

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN PINRANG PROVINSI SULAWESI SELATAN

Andi Muh. Taufiqurrahman
NPP.32.0879

Asdaf Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan Program Studi Administrasi
Pemerintahan Daerah Email: 32.0879@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr.Dra.Hj.Wiwit Yuhita Effendi, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): This study examines the quality of service in processing Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency, South Sulawesi. This study focuses on evaluating the quality of service delivery, considering the main dimensions of service quality, namely tangible evidence, reliability, responsiveness, certainty, and empathy. **Objective:** This study aims to assess and determine the quality of E-KTP making services along with the obstacles and efforts made by the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency. **Method:** Using a qualitative research approach, data were collected through interviews, observations, and document analysis from service users and employees. **Result:** The research findings indicate that the service provision available for E-KTP services is adequate, although there are still things that need to be improved, especially in the areas of location, queue management, and the E-KTP printing process. Most informants were satisfied with the accuracy and timeliness of the service, although there were concerns regarding the guarantee of time due to the lack of public understanding regarding E-KTP printing. **Conclusion:** This study concludes that although responsiveness and certainty are good, services can be improved by improving physical facilities and processing efficiency. Recommendations for improvement are given, emphasizing the need for better infrastructure and socializing the Steps and printing in making E-KTP.

Keywords: Quality of service, E-KTP, Evaluation

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini mengkaji tentang kualitas layanan dalam pemrosesan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas pemberian layanan, dengan mempertimbangkan dimensi-dimensi utama kualitas layanan, yaitu bukti nyata, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menilai dan mengetahui kualitas pelayanan pembuatan E-KTP beserta dengan hambatan dan Upaya yang dilakukan oleh di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pinrang. **Metode:** Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen dari pengguna layanan dan karyawan. **Hasil:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang tersedia untuk layanan E-KTP memadai, meskipun masih ada yang perlu untuk ditingkatkan, terutama di bidang lokasi, manajemen antrean, dan proses pencetakan E-KTP. Sebagian besar informan merasa puas dengan keakuratan dan ketepatan waktu layanan, meskipun terdapat terkait dengan jaminan waktu karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan pencetakan E-KTP. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun daya tanggap dan kepastian sudah baik, layanan dapat ditingkatkan dari peningkatan fasilitas fisik dan efisiensi pemrosesan. Rekomendasi untuk perbaikan diberikan, dengan menekankan perlunya infrastruktur yang lebih baik dan melakukan sosialisasi terhadap Langkah-langkah dan pencetakan dalam pembuatan E-KTP. **Kata kunci:** Kualitas Layanan, E-KTP, Evaluasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia sangat memperhatikan yang namanya pelayanan publik yang merupakan salah satu aspek kegiatan pemerintah yang penting untuk ditingkatkan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan hak dasar warga negara (Ramakrishna & Alzoubi, 2022). Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mendasari peraturan atau prosedur yang ditetapkan oleh masing-masing organisasi atau lembaga. Yang mengatur tentang pelayanan publik tertulis pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum terhadap hubungan antara masyarakat dengan pemerintah sebagai pengelola pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan di setiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan yang berlaku (Murib, 2024). Pada hakekatnya pemerintah memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka guna memajukan kebaikan Bersama. Dan perlu

diketahui bahwa berbagai pelayanan yang dikelola oleh pemerintah dan yang mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat harus dibarengi dengan kualitas pelayanan yang prima (Supriyanto et al., 2021).

Meskipun disebutkan kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan pelanggannya, yaitu masyarakat lokal, namun masih berkesan bahwa selama ini pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara urusan pemerintah kepada masyarakat terkadang kurang baik dan tidak berkualitas. Penyediaan layanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah masih belum efektif dan efisien, karena beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik seperti kualitas sumber daya manusianya yang belum memadai dan sarana dan prasarana yang masih kurang dan menyebabkan ketidakpuasan yang diungkapkan oleh masyarakat yang menjadi kecewa dan mulai meragukan integritas penyelenggaraan pelayanan yang adil dalam sistem pelayanan.

Saat ini penyelenggaraan administrasi pemerintahan kependudukan di Indonesia telah mengalami perubahan guna membantu dalam percepatan penduduk untuk memiliki dokumen kependudukan (Padi, 2023). Yang mana dapat dilihat dari beberapa kebijakan dan usaha pemerintah dalam membuat inovasi yang efisien dan efektifitas untuk melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan otonomi daerah pemerintah memiliki peran penting dalam proses pemerataan akses pelayanan yang jelas dan akurat untuk masyarakat. Yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam menyelenggaraan kegiatan pengadministrasian penduduk yang merupakan salah satu kebijakan yang dimiliki oleh perangkat daerah. pemerintah mengadakan beberapa program yang mendukung digitalisasi seperti melakukan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi kependudukan yaitu mengubah yang dulunya pembuatan KTP secara manual dan harus di cetak menjadi KTP Elektronik yang tidak harus di cetak hanya berupa gambar KTP dengan QR Code dan dapat disimpan dalam perangkat handphone. E-KTP adalah kartu kependudukan yang berbasis elektronik, arti sebenarnya digunakan suatu sistem komputer baik dari segi fisik maupun pemakaiannya, yang dalam pelaksanaan pelayanannya bermacam-macam dengan menggunakan system aplikasi atau dengan cara klasik yaitu dengan manual misalnya masyarakat langsung mendatangi kantor pendaftaran penduduk untuk menunjukkan kepada administrasi KTP Elektronik, yaitu KTP dan surat keterangan domisili yang masih berlaku. e-KTP berlaku secara nasional di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia (Maulana, 2022). Hal ini merupakan sebuah usaha pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam berbagai urusan seperti penduduk tidak lagi memiliki data kependudukan yang ganda, setiap orang hanya memiliki satu nomor yang teridentifikasi yaitu NIK (nomor induk kependudukan yang terdapat pada e-ktp dan berlaku selama lamanya, keamanan data juga terjamin.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Salah satu pelaksana pelayanan publik, Dindukcapil Kabupaten Pinrang juga menuntut para pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang telah menjadi harapan dan keinginan masyarakat pinrang. Kualitas pelayanan ini diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yakni, tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (kepekaan), assurance (jaminan), dan empathy (empati)(Ali et al., 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Pinrang, terdapat beberapa permasalahan Permasalahannya berkaitan dengan dimensi kualitas layanan. Salah satu permasalahannya adalah mengenai jaminan (Assurance), karena Dukcapil Kabupaten Pinrang belum melakukan penilaian terhadap kualitas layanannya melalui masukan masyarakat terhadap proses produksi produk layanan KTP elektronik (e-KTP). Argumen lain menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat masih belum mengetahui kriteria yang diperlukan untuk melakukan proses dalam pembuatan produk layanan. Selain itu hanya sedikit masyarakat yang mengetahui bahwa Dukcapil Pinrang memiliki website sendiri. Hal ini dapat dilihat dari sedikitnya jumlah pertanyaan dari masyarakat umum yang ditujukan ke website tersebut. Petugas Disdukcapil tidak memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Pinrang sehingga tidak optimal bagi pemahaman masyarakat terhadap produk, layanan, dan pembangunan jangka panjang.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian Reza Oktavia berjudul Evaluasi Pelayanan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (Oktavia Reza, 2022), menemukan bahwa ,masih banyak ditemukan keluhan masyarakat dalam hal pelayanan yang mereka dapatkan dari pemerintah tentang masih rendahnya kualitas pelayanan saat ini. untuk melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat sudah seharusnya setiap aparaturnya kecamatan dan pemerintah untuk memiliki kemampuan dalam hal melaksanakan tugas nya sebagaimana yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintahan. Dalam hal ini yang menjadi perumusan masalah adalah bagaimana dan apa faktor penghambat evaluasi pelayanan e-KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil dan kecamatan mandau kabupaten bengkalis dan tujuan untuk lebih meningkatkan mutu kinerja aparaturnya yang sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian Widi Adesta yang berjudul Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir (Adesta Widi, 2021) menemukan bahwa Dalam Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir kualitas pelayanan masih kurang maksimal dilihat dari indikator Tangibles (Bukti langsung), dalam pelayanan pengurusan e-ktp hambatannya yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan,

seperti jaringan yang sering bermasalah mengakibatkan proses pelayanan tertunda dan juga terkendala pada proses pencetak e-ktp dikarekan dikecamatan tidak ada mesin cetak e-ktp. Dilihat dari indikator Realibility (Kehandalan), dalam pelayanan pengurusan e-ktp masih kurangnya ketelitian staff dalam perekaman data, mengakibatkan terjadinya kesalahan data yang berakibat e-ktp harus diurus ulang. Lalu Dilihat dari indikator Assurance (jaminan) dalam hal jaminan waktu terkendala oleh jarak tempuh untuk pengambilan e-ktp ke Disdukcapil yang jauh dan tidak bisa dipastikan kapan e-ktp selesai, sedangkan untuk jaminan biaya terkendala pada masyarakatnya sendiri karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk tidak mengurus e- ktp melalui calo. padahal melalui calo juga tidak bisa dipastikan e-ktp siap dengan cepat.

Kemudian ada penelitian oleh Muhammad Fadhil Ridwan, Raina Atha Syahida, Mayday Yeti Kawadisi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tallo Kota Makassar penulis berpendapat bahwa semua ini menekankan pada partisipasi warga negara dalam merumuskan program-program layanan publik yang berpihak pada kebutuhan warga negara, memiliki hak yang sama, memberi ruang bagi partisipasi publik dan transparansi para penyedia layanan dalam menghadapi warga negara, akuntabilitas sesuai dengan program, norma dan implementasi yang dijalankan lembaga birokrasi selama ini. Melalui metode penelitian scara kualitatif memiliki hasil bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo menunjukkan kualitas pelayanan masih kurang maksimal. Hal ini disebabkan oleh jumlah pegawai bagian pelayanan masih sangat kurang dalam melayani masyarakat, mulai dari kekurangan pegawai dan beberapa pegawai yang kurang disiplin ketika jam istirahat telah usai ditemukan pegawai tidak berada di kantor Kecamatan Tallo yang menyebabkan pegawai bidang pelayanan yang berada di kantor Kecamatan Tallo mengalami beban kerja yang meningkat karena terbatasnya pegawai yang ada untuk melayani masyarakat, sehingga pegawai tersebut mengalami stress yang berlebih dalam pengecekan berkas dan penginputan data masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar. (Fadhil Ridwan et al., 2023).

Selanjutnya penelitian dari Enly Hadiyanor dan Febi Widayanti yang berjudul KUALITAS PELAYANAN E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah)(Hadiyanor & Widayanti, 2021) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Teori yang digunakan mengacu kepada standar pelayanan publik yang ditetapkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Jenis data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta interaktif model analysis Miles and Huberman (2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah terkategori cukup baik, berdasarkan analisis indikator standar pelayanan publik.

Penelitian oleh Herliani Putri Ratnaningsih, Yogi Suprayogi Sugandi, Indra Aldila Wiradiputra dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari peran kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-Ktp kecamatan coblong di kota Bandung. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 98 orang dengan menggunakan teknik insidental sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan yang memenuhi kriteria. Analisis data menggunakan regresi berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS23 for windows. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam membuat e-ktp. Hasil dari koefisien determinasi diperoleh sebesar 78,3% ini menunjukkan bahwa kedua variabel (kualitas layanan dan kepercayaan) memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga memiliki implikasi manajerial khususnya pada penyedia layanan untuk memberikan layanan yang terbaik serta membangun citra sehingga kepuasan masyarakat meningkat. (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang diangkat berfokus pada pemberian penilaian terhadap keseluruhan aspek-aspek yang mendukung tercapainya kualitas pelayanan yang baik dalam pembuatan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Meneliti terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pinrang. Seperti dengan penelitian sebelumnya Tri Matra Prakasa, Reza Oktavia, dan Widi Adesta menggunakan metode dan teori yang sama yaitu metode kualitatif dan teori kualitas pelayanan. Tetapi terdapat beberapa perbedaan seperti pengukuran/indikator, tahun, Lokasi penelitian yang berbeda sehingga mendapatkan hasil penelitian yang berbeda pula.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai dan mengetahui kualitas pelayanan pembuatan E-KTP beserta dengan hambatan dan Upaya yang dilakukan oleh di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pinrang.

II. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, alasan penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif dikarenakan dalam menganalisa hasil penelitian hanya bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena dengan alat ukur wawancara. Menurut Simangunsong Fernandes (2016) penelitian kualitatif dapat didefinisikan sebagai “suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah-masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambar holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informasi secara terperinci, disusun dalam sebuah latar ilmiah”. Menurut Narbuko (2015: 44), jenis deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, dengan menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikannya. Sumber dari penelitian ini yang dapat berdasarkan fokus masalah yang diteliti, yaitu aktor yang terlibat langsung di lapangan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi yang terjadi, informan Utama dan informan pendukung (Sugiyono, 2016). informan terdiri dari 4 pemberi layanan dan 5 penerima layanan

Menurut Moleong (2015), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data penelitian ini ada dua yang terdiri atas data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan melakukan observasi langsung, wawancara mendalam dan dokumentasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknis analisis data menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2019) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis peran pemuda dalam program lorong literasi Gowa di desa Paccinongang menggunakan pendapat dari Yadav yang menyatakan bahwa partisipasi dapat terjadi pada empat tahap, yaitu partisipasi dalam perencanaan/pengambilan keputusan, pelaksanaan, dan pemanfaatan hasil. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. *Tangible (Bukti Fisik)*

Dimensi Tangible (Bukti Fisik) dalam teori kualitas pelayanan merujuk pada aspek-aspek fisik yang dapat diamati secara langsung oleh pelanggan. Dimensi ini mencakup berbagai elemen seperti fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan.

A. Sarana dan Prasarana

Kenyamanan tempat sangat penting dalam proses pelayanan E-KTP karena dapat memengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri. Disdukcapil, sebagai penyedia layanan Pembuatan E-KTP, perlu memastikan bahwa tempat pelayanan cukup luas agar pengguna tidak merasa sesak. Hal tersebut telah dimiliki oleh dinas Dukcapil

pinrang tetapi sebelum masuk ke ruang tunggu , ketika ingin mengambil nomor antrian hanya menyediakan tempat yang berupa ruangan yang Panjang dan memiliki 1 meja untuk mengambil antrian, satu meja untuk menulis dan 2 kursi besi Panjang.

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kabupaten pinrang dalam menunjang terselerenggaranya suatu proses pelayanan perekaman pembuatan E-KTP antara lain :

- a. Desktop, PC
- b. Fingersprint Scanner
- c. Smart card
- d. Signature PAD
- e. Camera Digital
- f. Tripod
- g. Iris Scanner
- h. Mobile Enrolmrnt

B. Penampilan Pegawai

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pinrang telah memiliki pedoman dalam menggunakan seragam karena penampilan serasi berhubungan dengan keselarasan atau harmoni antara sosok diri seseorang dengan standar sosial atau budaya yang berlaku, sehingga dapat memberikan kesan positif kepada pelanggan. Penampilannya memiliki dampak yang signifikan dalam proses pelayanan E-KTP untuk menciptakan kesan positif. Petugas pelayanan E-KTP akan mengoptimalkan penampilan demi pelayanan E-KTP yang berkualitas bagi pengguna layanan agar tujuan akhir kepuasan dapat tercapai. Penampilan merupakan manifestasi citra diri yang tercermin dalam individu dan berfungsi sebagai media komunikasi dengan orang lain. Dari hasil wawancara dan observasi mereka mengenakan pakaian yang sesuai dan terlihat profesional. Ini penting, karena kesan pertama itu sangat mempengaruhi. Ketika masyarakat datang dan melihat pegawai yang terlihat rapi, masyarakat merasa lebih tenang dalam mengikuti prosedur.

3.2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi Reliability (Kehandalan) dalam teori kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang andal, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan.

A. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu juga mencerminkan sejauh mana proses internal dalam suatu organisasi dikelola dengan efisien. Misalnya, dalam layanan administrasi publik seperti pembuatan E-KTP, ketepatan waktu pengurusan berkas, antrian, dan proses pembuatan dokumen sangat penting. Jika proses ini terlambat, pelanggan akan merasa kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam wawancara kepada masyarakat, peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat merasa cukup puas terkait dengan estimasi waktu pada saat pelayanan

perekaman pembuatan E-KTP meskipun terdapat sedikit antrean tetapi tidak mengganggu kenyamanan masyarakat.

B. Mampu Menyelesaikan masalah dengan cepat

Penyedia layanan yang andal tidak hanya memberikan respons cepat, tetapi juga dapat menyelesaikan masalah dengan efisien tanpa menunggu waktu yang lama. Misalnya, dalam konteks layanan administrasi seperti pembuatan E-KTP, jika ada masalah atau kendala dalam proses pendaftaran, penyedia layanan yang reliabel akan segera menemukan solusi tanpa menyebabkan keterlambatan lebih lanjut.

3.3. Responsiveness (Tanggapan)

Dimensi ini mencakup kecepatan dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan, serta kesiapan karyawan dalam memberikan bantuan secara proaktif. Penyedia layanan yang responsif akan memberikan informasi dengan jelas, mudah dihubungi, dan mampu menangani masalah pelanggan tanpa penundaan yang tidak perlu. Sikap sigap dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan menciptakan rasa dihargai, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat kepercayaan terhadap perusahaan. Dengan demikian, responsiveness berperan penting dalam memastikan pelanggan merasa didengar, diperhatikan, dan mendapatkan solusi yang tepat waktu.

A. Pelayanan yang Tanggap

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pinrang berpendapat bahwa ketika melakukan pelayanan pembuatan E-KTP, kecepatan respons menjadi faktor utama dalam menilai seberapa tanggap sebuah pelayanan terhadap permintaan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Pelayanan yang tanggap adalah yang dapat memberikan respons dalam waktu singkat, baik itu melalui saluran komunikasi seperti telepon, email, atau platform digital lainnya. Dalam hasil penelitian ini, mayoritas informan menyatakan bahwa waktu respons yang cepat menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam menilai kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat menghargai efisiensi waktu dalam penyelesaian masalah atau permintaan mereka.

B. Ketersediaan dalam Membantu Pelanggan

Ketersediaan dalam membantu pelanggan juga tercermin pada seberapa cepat layanan memberikan respons setelah pelanggan menghubungi mereka. Meskipun ada banyak saluran komunikasi yang tersedia, jika waktu responsnya lama, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan penilaian yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Pinrang. Penelitian ini menemukan bahwa pelanggan lebih memilih layanan yang dapat merespons pertanyaan atau masalah mereka dalam waktu singkat.

3.4. Assurance (Jaminan)

Dimensi ini mencakup aspek seperti pengetahuan dan keahlian karyawan, kesopanan dalam berinteraksi, serta kemampuan perusahaan menciptakan rasa aman selama proses pelayanan. Karyawan yang terampil, profesional, dan mampu menjelaskan informasi dengan jelas akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, sikap ramah dan penuh perhatian juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang nyaman bagi pelanggan.

A. Jaminan tempat, Waktu, Biaya

dimensi assurance diukur dengan menggunakan indikator Jaminan Tempat, Jaminan Waktu, dan Jaminan Biaya. Indikator ini berperan dalam memberikan kepastian kepada pelanggan mengenai aspek-aspek dasar dalam pelayanan yang mereka terima, yakni tempat atau lokasi layanan, waktu penyelesaian layanan, dan biaya yang terlibat. Namun terdapat beberapa permasalahan pada jaminan waktu dalam pencetakan E-KTP Didisdukcapil Kabupaten pinrang. Terkait waktu yang diperlukan dalam penerbitan E-KTP. Namun hal tersebut langsung di tanggap oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang terkait hal yang dianggap masyarakat kurang baik dalam jaminan waktu. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan bahan dalam pencetakan E-KTP.

B. Menjaga Kepercayaan

Dimensi assurance dalam kualitas pelayanan berfokus pada menciptakan rasa aman dan percaya bagi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Salah satu indikator penting dalam dimensi ini adalah Menjaga Kepercayaan. Indikator ini mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk mempertahankan dan membangun kepercayaan pelanggan, baik dalam hal kompetensi staf, kualitas layanan, maupun integritas organisasi. Menjaga kepercayaan sangat penting untuk menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan mendorong loyalitas. Dari hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan cukup baik. Masyarakat merasa petugas berusaha untuk memberikan yang terbaik, dan mereka cukup transparan dalam menjelaskan proses pembuatan E-KTP kepada masyarakat. tidak hanya itu tetapi juga memastikan bahwa semua data yang saya berikan sudah benar dan sesuai.

3.5. Empathy (Empati)

Empati tercermin melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, serta kesediaan karyawan untuk mendengarkan dan memahami keluhan atau keinginan pelanggan. Pelayanan yang personal, seperti menyebut nama pelanggan, mengingat preferensi mereka, atau memberikan solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik, dapat menciptakan pengalaman yang lebih bermakna.

A. Kepedulian terhadap kepuasan pelanggan

Salah satu indikator utama dalam dimensi ini adalah Kepedulian terhadap Kepuasan Pelanggan, yang mengukur sejauh mana penyedia layanan dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan E-KTP menunjukkan perhatian dan komitmen terhadap pengalaman pelanggan. Kepedulian ini mencakup upaya aktif Disdukcapil Kabupaten Pinrang dalam mendengarkan kebutuhan, harapan, dan keluhan pelanggan serta memastikan bahwa mereka merasa dihargai dan dipenuhi kebutuhannya. Dari hasil penelitian ini menemukan bahwa Disdukcapil Kabupaten pinrang sangat memperhatikan kepuasan dapat dilihat dari program CDR yang artinya Cari Dekati Rekam Dimana program ini juga memperhatikan kepuasan terhadap pelanggan yang lansia dan orang yang mengalami disabilitas.

B. Pelayanan tanpa memandang status sosial

Pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan Disdukcapil Kabupaten Pinrang yang tidak membedakan status sosial pelanggan memastikan bahwa semua individu menerima perhatian dan kualitas layanan yang setara. Penyedia layanan yang menerapkan prinsip ini akan selalu memberikan perlakuan yang adil tanpa memperhatikan latar belakang ekonomi, sosial, atau status pelanggan. Hal ini menciptakan pengalaman yang inklusif dan membuat pelanggan merasa dihargai, terlepas dari posisi sosial mereka. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa masyarakat pada saat menerima layanan pembuatan E-KTP merasa pelayanan di sini sangat adil. Semua orang diperlakukan dengan sama, baik itu dari kalangan menengah ke atas atau masyarakat biasa. Tidak ada perbedaan perlakuan, dan merasa dihargai selama proses pembuatan E-KTP.

3.6. Diskusi Temuan Utama

Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang secara umum sudah baik, terutama pada dimensi responsiveness dan empathy. Sama halnya dengan temuan Hadiyanor & Widayanti (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan e-KTP di Kabupaten Hulu Sungai Tengah tergolong cukup baik, khususnya pada aspek sarana dan prasarana serta kompetensi petugas. Temuan ini memperkuat hasil tersebut karena Dinas Dukcapil Pinrang juga telah menyediakan perangkat yang memadai seperti fingerprint scanner, iris scanner, hingga program pelayanan bagi lansia dan penyandang disabilitas.

Berbeda dengan temuan Adesta Widi (2021) yang menyoroti kurangnya sarana dan prasarana serta tidak tersedianya mesin cetak e-KTP di Kecamatan Bagan Sinembah, penelitian ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Pinrang telah dilengkapi peralatan yang memadai. Namun, tetap terdapat kendala dalam jaminan waktu pencetakan yang disebabkan oleh keterbatasan bahan baku, bukan peralatan.

Selain itu, temuan ini menolak sebagian dari hasil penelitian Fadhil Ridwan et al. (2023) yang mengindikasikan rendahnya kedisiplinan pegawai

dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Di Pinrang, peneliti menemukan bahwa petugas menunjukkan penampilan profesional, disiplin dalam bekerja, dan menjaga kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang jelas serta pelayanan tanpa membedakan status sosial pelanggan.

Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Herliani Putri Ratnaningsih et al. (2023) di Kecamatan Coblong Kota Bandung, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat sangat berpengaruh terhadap kepuasan. Di Kabupaten Pinrang, sebagian besar informan menyatakan kepuasan terhadap pelayanan, baik dari segi waktu pelayanan maupun sikap ramah pegawai.

Namun demikian, berbeda dengan penelitian Oktavia Reza (2022) di Kabupaten Bengkalis yang menyoroti rendahnya mutu pelayanan dan kurangnya kompetensi pegawai, penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil Pinrang cukup kompeten dan mampu menyelesaikan permasalahan dengan cepat. Hal ini terlihat dari ketepatan waktu layanan serta kesiapan petugas dalam membantu pelanggan secara langsung.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini secara umum selaras dengan sebagian besar penelitian sebelumnya, namun juga menunjukkan adanya perbaikan di beberapa aspek layanan yang menjadi pembeda dan menjadi kontribusi kebaruan dari penelitian ini.

IV. KESIMPULAN

Pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dapat dipahami melalui hasil penelitian yang telah dilakukan. Secara keseluruhan, hasil temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tergolong cukup baik apabila ditinjau berdasarkan dimensi-dimensi standar pelayanan publik. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kekurangan, terutama pada dimensi *Assurance* yang berkaitan dengan kepastian waktu pelayanan, serta pada dimensi *Tangible* yang mencakup keterbatasan sarana fisik dan kondisi lingkungan pelayanan. Masalah pada aspek jaminan waktu umumnya disebabkan oleh ketersediaan bahan baku pencetakan E-KTP, seperti tinta dan film, yang tidak tersedia secara komersial melainkan hanya diberikan melalui hibah dari pemerintah pusat. Di sisi lain, keterbatasan fasilitas lingkungan tampak pada ruang antrean yang relatif sempit dan hanya dilengkapi dengan sejumlah meja serta kursi panjang, sehingga belum mampu menciptakan kenyamanan maksimal bagi pengguna layanan. Dalam mengatasi kendala tersebut, pihak Dinas telah melakukan beberapa langkah strategis. Salah satunya adalah dengan menyediakan layanan pendaftaran melalui WhatsApp, di mana masyarakat dapat mengirimkan hasil perekaman atau permohonan pencetakan. Petugas kemudian akan mengatur jadwal pencetakan dan menginformasikannya melalui papan pengumuman atau media sosial.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu pelaksanaan, sehingga peneliti belum dapat menggali informasi secara lebih mendalam terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Pinrang.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian ini masih terbatas pada satu instansi dan wilayah tertentu, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan di wilayah atau daerah lain guna memperoleh gambaran yang lebih luas dan komprehensif terkait kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adesta Widi. (2021). *Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir*. Universitas Islam Riau. <https://repository.uir.ac.id/7092/1/WIDI%20ADESTA.pdf>
- Ali, B. J., Fadel Saleh, P., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). *Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms*. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2>
- Fadhil Ridwan, M., Atha Syahida, R., Yeti Kawadisi, M., Studi Sarjana Terapan Administrasi Pembangunan Negara, P., STIA Lan Makassar, P., Studi Pembangunan Ekonomi dan Pemberdayaan Masyarakat, P., & Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sulawesi Selatan, I. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tallo Kota Makassar Analysis Of The Quality Of E-Ktp Services In Tallo District Makassar City* (Vol. 5, Issue 2). <https://ejournal.ipdn.ac.id/jpp/article/view/3878/1726>
- Hadiyanor, E., & Widayanti, F. (2021). KUALITAS PELAYANAN E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *JPP: Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(2), 127–132. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp/article/view/4858/3382>
- Herliani Putri Ratnaningsih, Yogi Suprayogi Sugandi, & Indra Aldila Wiradiputra. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/96>
- Maulana, A. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Berbasis Aplikasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi*.

- Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
http://eprints.ipdn.ac.id/10354/1/ARIS%20MAULANA%20%2829.0633%29_EFEKTIVITAS%20PELAYANAN%20KARTU%20TANDA%20PENDUDUK%20ELEKTRONIK%20%28e-KTP%29%20BERBASIS%20APLIKASI%20DI%20DINAS%20KEPENDUDUKAN%20DAN%20PENCATATAN%20SIPIL%20KOTA%20SUKABUMI%20.pdf
- Moleong, J. L. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Murib, K. (2024). *Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua Tengah*. institut pemerintahan dalam negeri.
<http://eprints.ipdn.ac.id/18371/1/kamison.pdf>
- Oktavia Reza. (2022). *Evaluasi Pelayanan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Universitas Islam Riua.
<https://repository.uir.ac.id/18337/1/187310612.pdf>
- Padi, T. (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi E-Ktp Berbasis E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur*. IPDN.
http://eprints.ipdn.ac.id/15060/1/TIBERTIUS%20PADI_30.1153_KUALITAS%20PELAYANAN%20ADMINISTRASI%20E-KTP%20BERBASIS%20E-GOVERNMENT%20DI%20DINAS%20KEPENDUDUKAN%20DAN%20PENCATATAN%20SIPIL%20KABUPATEN%20ENDE%20PROVINSI%20NUSA%20TENGGERA%20TIMUR.pdf
- Ramakrishna, Y., & Alzoubi, H. M. (2022). Empirical Investigation of Mediating Role of Six Sigma Approach in Rationalizing the COQ in Service Organizations. *OPERATIONS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT*, 15(1), 122–135.
<https://research.skylineuniversity.ac.ae/id/eprint/210/1/81.pdf>
- Simangungsong Fernandes. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business and Management*, 8(1).
<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/23311975.2021.1937847?needAccess=true>