

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA JAYAPURA PROVINSI PAPUA**

Rio Tryanda Kurniawan
NPP. 29.1820

*Asdaf Kota Jayapura Provinsi Papua
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: trianda21@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The Jayapura City Population and Civil Registry Office pays attention to the five aspects mentioned above, namely aspects of direct evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). Supporting factors for the quality of E-KTP services at the Jayapura City Population and Civil Registration Service include: transparency of services provided and adequate infrastructure, while inhibiting factors consist of: public awareness in providing services, existing facilities and infrastructure and the distance between districts and sub-districts to the city of Jayapura. Efforts in overcoming problems in the quality of E-KTP services at the Jayapura City Population and Civil Registration Service include: holding programs, providing services that are not burdensome and difficult for the community, proposing the provision of service support facilities. **Purpose:** to determine and analyze the quality of E-KTP services at the Jayapura City Population and Civil Registration Service, factors that support and hinder service quality, describe and analyze efforts to improve the quality of E-KTP services at the Jayapura City Population and Civil Registration Service. This study uses a qualitative research. **Method:** approach that seeks to understand its meaning, so that it pays great attention to processes, events and authenticity. The emphasis of qualitative research is intended to examine the condition of the subject, by seeking and finding information through interviews, documentation, and observation. **Result:** The results showed that the quality of the E-KTP service at the Jayapura City Population and Civil Registration Service had been running in accordance with applicable procedures and regulations. **Conclusion:** of this study which was taken from 5 aspects, namely aspects of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is that the quality of services carried out has been going well but there are still some shortcomings, including the lack of office facilities that make the community feel comfortable. . The government's suggestion is to further improve the comfort in the service room.

Keywords: *Service quality, E-KTP, Pacedukcapil*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Faktor Pendukung kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura antara lain: transparansi pelayanan yang diberikan dan infrastruktur yang memadai, sedangkan faktor penghambat terdiri dari: kesadaran masyarakat dalam melakukan pelayanan, sarana dan prasarana yang ada serta jarak antar Distrik dan Kelurahan ke Kota Jayapura. Upaya dalam Mengatasi Permasalahan kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura antara lain meliputi: mengadakan program, menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat, mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan. **Tujuan:** untuk Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura, faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan, mendeskripsikan dan menganalisis upaya meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura. Penelitian ini menggunakan pendekatan **Metode:** penelitian kualitatif yang berusaha memahami maknanya, sehingga sangat memperhatikan proses, peristiwa dan otentisitas. Penekanan penelitian kualitatif dimaksudkan untuk meneliti kondisi subjek, dengan mencari dan menemukan informasi melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. **Hasil/Temuan:** menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura telah berjalan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. **Kesimpulan:** dari penelitian ini yang diambil dari 5 aspek yaitu aspek bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati ialah kualitas pelayanan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih terdapat sedikit kekurangan diantara lain kurangnya fasilitas kantor yang membuat timbulnya rasa nyaman dari masyarakat. Sarannya pemerintah lebih meningkatkan lagi kenyamanan didalam ruangan pelayanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, E-KTP, Pacedukcapi*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu pelayanan publik yang berkualitas diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi, dimana menjadi suatu penentu dalam keberhasilan pemerintah daerah dalam pembangunan yang berkelanjutan, dimana Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi, organisasi, atau badan untuk memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, aturan dasar, dan prosedur yang telah ditentukan dari masing-masing instansi, dimana salah satu penyedia pelayanan adalah instansi pemerintahan yang melayani dalam bidang pengelolaan kependudukan.

Pelayanan yang berkualitas dalam suatu Pemerintahan Daerah adalah pelayanan yang mendekatkan Pemerintahan dengan Masyarakatnya, dimana hal ini dapat terwujud jika pemerintah mempelajari dan menganalisis berbagai permasalahan yang terdapat di dalam masyarakat kemudian mengembangkan strategi untuk menciptakan pelayanan yang diharapkan oleh seluruh masyarakat di daerah tersebut.

Setiap tahunnya kebutuhan masyarakat semakin bertambah, dan semakin besar pula terhadap tuntutan untuk dimaksimalkannya pelayanan administrasi publik, oleh karena itu suatu pelayanan prima harus diterapkan dengan sistem yang berorientasi kepada kepentingan bersama. Kebutuhan masyarakat terus berkembang bersamaan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang saat ini memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi, contohnya dalam dunia pemerintahan ataupun administrasi penduduk yaitu (e-government), yang didalamnya memiliki program mengenai kependudukan yaitu Kartu Keluarga dan E-KTP yang dalam hal ini telah berbasiskan elektronik, dengan adanya KTP Elektronik atau E-KTP tentunya diharapkan mendukung peningkatan keamanan aset dalam kependudukan negaran, dimana lewat E-KTP dapat dicegah adanya Kartu Tanda Kependudukan ganda ataupun palsu yang dapat menjadi peluang bagi para pelaku kriminal, TKI Ilegal, dan perdagangan manusia yang sering menggunakan kartu keluarga, sehingga keamanan negara dalam hal kependudukan dapat diamankan dengan adanya satu sistem menyeluruh untuk semua warga negara.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di wilayah Provinsi Papua, dimana sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat yang berada di Kota Jayapura, Provinsi Papua. Terdapat berbagai permasalahan yang terjadi dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas dan Kependudukan Kota Jayapura, dimana sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik, dapat dikatakan belum memuaskan dilihat dari penilaian secara langsung dengan kondisi pelayanan di kantor dan dengan adanya keluhan masyarakat tentang proses pembuatan produk KTP Elektronik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang ada seperti kurangnya fasilitas pelayanan sangat penting, mengingat fasilitas pelayanan merupakan salah satu pengaruh yang paling penting terhadap peningkatan pelayanan publik, keberadaan fasilitas yang lengkap dapat meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, selain itu kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sebagaimana mestinya jika tidak diimbangi dengan kehandalan dan kedisiplinan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dilihat dari banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan seperti kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), sehingga masyarakat yang datang dari jauh seringkali harus menunggu lama, mengingat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jayapura cukup jauh dari jalur angkutan umum. Sejumlah warga yang tidak memiliki kendaraan pribadi harus mencarter ojek. Datang pagi tidak menjamin warga langsung mendapat nomor antrean, dan menunggu di luar ruang loket pelayanan. “Meskipun ia sudah datang sejak jam 06.00 pagi, pukul 11.00 ia baru menerima nomor antrean, dan nomor antreannya 135. Ia pun sabar menanti, termasuk menunggu para petugas selesai beristirahat makan siang” tutur salah satu masyarakat dalam website <https://jubi.co.id/butuh-8-jam-untuk-urus-ktp-di-disdukcapil-kota-jayapura-papua/>.

Permasalahan lainnya yaitu masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura memiliki website resmi, hal ini ditunjukkan dengan masih sedikitnya pertanyaan yang diterima dan dijawab oleh petugas yang mengelola website, yang berdampak pada kurang optimalnya informasi yang

diperoleh masyarakat tentang produk, kondisi, dan waktu pembuatan KTP, sehingga petugas Disdukcapil dirasa kurang merespon pertanyaan dari masyarakat Jayapura dan kurang memperkenalkan website resmi kepada masyarakat, yaitu website <http://dukcapil.jayapurakota.go.id>, dimana website yang memberikan kemudahan pelayanan jarak jauh terasa sangat jauh karena tidak adanya respon yang cepat oleh pengelola website di Disdukcapil Kota Jayapura.

Permasalahan yang paling banyak terjadi yaitu masih ada masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga dan E-KTP karena menganggap pembuatan KTP Elektronik berbelit – belit, karena kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat terkait prosedur dalam pembuatan E-KTP, kurang optimalnya informasi yang diperoleh masyarakat menunjukkan bahwa petugas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura belum kurang melakukan komunikasi dan koordinasi yang baik bersama masyarakat maupun pegawai pemerintah tingkat kelurahan dan kecamatan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu Achni Sutopo, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tumanggung, Tahun 2017, Nixon Edwar Samuel Tude, Novie R. Pioh, dan Welly Waworundeng, Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, Tahun 2020, dan Hanna Marice Bleskadit, Johannis Kaawoan, Neni Kumayas, Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat. Dari 3 penelitian tersebut terdapat perbedaan. Adapun perbandingan terdapat pada metode dan teori yang digunakan, serta hasil dan fokus dari penelitian masing-masing.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

1 Achni Sutopo, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tumanggung, Tahun 2017. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa Teknik Wawancara, Observasi, Dokumentasi. Narasumber ditentukan dengan Teknik Purposive Sampling dan Snowball Sampling. Analisa Data berupa Penyajian Data, Reduksi Data, dan Penyajian data. Penelitian ini menunjukkan kualitas dari pelayanan publik di Disdukcapil di Kabupaten Temanggung dinilai dari 5 dimensi penilaian yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari lima aspek tersebut kualitas pelayanan dalam aspek bukti fisik (tangible) yang dikatakan belum dapat memuaskan masyarakat, hal ini karena belum adanya fasilitas penunjang berupa ac atau kipas angin di ruang tunggu, belum ada pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya bacaan atau koran yang dapat dibaca saat menunggu antrian.

2 Nixon Edwar Samuel Tude, Novie R. Pioh, dan Welly Waworundeng, Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, Tahun 2020. 1. Penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik

pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data secara kualitatif. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Halmahera Utara ditinjau dari 5 aspek yaitu Reliabilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible) sudah berjalan dengan baik, namun kendala yang dihadapi dalam menciptakan pelayanan yang prima karena adanya gangguan jaringan yang sering terjadi sehingga menghambat proses pengurusan surat - surat , dan sering terjadi pemadaman listrik, sehingga kualitas pelayanan prima terkendala dengan masalah yang sering terjadi di daerah Halmaera.

3 Hanna Marice Bleskadi, Johannis Kaawoan , Neni Kumayas , Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menyajikan data penelitian dalam bentuk deskripsi atau uraian kalimat yang telah dianalisa berdasarkan temuan di lapangan.

Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat, dalam melakukan pelayanan publik pada bidang pembuatan karta tanda penduduk elektronik, diketahui dari hasil penelitian ternyata sebagian besar masyarakat merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan, dimana ini berarti kinerja yang dimiliki oleh pehawai belum bisa menunjang pelaksanaan pelayanan public khususnya pada pelayanan pembuatan e-ktip yang efektif, efisien, sesuai dengan harapan masyarakat.

1.5. Tujuan.

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura.

II. METODE

Para Dosen sekaligus untuk menjawab rumusan masalah saya menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2005:70) diukur dalam beberapa aspek : bukti fisik, aspek keandalan, aspek daya tanggap, aspek empati, dan aspek jaminan. Tinjauan teoritis ini ditopang oleh tinjauan legalistik yang dimana tinjauan legalistik merupakan payung hukum yang mengatur tema penelitian diharapkan dapat menghasilkan analisis komprehensif. Yaitu kajian terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur tema penelitian. Diantaranya adalah Berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Peraturan Gubernur Papua Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Sosial, Kependudukan Dan Catatan Sipil Provinsi Papua

Sebagai gambaran langkah teknis apa saja yang saya gunakan peneliti dilapangan untuk

menjawab rumusan masalah yang sudah ditopang dengan alat analisis teori parsons at.al maka saya menetapkan desain penelitian. Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif melalui pendekatan induktif. kualitatif deskriptif adalah suatu metode dimana peneliti langsung menanyakan langsung kepada narasumber yang terlibat. Pendekatan induktif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara mengkaji topik penelitian tertentu dan bersifat khusus kemudian diperoleh pengetahuan yang lebih luas. Sehingga pengetahuan itu dapat berlaku pada lokus yang lebih besar.

Setelah desain penelitian ditetapkan maka saya akan mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang saya gunakan melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Setelah data dikumpulkan maka akan dilakukan analisis data. Teknik analisis data yang digunakan meliputi 3 tahapan utama nalisis kualitatif dari 3 tahapan. Yaitu data reduction, data display, conclusion drawing verification. Data reduksi adalah memilih dan memilah data sesuai dengan dimensi teori pemberdayaan parsons at al, data display kegiatan menyajikan data yang telah direduksi kedalam gambar, tabel, dan lain-lain yang mudah dimengerti, yang terakhir conclusion drawing yaitu membuat kesimpulan sementara dari data yang sudah disajikan kemudian diverifikasi kepada narasumber kemudian diperoleh kesimpulan akhir.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

1. Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura

Berdasarkan hasil observasi, saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi, seperti dalam dunia pemerintahan (e-government), Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah menerapkan e-government dalam pelayanan administrasi pendudukan, dimana telah digunakan Aplikasi Pelayanan Cepat Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Pacedukcapil) yang merupakan sebuah aplikasi pendaftaran dokumen kependudukan, dimana seluruh masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan dengan mengakses ke <http://dukcapil.jayapurakota.go.id/pacedukcapil/>, seperti pendaftaran pembuatan E-KTP secara online, aplikasi ini memberikan beberapa manfaat diantaranya dalam proses pembuatannya masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pengurusan dokumen kependudukan karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

2. Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek Bukti Fisik (Tangible)

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap instansi publik perlu berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pada penelitian ini, dimensi Tangible ditentukan oleh indikator – indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

3. Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek Keandalan (Reliability)

Dimensi Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki keandalan dan profesionalisme. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Dikdukcapil Kota Jayapura

4. Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek Keandalan (Reliability)

Dimensi Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki keandalan dan profesionalisme. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Dikdukcapil Kota Jayapura

5. Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek Jaminan (Assurance)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas

6. Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek Empati (Empathy)

Sikap empati sebaiknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti pada Kantor Dikdukcapil Kota Jayapura, dimana sikap empati ini dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang ramah. Untuk mengukur dimensi Empathy (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura

- Dari Hasil Observasi dan Wawancara, Faktor pendukung untuk terwujudnya standar pelayanan berdasarkan PP Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 yang diterapkan pada program – program di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura yaitu :

1) **Transparansi Dalam Pelayanan**

Memberikan pelayanan bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan informasi.

2) **Analisis Lingkungan Internal**

Lingkungan internal artinya kondisi yang berada di dalam internal Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura

- a. Adanya kewenangan yang diberikan oleh pemerintah Pusat
- b. Adanya komitmen dari pimpinan SKPD dan jajarannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik
- c. Tersedianya SDM yang dapat mengelola administrasi
- d. Adanya semangat yang diberikan pegawai satu sama lain
- e. Adanya rapat koordinasi yang dilakukan setiap tiga bulan sekali.
- f. Adanya dukungan teknologi informasi yang semakin mempermudah pekerjaan

3) Analisis Lingkungan Eksternal

Kondisi Eksternal adalah kondisi yang berada di masyarakat.

- a. Adanya aturan yang mendukung
- b. Adanya kebijakan untuk melakukan pendataan penduduk yang berbasis elektronik

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal – hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal.

- Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, faktor penghambat dapat dibedakan menjadi faktor penghambat dari internal dan faktor dari eksternal yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1) Analisis Lingkungan Internal

- a. Belum padunya sistem administrasi kependudukan dengan tingkat distrik
- b. Sarana dan Prasarana yang masih terbatas

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum didukung dengan sarana dan prasarana pendukung yang memadai seperti pendingin di ruang tunggu, kurangnya fasilitas pendukung saat menunggu di ruang tunggu seperti buku maupun koran, kamar mandi dan mushola yang belum memadai dikarenakan letak yang kurang strategis dari ruang tunggu pelayanan, dan belum adanya kotak saran untuk menampung aspirasi masyarakat di ruang tunggu.

- c. Konektifitas jaringan dalam menunjang pelayanan publik berbasis IT masih belum stabil.

Akses di Website Pacedukcapil sebagai pelayanan online sering mengalami error pada saat upload file dari masyarakat dan jaringan perekaman e-KTP yang sering mengalami offline menghambat proses pembuatan ktp.

- d. Akses Transportasi menuju Kantor Dindukcapil Kota Jayapura

Dimana belum adanya akses angkutan umum yang tersedia untuk menuju ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, dimana masyarakat yang tidak memiliki transportasi pribadi harus naik ojek dari terminal entrop menuju ke kantor dinas.

2) Analisis Lingkungan Eksternal

- a. Kesadaran Masyarakat kurang dimana masih adanya masyarakat yang enggan mengurus administrasi kependudukan.
- b. Image masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dalam membuat KTP berbelit – belit dengan biaya yang tidak jelas.
- c. Masyarakat masih belum mengenal dan mengerti prosedur pembuatan E-KTP berbasis pelayanan online yaitu pendaftaran melalui aplikasi Pacedukcapil.

3.3 Upaya yang dilakukan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, strategi yang dilakukan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura terkait pembuatan E-KTP sebagai upaya mengatasi permasalahan / faktor penghambat diatas yaitu :

- a) Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai Penataan Regulasi Kependudukan, Pembebasan biaya administrasi dalam pengurusan KTP, dan optimalisasi peran dan fungsi RT/RW dalam penyadaran masyarakat terkait kepemilikan KTP.
- b) Meningkatkan kualitas layanan pendataan kependudukan berbasis teknologi informasi dengan mengembangkan database kependudukan secara terpadu dan aktif dalam konsolidasi kependudukan dengan berbagai sumber.
- c) Meningkatkan profesionalisme masing – masing pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura
- d) Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan yang masih kurang.
- e) Mengadakan akses transportasi menggunakan angkutan umum agar mempermudah mobilisasi masyarakat menuju ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura.

Saat ini di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura memiliki program :

1. Program Penataan Administrasi Kependudukan
2. Program Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen Kependudukan

Mengadakan program penyuluhan / sosialisasi melalui Distrik dan Kepala Kelurahan kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat terkait pembuatan KTP.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan deskripsi sebelumnya yang dituangkan dalam tabel diatas, terdapat persamaan penelitian dengan “KUALITAS PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA PROVINSI PAPUA” dengan judul penelitian yang telah disebutkan, yaitu terdapat pada jenis penelitiannya,

Teknik, metode pengumpulan dan analisis data. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat dilaksanakannya penelitian, subjek dan atau informan penelitian

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Hasil penelitian menunjukkan ternyata sebagian besar masyarakat merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan, dimana ini berarti kinerja yang dimiliki oleh pehawai belum bisa menunjang pelaksanaan pelayanan public khususnya pada pelayanan pembuatan e-ktp yang efektif, efisien, sesuai dengan harapan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan Kualitas Pelayanan E – KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura seharusnya sudah dilakukan dengan cepat, tepat, murah dan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kota Jayapura namun perlu adanya peningkatan pelayanan ditinjau dari berbagai Aspek Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapuran Aspek Bukti Fisik (Tangibel) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan masih perlu adanya peningkatan fasilitas serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Aspek Kehandalan (Reliability) diketahui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah melakukan pelayanan dengan handal, cepat, dan tepat sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure). Aspek Ketanggapan (Responsiveness), diketahui bahwa Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, namun untuk pertanyaan melalui web masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Aspek Jaminan (Assurance), diketahui untuk jaminan pemrosesan dirasa aman dan mudah oleh masyarakat, untuk jaminan keamanan masyarakat tetap harus berhati – hati. Terkait Aspek Empati (Empathy), hal ini telah dimiliki oleh Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura terbukti dengan pegawai melayani masyarakat dengan ramah, sopan, dan tersenyum.

Faktor pendukung pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Jayapura yaitu adanya transparasi pelayanan, semangat pegawai, adanya dukungan teknologi informasi dan adanya kebijakan pemerintah yang mengharuskan untuk memiliki E-KTP. Untuk Faktor penghambat ialah dari kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana serta akses angkutan umum ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Mengadakan Program Penyuluhan hingga ke distrik dan kelurahan untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat terkait pelayanan publik secara online melalui aplikasi Pacedukcapil.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Mulyadi. 2017. *Sistem Akuntansi. Edisi keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality and Saticfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutopo, A., 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung". Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta : 2017
- Bleskadit, H., Kaawoan, J., Kumayas, N., "Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong)". Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol.1 No. 4, Manado : 2020
- Tude, N., Pioh, N., Wowoeundeng, W., "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara". Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol.4 No. 4, Manado : 2020
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Undang – Undang No 22 Tahun 1999 *Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayaan Publik*.
- Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 *Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 *Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 *Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 *Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Gubernur Papua Nomor 59 Tahun 2016 *Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Kependudukan , dan Catatan Sipil Provinsi Papua.*
<https://jubi.co.id/butuh-8-jam-untuk-urus-ktp-di-disdukcapil-kota-jayapura-papua/> . *Portal Berita Tanah Papua No.1* . Sabtu, 24 April 2021.

