberikan pelayanan masih ditemukan pegawai yang masih belum tepat waktu. Sehingga hal tersebut membuat persepsi di masyarakat yang sedang melakukan pelayanan yang membuat masyarakat terlalu lama menunggu. Hal ini diungkapkan masyarakat oleh Lisdiana “kalo petugas tepat waktu saya bilang enggak sih seperti ada yang udah sibuk gitu, terus seperti terlambat sedikit lah melayani nya”. Kemudian hal yang sama juga di ungkapkan Paniel “Untuk masalah ketepatan waktu sih kurang, misalnya kalo ada warga yang minta bantuan gitu, nanti ada salah satu petugas yang bilang tunggu kira-kira 5 menit lagi. Kemudian gak keliatan lagi dia”.

Selain masalah di atas, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan dan apabila ada pegawai yang tidak melaksanakan SOP tersebut maka akan dikenakan sanksi. Seperti yang dikatakan Bapak Sudarsono selaku Kepala Bidang Informasi Kependudukan : “Sudah, saya kira untuk pelayanan tugasnya sudah mereka lakukan sesuai dengan apa yang sudah kita arahkan, tentunya para pegawai sudah mengetahui dan sudah melaksanakan tentunya berdasarkan SOP yang sudah kita sosialisasikan kepada para pegawai

tersebut, dan ada sanksi berupa teguran yang pertama teguran lisan, dan apabila selama beberapa kali atau relatif 3 kali kita melakukan teguran lisan, kita melakukan selanjutnya teguran tertulis kepada para pegawai. Saya kira para pegawai yang ada di Dinas ini ketika teguran lisan saja pun mereka mengetahui mereka kurang begitu efektif melakukan layanannya jadi mereka sendiri menyadari ketika mereka sudah dilakukan teguran tersebut mereka sudah menyadari. Jadi selanjutnya mereka memperbaiki apabila ada kekurangan dalam layanannya”.

Jumlah petugas dalam pelayanan e-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar sebanyak 3 orang dan menggunakan alat bantu serta sudah ahli dan terampil dalam menggunakan alat bantu tersebut, Hal ini diungkapkan oleh Bapak Tuamansah selaku petugas pelayanan e-ktip, “ya petugas menggunakan alat bantu seperti komputer, iris mata, tanda tangan, sidik jari, kamera dan sudah ahli dan terampil dalam menggunakannya”.

Dari Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dalam aspek reliability (kehandalan), dari indikator prosedur yang jelas ternyata masih banyak ditemukan masyarakat yang tidak mengerti cara pendaftaran online dan syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan dalam pendaftaran E-KTP, dari segi ketepatan waktu dinilai masih kurang memuaskan masyarakat. Kemudian para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar sudah menjalankan SOP yang telah ditentukan. Selanjutnya petugas dalam pelayanan E-KTP sudah ahli dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP.

c) Responsiveness (Daya Tanggap)

Ketanggapan atau *Responsiveness* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan

masyarakat menunggu tanpa alasan yang tidak jelas sehingga akan menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan para pegawai cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atau usul, permintaan keluhan publik.

Daya tanggap disini ialah pegawai merespon masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan e-ktip di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kemudian memberikan pelayanan dengan waktu yang cepat, tepat dan cermat. Pada dimensi daya tanggap petugas dalam merespon masyarakat sudah cukup baik. Dan dapat dilihat dari kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana para petugas merespon setiap keluhan dari masyarakat. Hal tersebut diungkapkan oleh salah seorang masyarakat, Lisdiana mengatakan “Iya. Kemarin itu waktu saya datang ke Capil mereka itu seberusaha mungkin buat memberi pelayanan yang terbaik, seperti memberikan arahan-arahan yang terbaik pada kami gitu. Dan Pelayanan yang diberikan Cepat, misalnya: Pak kami perlu ini, mereka itu cepat tapi yang namanya juga proses kan pasti kita nunggu jugalah. Tapi kalo soal pergerakan itu mereka cepat”.

Selain petugas merespon masyarakat, dalam hal ini indikator kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan dinilai sudah cukup baik dimana petugas teliti agar tidak terjadinya kesalahan data, Hal ini di ungkapkan oleh salah seorang masyarakat, Lisdiana mengatakan “Iya, mereka mengerjakan semua surat-surat dengan hati-hati, teliti dan kalo misalnya pun salah mereka tetap bertanggung-jawab”. Hal di atas juga senada dengan yang diungkapkan bapak Sudarsono selaku Kepala Bidang Informasi Kependudukan “Tentu, hal ini kita tekankan kepada para pegawai untuk mengantisipasi seminimal mungkin atau tidak ada sama sekali. Dalam memberikan atau melaksanakan tugas, karena itu menyangkut sangat-sangat penting dalam pemenuhan Dokumen Kependudukan Masyarakat. Apabila ada kesalahan-kesalahan tersebut itu kita dapat meminimalisir supaya jangan jangan ada permasalahan jaringan kepada masya-

rakat. Jadi sebagai kita sebagai unsur bawahan mungkin atasan bagi para pegawai yang melaksanakan tugasnya kita tekankan supaya mereka lebih hati-hati lagi melaksanakan pekerjaannya khususnya untuk pemberian Data Kependudukan ini". Namun hal di atas tidak senada dengan yang diungkapkan Rido "Tidak ada sama sekali sampe sekarang aku terakhir juga nemanin kawan buat e-KTP, kesalahan data kemarin juga salah tanggal lahir, diperbaiki tapi lama juga diperbaiki orang itu sekitar 3 hari".

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pegawai dalam merespon masyarakat dinilai belum maksimal dikarenakan masih ada masyarakat yang mengatakan respon pegawai masih dinilai kurang memuaskan. Kemudian kecermatan petugas dalam mengantisipasi terjadinya kesalahan data dalam proses pelayanan E-KTP belum maksimal dikarenakan masih adanya kesalahan-kesalahan data masyarakat.

d) Assurance (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Terdiri dari indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini, serta tidak melakukan pungutan liar dan melindungi publik.

Pada jaminan ketepatan waktu, Kepala Dinas Informasi Kependudukan mengatakan bahwa jangka waktu yang ditentukan dalam pembuatan e-ktp hanya 1 hari namun beberapa masyarakat mengatakan ketepatan waktu dinilai masih kurang sehingga membuat masyarakat menunggu terlalu lama dan ketidakpuasan kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembuatan e-ktp. Hal ini diungkapkan oleh Rido "kemarin targetnya Cuma 1 hari, sama juga kemarin kita

1 minggu juga selesainya, ada juga alasan blanko tidak ada dan sampe berbulan-bulan baru ada". Kemudian mengenai biaya pelayanan pembuatan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar yaitu semuanya gratis. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Sudarsono selaku Kepala Bidang Informasi Kependudukan "Tidak ada, semua layanan yang ada di Dinas Kita ini tidak dikenakan biaya atau istilahnya Gratis. Tinggal sekarang masyarakat melakukan pemenuhan kebutuhan atau persyaratannya. Itu yang kami harapkan kepada masyarakat supaya persyaratan itulah paling penting apabila apapun yang mereka butuhkan juga di Dokumen Kependudukan mereka bisa dapat terselesaikan.

Berdasarkan dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai dimensi *assurance* dalam jaminan tepat waktu dinilai masih kurang memuaskan masyarakat. Kemudian pada jaminan biaya dimana biaya yang dikenakan dalam pelayanan yaitu semuanya gratis. Dalam hal ini mengenai ketepatan waktu pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu dievaluasi lagi agar masyarakat yang melakukan pelayanan mendapatkan ketepatan waktu sesuai yang telah ditetapkan sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang akan didapatkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar.

e) *Empathy* (Empati)

Empathy (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana para pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar diharapkan memiliki suatu sikap sopan santun, mendahulukan kepentingan masyarakat dan menghargai masyarakat dalam pelayanan e-ktp, dengan kata lain memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat sehingga pada dimensi *empathy* ini dapat

dilihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak.

Dalam dimensi empathy ini peneliti berusaha untuk dapat mengetahui sikap petugas yang memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Sudarsono yang menjabat sebagai Kepala Bidang Informasi Kependudukan mengenai keramahan pegawainya dalam memberikan pelayanan e-ktip "Pasti, hal tersebut harus dilaksanakan kita harus ramah kepada masyarakat walaupun masyarakat tersebut relatif ramah kepada kita tapi yang pasti kita tekankan bahwasannya masyarakat itu harus beretika, sebagai petugas harus ramah untuk melayani masyarakat". Kemudian peneliti mewawancarai kepada masyarakat mengenai sikap dari para petugas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar, Paniel mengatakan "untuk masalah ramah mungkin ramah, tapi kalo untuk masalah menjawabnya kurang ya menurutku kurang bijak atau bijaksana cara bahasanya".

Namun hal ini senada dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Parlindungan "ramah ya ramah tapi ramah gak perduli, sikapnya kurang cocok lah di masyarakat seperti nya kan orang kantor biasanya gitu kalo datang masyarakat, orang itu langsung bertanya, ini berdiri pun kita disitu terus kadang orang itu gak perduli". Selain sikap kesopanan pegawai, peneliti juga mewawancarai mengenai cara petugas memberikan pelayanan apakah masih bersikap diskriminatif atau tidak. Namun di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar masih ditemui pegawai yang bersikap tidak adil kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini diungkapkan oleh masyarakat, Bapak Parlindungan mengatakan "ya itu jelas saya tau orang itu membedakan masyarakat itu, contohnya orang berharga dia ya didahulukan kepentingannya. Ini kalo dari kampung-kampung yang datang ya dibiarin gitu. Ada juga orang tua yang bawa anaknya kecil-kecil, sering juga saya temukan itu disitu kan, saya tanya udah berapa hari disini bu? Jawabnya sudah seminggu saya bolak-

balik kesini katanya. Sampai sekarang belum siap? Jawabnya belum. Jadi itu memang perlu kita sampaikan sama orang Capil ini biar ada perubahan".

Hal di atas juga senada dengan apa yang dikatakan oleh Rido "mereka tidak akan adil sampai sekarang, karena banyak masyarakat mengalami kayak aku juga ya, orang itu cuek, tidak perduli, ya gimana On Time pun enggak. Dibilang istirahat masuk jam 2 tapi orang itupun sampe jam 3 baru mulai ada orang itu". Selain sikap pegawai yang masih tidak adil dalam pelayanan juga masih ditemukan para pegawai tidak memberlakukan nomor antrian sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan merasa tidak nyaman, hal tersebut diungkapkan oleh Rido "tidak ada, main nyerobos aja. Dan saya tidak puas, semuanya prosedur dan SOP orang itu tidak sesuai sama realitanya".

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari sikap keramahan pegawai sudah ramah tapi dari cara menjawabnya atau cara bahasanya masih kurang kepada masyarakat. Kemudian masih ditemukan sikap diskriminatif atau membeda-bedakan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Dari hal ini dapat menjadi evaluasi bagi para pegawai sehingga masyarakat nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan khususnya dalam pelayanan E-KTP.

2. Faktor-Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar.

a) Faktor Pendukung

Faktor pendukung kualitas pelayanan yaitu suatu yang menjadi pendorong atau pendukung dari segala bentuk pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Faktor pendukung memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya pelayanan e-ktip. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai dan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar

diketahui ada beberapa faktor yang menjadi pendukung Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Adapun yang menjadi faktor pendukung diantaranya adalah:

1) Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung dalam Kualitas Pelayanan E-KTP adalah sarana dan prasarana yang memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar baik itu Loker Pelayanan, CCTV, AC, Televisi, Komputer, Printer, Alat Pererekam E-KTP, Jaringan yang cukup bagus. Di era Pandemi Covid-19, sarana dan prasarana untuk protokol kesehatan sudah terpenuhi dengan baik seperti petugas dan masyarakat patuh terhadap protokol kesehatan menggunakan masker, mencuci tangan sebelum masuk ruangan dan tersedia hand sanitizer sebelum memasuki ruang pelayanan.

2) Daya Tanggap Pegawai dalam memberikan pelayanan

Daya tanggap pegawai yang cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga merupakan harapan masyarakat untuk menciptakan kepuasan pada masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar sudah cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat dalam proses pelayanan E-KTP. Sehingga dalam hal ini menimbulkan persepsi bahwa masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan.

b) Faktor Penghambat

Dalam suatu pelayanan oleh pemerintahan tidak selalu berjalan lancar sesuai perencanaan. Kadangkala di dalam proses pelaksanaannya sering dijumpai kendala-kendala yang menjadi faktor penghambat, dalam hal ini pelaksanaan pelayanan E-KTP. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar diantaranya:

1) Merambatnya Pandemi Covid 19

Terhambatnya Kualitas pelayanan dikarenakan dampak dari pandemi Covid-19 masih belum menunjukkan tanda-tanda penurunan. Akibat dari pandemi Covid-19 membuat pelayanan menjadi terganggu, di satu sisi masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan pelayanan. Tetapi di sisi lain bila terjadi kerumunan di aktivitas perkantoran dapat mengakibatkan penularan Covid-19 semakin tinggi. Dalam hal ini untuk mengantisipasi hal tersebut para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperkenalkan sistem online yang dapat diakses oleh masyarakat guna mempermudah proses pelayanan pembuatan E-KTP.

2) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar memiliki keterbatasan sehingga ketepatan waktu dalam proses pembuatan E-KTP di nilai masih kurang. Dalam hal ini terdapat 1 pegawai yang bertugas dalam perekaman E-KTP dan hanya 3 orang di bagian operator E-KTP yang menyebabkan cara kerjanya lambat. Selanjutnya jumlah pegawai di bagian pelayanan dan pendaftaran penduduk sebanyak 4 orang yang terdiri dari 1 kepala bidang, 3 orang kepala seksi, begitu pula di bagian pengelolaan informasi kependudukan dan di bagian pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Kurangnya jumlah pegawai khususnya di bagian pelayanan E-KTP maka untuk itu diperlukan perbaikan dengan menambah pegawai untuk membantu proses pelayanan.

3) Gangguan Jaringan/Koneksi

Pada dasarnya pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar berpedoman pada server yang sudah tersambung dengan pusat. Pada saat proses pembuatan E-KTP sedang dilakukan tiba-tiba jaringan internet terganggu maka proses pelayanan yang dilakukan juga akan berhenti.

Dari wawancara yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar yang menjadi penghambatnya adalah jaringan ketika eror dan semua pelayanannya tergantung pada jaringan. Namun dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar berupaya menelepon langsung ke jaringan pusat setelah itu pemberitahuan kepada masyarakat agar tidak terlalu lama menunggu.

4) Sosialisasi

Berdasarkan temuan peneliti bahwa sosialisasi mengenai prosedur pelayanan secara berkala sudah dilakukan setiap tahunnya namun di Masa Pandemi Covid 19 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar memperkenalkan aplikasi online yang dapat diakses melalui situs <https://siantar.dukcapil.online> guna untuk pendaftaran pembuatan E-KTP. Namun dalam hal ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui situs online tersebut dan belum mengetahui syarat-syarat apa saja yang digunakan untuk pendaftaran online dan belum mengerti cara menggunakan aplikasi online tersebut sehingga masih banyak masyarakat yang kewalahan dan bolak-balik datang ke Dukcapil.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dinilai dari 5 (lima) dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan Faktor Pendukung dan Penghambatnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan Bukti Fisik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dari segi sarana dan prasarana belum memenuhi fasilitas yang memadai seperti belum tersedia nya kipas angin/ac di loket pelayanan, ruang pelayanan yang kurang luas atau terbatas, kurangnya pecahayaan

ruangan, sedikitnya kursi di ruang pelayanan. Kemudian fasilitas genset kurang dioptimalkan dikarenakan pada saat listrik mati maka jaringan akan terganggu dan pelayanan akan berhenti total.

2. *Reliability* (Kehandalan), Penilaian kualitas pelayanan E-KTP masih memiliki kendala yaitu pada indikator prosedur pelayanan yang jelas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Hal ini ditunjukkan dengan adanya masyarakat yang belum mengetahui syarat-syarat pendaftaran E-KTP dan kemudian ketepatan waktu dalam pembuatan E-KTP masih kurang memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), pegawai dalam merespon masyarakat dinilai sudah cepat tanggap namun masih memiliki kendala pada indikator merespon semua masyarakat, dikarenakan masih ada masyarakat yang mengatakan respon pegawai masih dinilai kurang memuaskan dimana masih ditemukan sikap pegawai yang terkesan cuek. Kemudian pada indikator kecermatan petugas dalam mengantisipasi terjadinya kesalahan data dalam proses pelayanan E-KTP belum maksimal.
4. *Assurance* (Jaminan), dalam jaminan tepat waktu dinilai masih kurang memuaskan, dalam pembuatan E-KTP yang hanya 1 hari bisa terselesaikan 2 hari bahkan sampe seminggu. Kemudian pada jaminan biaya yang dikenakan dalam pelayanan yaitu semuanya gratis.
5. *Empathy* (Empati), Dimensi empati sudah berjalan sesuai indikator namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Dari sikap keramahan pegawai sudah ramah tapi dari cara menjawabnya atau cara bahasanya masih kurang kepada masyarakat, masih ditemukan sikap diskriminatif atau membeda-bedakan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dalam melayani setiap masyarakat.
6. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Faktor pendukung terdiri dari sarana dan prasarana, daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan. Sedangkan faktor penghambatnya ialah merambatnya pandemi covid-19, kurang-

nya sumber daya manusia, gangguan jaringan/koneksi, kurangnya sosialisasi.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

DAFTAR RUJUKAN

Harbani, P. (2019). *Teori Administrasi Publik* (8th Ed.). Alfabeta.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.

John, C. . . (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran* (4th Ed.). Pustaka Pelajar.

Nurdin, Ismail, H. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. Media Sahabat Surabaya.

Rahman, M. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (1st Ed.). Unpad Press.