

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENDE PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Tibertius Padi

Npp.30.1153

Asdaf Kabupaten Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email : wollestiber@gmail.com

ABSTRACT

Problems Statement/Background (GAP): there are several service indicators that still need improvement in their implementation. Where, there are still inadequate service support facilities and infrastructure as well as complaints from the public about e-government-based e-KTP administration services that are not maximized. **Purpose:** This study aims to identify and describe the Quality of e-Government-Based e-KTP Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of Ende Regency. **Method:** used to analyze is descriptive qualitative method of assessing service quality according to the theory of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Tjiptono which mentions 5 dimensions of service quality, namely: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Physical Evidence. Data obtained through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques are carried out by reducing data, presenting data and drawing conclusions from what is obtained in the field. **Results/Findings:** Quality of e-Government-based e-KTP administration services at the Population and Civil Registration Office of Ende Regency, namely that so far it has not gone well, where there are still discrepancies that arise in the field. This is based on the availability of inadequate facilities and infrastructure. **Conclusion:** The quality of e-government-based e-KTP administration services at the Population and Civil Registration Service in Ende Regency and the priority for its realization is the addition of infrastructure and increasing the number of employees at the Population and Civil Registration Service in Ende Regency so that the quality of e-KTP administration services is e-based -government is not declining. **Keywords:** Service Quality, Administration, E-government

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): ada beberapa indikator pelayanan yang masih membutuhkan peningkatan dalam pelaksanaannya. Dimana, masih ditemukan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang belum memadai serta keluhan dari masyarakat tentang pelayanan administrasi e-KTP berbasis e-government yang belum maksimal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi e-KTP Berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. **Metode:** yang digunakan untuk menganalisis adalah metode kualitatif

deskriptif terhadap penilaian kualitas pelayanan menurut teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono yang menyebutkan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan terhadap apa yang didapat di lapangan. **Hasil/Temuan:** Kualitas Pelayanan Administrasi *e-KTP* Berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende yaitu sejauh ini belum berjalan dengan baik, dimana masih ada ketidaksesuaian yang muncul di lapangan. Hal ini didasarkan pada ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai. **Kesimpulan:** Kualitas Pelayanan Administrasi *e-KTP* Berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende dan yang diutamakan realisasinya yaitu Penambahan sarana prasarana dan penambahan jumlah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ende agar kualitas pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* tidak menurun.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi, *E-government*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Rewansyah dalam Mustafa (2013:90) “Pemerintah merupakan bentuk dari organisasi yang bekerja menurut sistem yang telah disusun guna mencapai tujuan yang ditetapkan berdasarkan pada konstitusi yang berlaku. Salah satu fungsi pemerintah adalah fungsi pelayanan publik. Pemerintah harus mampu melayani masyarakat dengan efisien dan efektif khususnya dalam hal pelayanan publik.” Menurut Moenir (2016:16) “pelayanan publik menjadi suatu kepentingan masyarakat dalam melakukan aktivitas. Adanya tuntutan dari masyarakat yang mewajibkan pemerintah untuk membuat perubahan terhadap pelayanan dengan meningkatkan kualitas serta memberikan pelayanan secara merata. Sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat tanpa adanya diskriminasi.”

Kualitas digunakan dalam menggambarkan jenjang kepuasan terhadap hal yang dibutuhkan, diharapkan, atau diinginkan. Kualitas adalah tingkat baik atau buruknya, mutu, dan derajat sesuatu. Kata “sesuatu” bisa menggambarkan banyak hal, baik berupa barang, jasa layanan, maupun keadaan. Menurut Armand V. Feigenbaum dalam Jamaluddin (2017:25) kualitas merupakan “gambaran dari kepuasan masyarakat seutuhnya.” Pelayanan disebut bermutu jika dapat memberikan semua hal yang diinginkan oleh masyarakat. Supriyono dalam Leunupun, Pattinama dan Ismail (2020:36) kualitas adalah “ukuran relative bagus dan jeleknya barang atau jasa. Jadi kualitas adalah ukuran kegiatan yang merujuk pada kebaikan.” Penulis menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2012:173-175) dimana “Penilaian kualitas pelayanan didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud)” yang berfungsi untuk penyelesaian masalah penelitian dan bertujuan mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan kualitas Pelayanan, faktor-faktor yang menghambat dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan publik pemerintah diharuskan untuk memenuhi asas-asas pelayanan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 4, dimana dijelaskan bahwa asas-asas pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong terjadinya perubahan dan kemajuan dalam semua bidang kegiatan, termasuk penyelenggaraan

pemerintah. Pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pemaksimalan pengembangan media yang berbasis digitalisasi. Hal ini dikarenakan pertumbuhan teknologi, informasi dan komunikasi di era digital sekarang yang sangat pesat seperti dalam memperoleh informasi. Melihat potensi tersebut memberikan kesempatan untuk mengakses, mengelola data dengan skala besar. Oleh karena itu, pemerintah menerapkan penggunaan *electronic government* atau biasa disingkat *e-government*.

E-government merupakan upaya pemerintah dalam membenahan segala aspek tata kerja di lingkungan pemerintah, dimana tuntutan jaman akan penggunaan media elektronik. Hal ini telah diatur sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* dan berkaitan dengan Pelayanan Publik yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dimana, setiap peraturan ini merujuk kepada perbaikan dalam kualitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi, efisiensi serta menciptakan *Good Governance*. Produk *e-government* yang dikembangkan oleh pemerintah beragam. Keragaman ini dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa indikator seperti: platform, target pengguna, tujuan pembuatan, dan indikator lainnya. Menurut Satriya dalam Wulandari (2020:2) *website* merupakan “produk *e-government* sebagai media untuk meningkatkan minat dan kesempatan kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan publik dan umpan balik dari masyarakat Sehingga tercapai penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efektif.” Melalui *website* pemerintah dapat memberikan sejumlah informasi yang ditujukan kepada masyarakat.

E-government juga diterapkan di Kabupaten Ende yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai tupoksi yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dalam Pasal 1 ayat (1) menegaskan UPT Disdukcapil merupakan unit pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Pemanfaatan produk *e-government* berbentuk *website* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende yaitu Pelayanan Dokumen Kependudukan Online. Salah satu contoh adalah pelayanan pembuatan KTP elektronik. Dimana, pengiriman data-data administrasi KTP dan kelengkapannya menggunakan media online dalam format *website* yang memungkinkan penyelesaiannya lebih cepat.

Peraturan Bupati Nomor 35 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Ende, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya berpedoman pada peraturan yang sudah ditetapkan dimana dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai fungsi koordinasi dalam segala bidang yang berkaitan dengan administrasi penduduk.

1.1. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penulis melakukan observasi terhadap Penerapan *e-government* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. Ada beberapa indikator pelayanan yang masih membutuhkan peningkatan dalam pelaksanaannya. Dimana, masih ditemukan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang belum memadai serta keluhan dari masyarakat tentang pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang belum maksimal. Hal ini dikarenakan lambatnya proses pengurusan kartu identitas (*e-KTP*). Akibatnya, sering terjadi kesalahan komunikasi antara masyarakat dengan pegawai, yang membuat pelayanan menjadi

terganggu. Salah satu penyebabnya yaitu belum tersedianya fasilitas yang lengkap di kantor Dukcapil dan belum sesuai standar. Dengan kondisi yang ada, pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* menjadi terganggu, mengingat pelayanan dilakukan secara online dan membutuhkan fasilitas penunjang seperti komputer dan jaringan yang stabil.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Elsha Maretha Putri Romel (2016) dengan judul Pelayanan Pembuatan *e-KTP* Ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan penilaian kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor dengan kinerja unit pelayanan yang berkategori baik dengan nilai kualitas pelayanan B dilihat dari hasil kuisioner. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat antara lain, penilaian terhadap kinerja aparat di kecamatan, ketepatan waktu dan biaya dalam mendapatkan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, serta kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan pelayanan. Penelitian oleh Anis Marsela (2021) dengan judul Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pencatatan Kelahiran Dan Kematian Penduduk Kota Serang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Kasus Disukcapil Kota Serang). Hasil penelitian menunjukan bahwa pelaksanaan kewenangan Pemerintah Kota Serang dalam hal ini Dinas kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan di Kota Serang sudah sebagian terlaksana wewenangannya. Namun disamping itu, masih ada yang belum terlaksana dengan baik, alasan yang pastinya memiliki jawaban dari setiap pertanyaan masyarakat, akan tetapi banyak hal yang perlu diperbaiki dari segi kinerja pemerintah untuk setiap tanggungjawabnya dihadapan masyarakat harus lebih optimal dan profesional dalam bekerja.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda penelitian terdahulu, dimana pengukuran/indikator yang digunakan berbeda dari penelitian sebelumnya yakni mengenai kualitas pelayanan administrasi *e-KTP* yang berbasis *e-government* menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2012:173-175) dimana terdapat lima dimensi penilaian kualitas pelayanan yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Elsha Maretha Putri Romel yang menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Anis Marsela yang menggunakan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan sebagai indikator pengukur efektivitas pelayanan.

1.5 Tujuan

Mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi *e-KTP* Berbasis *E- Government* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi *e-KTP* Berbasis *E- Government* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur. Mengetahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi *e-KTP* Berbasis *E- Government* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini dikarenakan data yang didapat akan lebih lengkap, lebih detail, terpercaya dan bernilai sehingga bisa menjawab semua permasalahan yang sudah dirumuskan. Tujuan dari pendekatan kualitatif adalah untuk mendiskripsikan, menggambarkan atau melukiskan secara teratur, faktual dan tepat mengenai kejadian-kejadian, sifat-sifat dan keterkaitan antarmasalah yang diteliti yang mana dalam pengumpulan data berasal dari kegiatan wawancara, turun langsung kelapangan, foto, video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 20 orang informan yang terdiri dari sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kabid pengelola informasi administrasi kependudukan, kasi sistem informasi administrasi kependudukan, kasi pengelolaan dan penyajian data kependudukan, masyarakat (usia 17 keatas/wajib e-KTP). Adapun analisisnya menggunakan teori penilaian kualitas pelayanan yang digagas oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2012:173-175) yang menyatakan bahwa penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi penilaian kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis fokus penelitian yaitu menguraikan tentang fenomena yang dikaji terhadap gejala ataupun peristiwa hasil pengamatan dan pengkajian tentang kualitas pelayanan administrasi e-KTP berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur berdasarkan data dan fakta dengan model penilaian kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2012:173-175) terdapat 5 (lima) dimensi penilaian kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

3.1 Reliabilitas

3.1.1 Ketelitian Pelayanan

Ketelitian pelayanan sangat dibutuhkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi e-KTP berbasis *e-government*, dimana ketika pegawai memiliki ketelitian dan kejelian yang tinggi, maka akan dengan mudah menangkap, memahami, dan menerjemahkan berbagai instruksi, petunjuk, dan perintah. Berikut dari hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende, bapak Syahrul Yahya, S.Pi mengatakan bahwa :

Untuk ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi e-KTP berbasis *e-government* sangat kami utamakan, mengingat e-KTP merupakan kartu identitas pribadi dan data-data individu dimana jika terjadi kesalahan dalam menerjemahkannya maka akan sangat beresiko.

Hasil wawancara dengan kepala seksi pengelolaan dan penyajian data kependudukan bapak Gendro Budi Prayitna, A.Md juga mengatakan hal yang sama yakni:

Informasi pelayanan administrasi e-KTP berbasis *e-government* di tujukan untuk semua masyarakat lebih khusus untuk masyarakat yang jauh dari perkotaan, dimana masyarakat Kabupaten Ende pada umumnya datang mengurus perekaman e-KTP dokumen

persyaratannya tidak lengkap. Untuk ketelitian dalam pelayanan *e-KTP* berbasis *e-government* Jika ada permintaan konsolidasi NIK dan KK, para pegawai kembali mengecek ulang data validnya yang ada di Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Apabila ada berkas yang tidak lengkap, ataupun memiliki administrasi kependudukan ganda dan alamat yang berbeda maka akan diinformasikan lewat *email* maupun WA sehingga menghindari kesalahan dan juga agar masyarakat bisa melengkapi persyaratan untuk perekaman *e-KTP* sebelum turun ke kantor.

Berdasarkan hasil observasi penulis menemukan bahwa pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* di Dukcapil Kabupaten Ende khusus untuk ketelitian pegawai sangat baik. Hal ini dikarenakan jumlah masyarakat yang mengurus konsolidasi NIK, KK dan pengaduan tidak banyak sehingga tidak terjadinya kesalahan.

3.1.2 Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban bagi pegawai dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende, bapak Syahrul Yahya, S.Pi, mengatakan bahwa :

Kami melayani urusan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam pasal 1 ayat (2) dijelaskan pelayanan administrasi kependudukan adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Jawaban yang sama juga disampaikan ketika penulis mewawancarai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan Dukcapil Kabupaten Ende Bapak Honorius Bhinabhodhe, A.Md mengatakan bahwa :

Pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang kami berikan berpedoman pada visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende, dimana misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende salah satunya adalah menciptakan pemerintah yang transparan dan berkualitas.

Penulis melakukan pengamatan pada Peraturan Daerah Kabupaten Ende Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ende serta Peraturan Bupati Ende Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Ende dimana salah satu fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mengkoordinasi pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* melalui disdukcapil.endekab.go.id di Dukcapil Kabupaten Ende merupakan salah satu inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

3.1.3 Kemampuan Mengoperasikan Alat Bantu

Alat bantu merupakan unsur pendukung agar bisa terlaksananya pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende dengan baik dan juga bisa mengefisiensi waktu yang dibutuhkan. Hasil wawancara dengan kepala bidang pengelolaan informasi kependudukan Dukcapil Kabupaten Ende bapak Honorius Bhinabhodhe, A.Md mengatakan bahwa :

Pegawai Dukcapil Kabupaten Ende dalam memberikan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) selain menggunakan SOP yang berlaku, para pegawai dituntut untuk menggunakan alat bantu lainnya untuk pelayanan. Pada beberapa kali observasi kepada pegawai tentang kemampuan menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, kami mengamati mereka sudah cukup mahir atau menguasai alat-alat tersebut dan memfungsikannya dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan petugas yang sudah cukup mahir dalam mengoperasikan alat kerja kantor seperti *computer* dan *mouse*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi pengelolaan dan penyajian data kependudukan bapak Gendro Budi Prayitna, A.Md sebagai penanggungjawab ruangan untuk perekaman *e-KTP* mengatakan bahwa :

Semua pegawai bisa mengoperasikan dan menggunakan fasilitas pendukung. Hal ini dikarenakan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* merupakan pelayanan yang dilakukan harinya, karena dilakukan secara berulang-ulang sehingga para pegawai dipastikan sudah cukup mahir dalam penggunaannya.

3.2 Daya Tanggap

3.2.1 Melayani Semua Masyarakat

Sebagai instansi pelayan publik Dukcapil Kabupaten Ende diwajibkan memberikan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* kepada masyarakat secara merata dan adil serta mendengarkan permasalahan yang dihadapi masyarakat mengenai urusan administrasi *e-KTP*. Hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende, bapak Syahrul Yahya, S.Pi mengatakan bahwa :

Pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang disediakan oleh Dukcapil Kabupaten Ende berlaku untuk semua lapisan masyarakat. Masyarakat tanpa terkecuali bisa mengakses informasi yang ada dalam disdukcapil.endekab.go.id tanpa perlu menggunakan kata sandi atau kode khusus karena informasi didalamnya terbuka bagi siapa saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Alexandria Karo mengatakan bahwa:

Informasi tentang pelayanan administrasi *e-KTP* persyaratannya saya ketahui melalui disdukcapil.endekab.go.id dimana di link ini tidak ada persyaratan khusus untuk bisa masuk, tidak seperti aplikasi facebook ataupun peduli lindungi yang harus masukan nomor handphone dan NIK agar bisa melihat fitur-fitur yang ada didalamnya.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika mencoba mengakses link disdukcapil.endekab.go.id fitur pelayanan administrasi *e-KTP* yang disediakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende tidak ada batasan bagi masyarakat, bahkan untuk usia juga tidak dibatasi sehingga benar-benar transparan dan bisa di akses oleh seluruh lapisan masyarakat. Penulis juga mengamati Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal (4) dimana dua asas pelayanan yang sesuai dengan indikator ini adalah kesamaan dalam hak dan kepentingan bersama.

3.2.2 Pelayanan Efisien

Pelayanan efisien merupakan perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila suatu instansi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya yang meringankan masyarakat. Dukcapil Kabupaten Ende menyediakan layanan konsolidasi online untuk perlengkapan administrasi *e-KTP* dan juga

ruang untuk pengaduan. Wawancara dengan kepala seksi sistem informasi administrasi kependudukan ibu Lidia Pada mengatakan:

Khusus untuk persyaratan administrasi *e-KTP* hanya ruang untuk konsolidasi dan persyaratan-persyaraatan yang harus dibawa ketika melaksanakan perekaman *e-KTP*. Hal ini dimaksudkan untuk menghemat waktu pelayanan, kaitannya dengan waktu adalah ada kesiapan masyarakat sebelum datang ke kantor Dukcapil sehingga ketika sampai di kantor ini tinggal mendaftarkan dan menunggu antrian untuk perekaman tidak lagi kesana-kesini untuk melengkapi berkas persyaratan.

Hasil wawancara dengan salah satu pemuda Wilibrodus Aji mengungkapkan bahwa:

Untuk pribadi saya sendiri tidak mengetahui kalau ada pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang disampaikan lewat *websites* tentang perekaman *e-KTP* dan administrasi lainnya. Karena setahu saya untuk urusan administrasi hanya dilayani di kantor Dukcapil, jadi semua berkas dan persyaratan saya dan masyarakat lainnya ketahui melalui teman-teman yang sudah pernah mengurus.

Jawaban yang sama juga disampaikan oleh masyarakat Ibu Petronella Nowe, Anastasia Mbanggo, Margaretha Benu, Bapak Serilus Riwu dan Bapak Lambertus Lau, dimana jawaban yang mereka sampaikan sama persis sehingga penulis mengambil jawaban dari Bapak Lambertus Lau sebagai sampel yang mengatakan:

Untuk sosialisasi tentang informasi pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* saya pribadi tidak mengetahuinya, lagipula orang yang sudah tua seperti saya ini tidak terlalu mengerti untuk penggunaan *handphone*, yang kami utamakan hanya untuk menelpon, berbalas pesan dan menghibur seperti menonton youtube dan mendengarkan lagu.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, jumlah masyarakat yang mengunjungi situs disdukcapil.endekab.go.id setiap harinya sangatlah sedikit. Ini berbanding terbalik dengan keadaan dilapangan ketika penulis melakukan pengamatan langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende, banyak masyarakat yang datang dengan berkas persyaratan yang belum lengkap untuk mengurus perekaman *e-KTP* sehingga diarahkan oleh pegawai untuk Kembali melengkapi berkas persyaratannya. Selain itu, masyarakat yang datang ke kantor Dukcapil hanya untuk menyelesaikan urusan administrasinya, penulis tidak menemukan masyarakat yang bertanya tentang pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* ataupun mencatat link layanan online yang ada di spanduk.

3.2.3 Pelayanan Efektif

Merupakan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang diberikan untuk mendapatkan tujuan, hasil atau target yang diharapkan dengan waktu yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende Bapak Syahrul Yahya, S.Pi, mengatakan bahwa “Dengan adanya pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* melalui disdukcapil.endekab.go.id sehingga memungkinkan untuk pemanfaatan waktu penyelesaian lebih cepat ketika masyarakat membawa lengkap berkas persyaratan perekaman *e-KTP*”.

Penulis melakukan pengamatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende ditemukan bahwa pelayanan dalam 1 (satu) hari di peruntukan untuk 50 (lima puluh) orang. Ini dilakukan agar 50 (lima puluh) orang tersebut bisa langsung mengambil *e-KTP* pada hari itu juga. meskipun sudah diterapkan, masih ada juga masyarakat yang harus pulang karena ketidaklengkapan persyaratan untuk perekaman.

3.3 Jaminan

3.3.1 Tepat Waktu

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* merupakan salah unsur kualitas pelayanan. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan Bapak Gendro Budi Prayitna, A.Md mengatakan bahwa :

Dalam hal ketepatan waktu Pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende kami jamin terlaksana dengan baik. Hal ini merujuk pada semua item pelayanan administrasi *e-KTP* didalamnya ada nomor telepon dan WA yang bisa dihubungi kapan saja Ketika jam kerja, jadi pengaduan masyarakat langsung di tanggapi oleh pegawai yang diberikan tugas tersebut.

**Gambar Contact Person pegawai
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende**

Depan	Profil	Standar Pelayanan	Data Penduduk	Ruang Publik
PENERBITAN KTP ELEKTRONIK BARU				
NO	KOMPONEN	URAIAN	KETERANGAN	
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; 2. Kartu Keluarga; 3. Dokumen Perjalanan bagi WNA; dan 4. Kartu Izin Tinggal Tetap bagi WNA.		
2.	Prosedur	1. Penduduk mengajukan permohonan dengan melampirkan Kartu Keluarga dan Keterangan Golongan Darah 2. Petugas pelayanan melakukan perekaman dan / atau pencetakan KTP-el; 3. Petugas menyerahkan KTP-el kepada Penduduk		
3.	Waktu Pelayanan	3 Hari		
4.	Biaya Pelayanan	GRATIS		
5.	Produk Layanan	KTP-Elektronik		
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Website 2. Email 3. Telp/Fax 4. SMS Center 5. WhatsApp 6. Kotak 7. Petugas Informasi dan layanan	http://disdukcakil.endekab.go.id pengaduan.dukcapiltende@gmail.com (0381) 22136 Hp. 0813 1975 0033 Hp. 0813 1975 0033 Kotak Layanan di Kantor Jin. Eitari Tersedia di ruang pelayanan Saran 1. Kayentinus A. B. Wangge (HP: 081237017749) 1. Mikael Mema, A. Md (HP: 081246455124) 1. Warlian Hamid, S. Si (HP: 082340500283) 1. Gendro B. Prayitno, A.Md (HP: 087817200588) 1. Martinus Rendu, SH	

Sumber : disdukcakil.endekab.go.id tahun 2022

3.3.2 Biaya

Pelayanan yang berkualitas dan efisien biasanya akan memakan biaya yang sangat mahal. Hal ini memungkinkan agar menghemat waktu yang dibutuhkan. pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende semuanya gratis (tidak dipungut biaya). Hasil wawancara Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan Dukcapil Kabupaten Ende Bapak Honorius Bhinabhodhe, A.Md mengatakan bahwa :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende merupakan kantor pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat Ende. Semua kantor pelayanan publik setahu saya memberikan pelayanan gratis. Untuk pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* juga diberikan secara gratis kepada semua masyarakat. Masyarakat hanya perlu mengisi paket internet untuk bisa mengakses informasi yang ada dalam disdukcakil.endekab.go.id. Jadi apabila ada masyarakat yang

mendengar adanya pungutan biaya yang harus diberikan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende maka itu tidaklah benar dan dilaporkan kepada kami.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Mahasiswa Universitas Flores Kabupaten Ende Frederika Marselina Mage mengatakan “informasi tentang persyaratan pembuatan *e-KTP* melalui disdukcapil.endekab.go.id yang saya dapatkan tidak ada pungutan biayanya. Saya hanya mencari tahu tentang berkas-berkas apa saja yang perlu saya siapkan untuk perekaman *e-KTP*”.

Jawaban yang sama juga disampaikan oleh salah satu pemuda Ferdinandus Bano yang mengatakan bahwa :

Tidak ada pungutan biaya sama sekali dari pengalaman saya mengakses informasi tentang perlengkapan administrasi *e-KTP* di disdukcapil.endekab.go.id. saya hanya membawa apa yang diperlukan untuk foto *e-KTP*. Biaya yang saya keluarkan hanya untuk fotocopy Kartu Keluarga dan kartu Golongan Darah saja sesuai dengan persyaratan yang dicantumkan dalam disdukcapil.endekab.go.id.

3.4 Empati

3.4.1 Mengutamakan Kepentingan Umum

Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government*, peduli dan memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat merupakan salah satu determinan untuk menentukan kualitas pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Arnoldus Nggeu mengatakan bahwa :

Pelayanan administrasi *e-KTP* yang ada di disdukcapil.endekab.go.id ada kontak khusus bagi kami untuk bertanya dan berkonsultasi tentang persyaratan-persyaratan untuk perekaman *e-KTP*, ganti blangko dan ganti alamat. Jadi kami bisa langsung menghubungi pegawai yang nomornya tertera didalam disdukcapil.endekab.go.id.

Hasil wawancara dengan masyarakat Rikardus Hara Dhombo, Sarifa Ahmad, Melania Ari, Romana Goba dan Dionisius Leta memberikan jawaban yang sama dimana penulis mengambil jawaban dari Dionisius Leta sebagai sampel mengatakan bahwa :

Para pegawai Ketika di telepon melayani pengaduan saya dengan baik, memberitahukan lebih rinci tentang hal yang saya masih bingung. sehingga pada saat saya ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saya hanya tinggal menunggu nomor antrian saya di panggil, karena berkas yang saya sediakan sudah sesuai dengan persyaratannya sehingga saya tidak lagi bolak balik untuk fotocopy ini dan itu.

3.4.2 Ramah

Sikap dalam memberitahukan informasi pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* juga harus di perhatikan oleh para pegawai Ketika menjelaskan apa yang menjadi pengaduan masyarakat agar tidak memberikan jawaban yang kasar dan arogan. Hal ini bertujuan agar masyarakat tidak kebingungan dan salah mengartikan informasi yang disampaikan terutama dari segi ketanggapan pegawai, yakni kemauan untuk membantu dan mendengarkan keluhan atau komplain yang disampaikan oleh masyarakat. Hasil wawancara salah satu pemuda Ferdinandus Bano yang melakukan pengaduan memberikan pendapatnya :

Akses informasi yang melalui media disdukcapil.endekab.go.id tidak membingungkan bagi saya Selain mudah diakses, para pegawai mengarahkan dan memberikan informasi

yang saya butuhkan dengan tutur kata yang baik sehingga informasi yang saya dapatkan valid dan terpercaya.

Hasil observasi dari penulis juga menemukan bahwa para pegawai senantiasa mendengarkan keluhan masyarakat melalui telepon dan dalam menjawab pertanyaan tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami. Selain itu, para pegawai juga merupakan putra putri dari Kabupaten Ende sehingga penggunaan bahasa daerah yang digunakan juga mempermudah para pegawai dalam memberikan informasi.

3.4.3 Sopan

Sopan santun saat memberikan pelayanan *e-KTP* berbasis *e-government* merupakan standar yang harus diterapkan oleh pegawai Dukcapil Kabupaten Ende terutama ketika memberikan pelayanan melalui via telepon mulai dari bertutur kata, penggunaan bahasa dan juga bersikap harus diperhatikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pemuda Ferdinandus Bano yang dijawab pada indikator ramah dan juga melakukan pengamatan, penulis menyimpulkan penggunaan bahasa daerah yang masih sering digunakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. Perlu diketahui, bahwa Kabupaten Ende memiliki 2 (dua) bahasa daerah yang arti, nada dan pengejaannya berbeda. Ada bahasa Ende dan bahasa Ende Lio. Penulis melihat bahwa hal ini menjadi suatu keuntungan bagi pegawai dalam melayani masyarakat yang sudah tua dan masih menggunakan bahasa daerah mengingat banyak kecamatan yang berada diluar kota sehingga pemberitahuan tentang informasi terbaru bisa lebih cepat tersampaikan.

3.4.4 Tidak Diskriminasi

Pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* melalui disdukcapil.endekab.go.id tidak ada diskriminasi bagi masyarakat. Disdukcapil.endekab.go.id bisa diakses oleh siapa saja yang membutuhkannya. Diskriminasi sangat penting agar pemenuhan hak pelayanan publik berlaku adil bagi semua golongan masyarakat mulai dari kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Alexandria Karo mengatakan bahwa :

Saya melihat pelayanan situs disdukcapil.endekab.go.id terbuka bagi kami semua, tidak ada batasan dalam memperoleh informasi yang disediakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. Informasinya juga sama sehingga adanya kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis menemukan bahwa situs disdukcapil.endekab.go.id dibuat secara transparan dan mudah di akses oleh seluruh lapisan masyarakat.

3.4.5 Menghargai

Memberikan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang menghormati masyarakat tanpa terkecuali baik itu pejabat maupun masyarakat kecil merupakan bentuk menghargai. Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan bahwa pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende para pegawai sangat menghargai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan Bapak Gendro Budi Prayitna, A.Md mengatakan bahwa :

Kami selaku pegawai yang bertanggungjawab untuk pelayanan administrasi *e-KTP* yang dilakukan melalui disdukcapil.endekab.go.id sudah seharusnya menghargai apa yang

menjadi masalah bagi masyarakat. Kami adalah abdi masyarakat, jadi apa yang menjadi keluhan masyarakat menjadi tanggungjawab kami.

3.5 Bukti Fisik

3.5.1 Performance Pegawai

Penggunaan pakaian merupakan identitas pengenalan bagi para pegawai. Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi sistem informasi administrasi kependudukan Ibu Lidia Pada mengatakan :

Dalam melakukan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Ende berpedoman dengan ketentuan dari peraturan daerah provinsi, dimana ada hari-hari tertentu yang berbeda dengan daerah lain seperti hari rabu menggunakan pakaian daerah. Untuk membedakan pegawai di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende dengan OPD lain ada pada *Id Card* yang digunakan dan juga pakaian yang dikenakan pada hari jumat berbeda dengan organisasi perangkat daerah lainnya. Untuk pelayanan *e-KTP* berbasis *e-government* kami belum memasukan tanda pengenalan pegawai yang bertugas mengurus administrasi *e-KTP*.

3.5.2 Kelengkapan Sarana/Prasarana

Sarana prasarana sebagai fasilitas penunjang pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. Hasil observasi penulis menemukan masih banyak kekurangan fasilitas untuk pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government*. Banyak fasilitas yang sudah tidak layak pakai dan juga tidak adanya peremajaan ataupun pergantian dengan yang baru. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan Bapak Gendro Budi Prayitna, A.Md mengatakan bahwa :

Kami masih kekurangan fasilitas untuk pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government*. Apalagi semua komputer digunakan untuk pelayanan manual sehingga untuk layanan online kami harus bergantian menggunakannya. Selain itu, fasilitas juga sering terganggu yang membuat pelayanan bisa berhenti total sampai alatnya Kembali bisa digunakan. Hal ini dikarenakan untuk penajuan konsolidasi NIK dan KK membutuhkan verifikasi dari SIAK yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende.

3.5.3 Proses Pelayanan Yang Mudah

Pelayanan yang mudah adalah pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang tidak membingungkan masyarakat. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi sistem informasi administrasi kependudukan Ibu Lidia Pada mengatakan :

Pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* dilaksanakan secara online. Informasi online berupa konsolidasi NIK dan KK. Untuk pengaksesannya tidaklah sulit, masyarakat hanya perlu membuka google dan mengetik disdukcapil.endekab.go.id maka semua informasi tentang pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende ada semua didalamnya. Kami sendiri sudah memasang spanduk informasi tentang segala hal yang berkaitan dengan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang ada, hanya saja sosialisasi yang kami lakukan belum maksimal karena waktu yang kurang serta agenda untuk melaksanakannya kami kekurangan anggaran. Sosialisasi kami lakukan secara

tatap muka, yang mana ketika masyarakat mengurus *e-KTP* disamping itu kami menyisipkan informasi tentang pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government*.

Berdasarkan hasil observasi penulis menemukan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* yang diberikan tidak sulit apabila semua masyarakat mengerti alur pelayanan administrasi *e-KTP* yang disampaikan lewat disdukcapil.endekab.go.id.

3.5.4 Kedisiplinan Para Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende Bapak Syahrul Yahya, S.Pi mengatakan bahwa :

Ketika ada pengaduan ataupun pengajuan konsolidasi NIK dan KK, selagi itu masih jam kerja, para pegawai akan mengerjakannya. Untuk kedisiplinan dalam memberikan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government*, Seluruh pegawai Dukcapil Ende masuk kantor sesuai dengan peraturan yang diterapkan kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Ende, yakni masuk jam 08.00 WITA istirahat jam 12.00-13.00 WITA dan pulang jam 15.00 WITA.

Hasil wawancara dengan masyarakat Nikodemus Mande dan Ernesta Rully memberikan jawaban yang serupa, dimana penulis mengambil jawaban dari Ernesta Rully sebagai sampel mengatakan bahwa “Ketika kami melaporkan pengaduan tentang urusan administrasi via telepon, pegawai memberikan jawaban dengan cepat sehingga tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan kejelasan informasi tentang administrasi *e-KTP* berbasis *e-government*”. Berdasarkan hasil observasi dari penulis, karena nomor telepon para pegawai sudah ada di situs disdukcapil.endekab.go.id membuat masyarakat terhubung langsung dengan pegawai, sehingga bisa langsung dijawab oleh pegawai mengenai keperluan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government*.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan penulis ketika mencoba mengakses link disdukcapil.endekab.go.id fitur pelayanan administrasi *e-KTP* yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende tidak ada batasan bagi masyarakat, bahkan untuk usia juga tidak dibatasi sehingga benar-benar transparan dan bisa di akses oleh seluruh lapisan masyarakat. Penulis juga mengamati Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public pasal (4) dimana dua asas pelayanan yang sesuai dengan indikator kesamaan dalam hak dan kepentingan bersama. Pegawai memberikan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende yang merata melalui disdukcapil.endekab.go.id kepada masyarakat sesuai dengan urusannya masing-masing dan sudah sesuai dengan dua poin asas pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, jumlah masyarakat yang mengunjungi situs disdukcapil.endekab.go.id setiap harinya sangatlah sedikit. Ini berbanding terbalik dengan keadaan dilapangan ketika penulis melakukan pengamatan langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende, banyak masyarakat yang datang dengan berkas persyaratan yang belum lengkap untuk mengurus perekaman *e-KTP* sehingga diarahkan oleh pegawai untuk Kembali melengkapi berkas persyaratannya. Selain itu, masyarakat yang datang ke kantor Dukcapil hanya untuk menyelesaikan urusan administrasinya, penulis tidak

menemukan masyarakat yang bertanya tentang pelayanan administrasi e-KTP berbasis *e-government* ataupun mencatat link layanan online yang ada di spanduk.

Kekurangan dari pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang diberikan masih belum efisien, karena kurang lengkapnya fasilitas yang disediakan untuk pelayanan yang berbasis online, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui tentang pelayanan administrasi e-KTP berbasis *e-government*. Selain itu, kesadaran masyarakat yang masih minim untuk mencari tahu informasi serta masyarakat yang gagap teknologi masih sangat banyak sehingga informasi yang disampaikan melalui media online tidak tersampaikan dengan baik.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan *e-KTP berbasis e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende yaitu sejauh ini belum berjalan dengan baik, dimana ada ketidaksesuaian yang muncul di lapangan. Hal ini didasarkan pada kekurangan fasilitas pendukung pelayanan, gangguan listrik dan jaringan juga akses internet dari daerah luar kota yang sulit sehingga informasi online tidak tersampaikan kepada masyarakat yang ada di Dukcapil Kabupaten Ende dalam meningkatkan kepemilikan *e-KTP* melalui media informasi disdukcapil.endekab.go.id dan juga kurangnya jumlah pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende yang mempengaruhi pegawai melakukan tugas ganda. Disarankan untuk memperhatikan fasilitas penunjang pelayanan dan menambah jumlah alat bantu seperti computer, serta mempertahankan inovasi yang dilakukan dan selalu memberikan inovasi-inovasi baru yang mungkin kedepannya bisa lebih mempermudah proses pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government*. Untuk masyarakat agar lebih ditingkatkan lagi kesadarannya dan kemauan untuk menambah pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan melalui media online dan juga terkait pentingnya dokumen kependudukan, guna tercapainya pemerataan kepemilikan dokumen khususnya *e-KTP* dan juga penambahan jumlah pegawai agar kinerja dari para pegawai tidak menurun.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Dimana dengan waktu yang singkat membuat penulis mengambil hanya beberapa informan untuk diwawancarai.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan administrasi *e-KTP* berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima, ed.2*. Yogyakarta, Andi.
- Mustafa, Delly. (2013). *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Moenir, H.A.S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Romel, E.M.P. (2016). *Pelayanan Pembuatan e-KTP Ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor*. Jatinangor
- Marsela, A. 2021. *Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pencatatan Kelahiran dan Kematian Penduduk Kota Serang Berdasarkan UU No 24 Tahun 2013 (Studi Kasus Disukcapil Kota Serang)*. Serang
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota
- Peraturan Bupati Nomor 35 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Ende
- Wulandari, A.K. dkk. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan (Website SIMPADU-PMI di UPT P3TKI Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Administrasi*, Vol 23. No.2, Surabaya
- Jamaludin, J dkk. (2017). Pengenalan Standar Iso Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia pada Yayasan Pondok Pesantren dan Panti Asuhan Nurul Ihsan. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, Kasful Anwar, Vol.1, Jambi: PUSAKA JAMBI
- Leunupun, dkk. (2020). Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen dalam Kaitan dengan Pengendalian Biaya Mutu pada Industri Meuble di Kota Ambon. *Jurnal*, Vol.24. No.1, Ambon
<https://disdukcapil.endekab.go.id/dukcapil/>