

**KUALITAS PELAYANAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK DALAM PENERBITAN  
KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU**

Rahmi Afrilia

NPP. 29.1042

*Asdaf Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: rahmiafr9@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the problem of slow service in issuing Family Cards because the authorized official is not in place due to other reasons. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the quality of electronic signature service in the issuance of Family Card in Rokan Hilir Regency. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods on service quality according to Zeithaml Theory. Data collection techniques were carried out by observation, in-depth interview (7 informants), and documentation. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the quality of service is quite good, the implementation is classified as good, and the utilization of the results is classified as good, although it is still constrained by problematic internet network connectivity and lack of public. **Conclusion:** The quality of electronic signature service in the issuance of Family Cards at the Population and Civil Registration Office of Rokan Hilir Regency is carried out well in terms of service, the officer provide good and responsive service so that the electronic signature service in Issuance of Family Cards runs smoothly.

**Keywords:** Service Quality, Electronic Signature, Family Cards

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan lambatnya pelayanan dalam penerbitan Kartu Keluarga yang dikarenakan pejabat wewenang tidak berada di tempat disebabkan hal lain. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Rokan Hilir. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif terhadap kualitas pelayanan menurut Teori Zeithaml. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam (7 informan), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan cukup baik, pada pelaksanaan tergolong baik, dan pemanfaatan hasil tergolong baik, meskipun masih terkendala dengan konektivitas jaringan internet yang bermasalah serta kurangnya pemahaman masyarakat. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir terlaksana dengan baik dilihat dari segi pelayanan, petugas memberikan pelayanan

dengan baik dan cepat tanggap sehingga pelayanan tanda tangan elektronik dalam Penerbitan Kartu Keluarga berjalan dengan lancar.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Tanda Tangan Elektronik; Kartu Keluarga

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan di Indonesia masih cenderung belum memuaskan publik. Hal tersebut terlihat dari sepanjang tahun 2020, Ombudsman RI telah menerima laporan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.522 laporan reguler, 559 Respon Cepat, dan 123 merupakan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Kewajiban negara dalam melayani masyarakat adalah hal yang harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Sehingga dibentuklah peraturan mengenai pelayanan publik yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Meskipun sudah ada peraturan mengenai pelayanan publik, dalam realitanya masih banyak pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur ataupun melanggar hukum.

Pelayanan yang dibutuhkan berupa kesehatan, pendidikan ataupun administrasi. Pelayanan dalam administrasi salah satunya ialah Kartu Keluarga dimana menyangkut pengakuan identitas sebuah keluarga yang didalamnya berisi hubungan serta jumlah anggota keluarga. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 13 bahwa kartu keluarga yang disingkat dengan KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Hal itu bertujuan untuk memperjelas kedudukan hukum seseorang. Selain itu, Kartu Keluarga juga digunakan sebagai syarat penerbitan Akta Kelahiran, Papor, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan syarat penerbitan dokumen penting lainnya.

Seiring dengan perkembangan teknologi serta majunya ilmu pengetahuan yang pesat, mengakibatkan pemerintah harus memperbarui pelayanan kependudukan dengan memanfaatkan sistem teknologi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja pemerintah dengan mempersingkat dan mempermudah proses penerbitan dokumen kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di kabupaten atau kota di Indonesia. Salah satu terobosan baru yang dibuat oleh pemerintah adalah Tanda Tangan Elektronik. Tanda tangan elektronik adalah salah satu inovasi dalam penerbitan dokumen kependudukan tanpa harus tatap muka dengan pejabat di instansi pelaksana tersebut. Sebelum ada terobosan ini, penerbitan dokumen kependudukan masih menggunakan tanda tangan manual sehingga memakan waktu cukup lama apabila pejabat yang bersangkutan tidak ada ditempat. Diharapkan dengan adanya tanda tangan elektronik ini akan dapat menjadi solusi dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga mempermudah pelaksanaan pencatatan sipil kedepannya.

Kabupaten Rokan Hilir memiliki jumlah penduduk yang terus meningkat hingga pada angka 178.515 jiwa pada tahun 2020 (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, 2020). Banyaknya jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hilir dibutuhkan pelayanan yang cepat dan mudah guna meningkatkan penerbitan Kartu Keluarga. Rendahnya penerbitan Kartu Keluarga di sebabkan itu terjadi karena masyarakat yang kurang peduli dalam mengurus Kartu Keluarga dikarenakan jarak yang cukup jauh sehingga memerlukan waktu yang cukup lama antara desa, kecamatan dengan pusat pemerintahan di kabupaten Rokan Hilir. Rendahnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya Kartu Keluarga juga menjadi salah satu kendala dalam pengurusan dokumen tersebut.

Munculnya inovasi pelayanan tanda tangan elektronik yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan bagi seluruh masyarakat. Selain kelebihan dari tanda tangan elektronik, masih terdapat kekurangan dan hambatan dalam pelaksanaan dan pelayanannya. Hambatan tersebut berupa gangguan jaringan atau *server down*, petugas pelayanan yang belum memahami teknologi secara maksimal, serta ketidaktahuan masyarakat adanya tanda tangan elektronik.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kualitas pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ini. Salah satu faktornya ialah konektivitas jaringan internet yang tidak baik serta kurangnya pemahaman masyarakat. Masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga masih terhambat apabila pejabat yang berwenang sedang melaksanakan dinas luar atau tidak ada ditempat untuk menandatangani dokumen Kartu Keluarga secara manual sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan dokumen yang mereka urus. Kemudian prosedur yang berbelit-belit, pelayanan yang tidak ramah serta adanya pungutan liar juga menjadi alasan masyarakat untuk tidak mengurus dokumen tersebut.

Penerbitan dokumen kependudukan masih menggunakan tanda tangan manual sehingga memakan waktu cukup lama apabila pejabat yang bersangkutan tidak ada ditempat. Maka pemerintah melakukan terobosan baru dengan menggunakan tanda tangan elektronik. Namun, disamping bagusnya penggunaan inovasi bari ini, juga tetap memiliki kendala serta hambatan. Hambatan tersebut berupa server down atau jaringan internet yang tidak baik dan juga pemahaman masyarakat yang kurang akan adanya tanda tangan elektronik sehingga dapat mempercepat penerbitan kartu keluarga.

Jaringan internet yang tidak baik mengakibatkan data yang diinput tidak dapat terkirim ke pusat dengan kata lain data tersebut tidak akan bisa di terbitkan dan masyarakat harus menunggu hingga jaringan tersebut membaik. Kesadaran masyarakat masih kurang untuk membuat ataupun memperbaiki dokumen kependudukan tersebut. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa proses pembuatan Kartu Keluarga sudah menggunakan tanda tangan elektronik.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kualitas pelayanan, penerbitan kartu keluarga ataupun mengenai tanda tangan elektronik. Penelitian Tasrif berjudul Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu (Tasrif, 2019), menemukan bahwa indikator ketepatan dalam pelayanan pengurusan kartu keluarga sudah menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan dan keramahan menunjukkan kondisi pelayanan yang belum maksimal yang dirasakan oleh masyarakat, dan indikator murah dimana sebagian masyarakat masih merasa terbebani. Adanya harapan masyarakat kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk melakukan pelayanan secara langsung dilapangan, penambahan sarana yang mendukung kegiatan pelayanan, dan melakukan shift untuk kegiatan pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka diperlukan pengembangan pengetahuan dan keterampilan petugas/aparatur dengan cara mengikuti kursus,

pendidikan dan pelatihan secara berkala serta meminimalisir meja yang harus dilewati dalam pengurusan kartu keluarga. Penelitian Yusnia. Y berjudul Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang (Yusnia. Y, 2019), menemukan bahwa standar pelayanan pengurusan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Enrekang sudah memenuhi kriteria tetapi masih terdapat sejumlah aspek yang perlu diperbaiki. Indikator yang digunakan dalam menilai efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja yaitu prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, sarana dan prasarana, kecermatan dan gaya pemberian pelayanan. Penelitian Muhammad Yasin berjudul Inovasi Pelayanan Kartu Keluarga Menggunakan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tenggara (Muhammad Yasin, 2020), menemukan bahwa Inovasi Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan baik dari segi keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, dan kemudahan. Adapun faktor penghambat yang terdapat dalam pelayanan dengan menggunakan Inovasi Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi yaitu mengenai Konektifitas jaringan yang masih bermasalah. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dalam menghadapi hambatan dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan menggunakan Inovasi Tanda Tangan Elektronik adalah dengan kembali melakukan Tanda Tangan Manual sambil menunggu perbaikan jaringan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap dapat dilakukan.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni kualitas pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan kartu keluarga dimana, lokasi penelitian yang dilakukan penulis juga berbeda dari penelitian sebelumnya. Begitu juga dengan indikator pengukur kualitas pelayanan yang digunakan penulis, penulis menggunakan teori Zeithaml dalam Ismail Nurdin (2019) yang mengukur kualitas pelayanan dengan lima dimensi diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan induktif penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjelaskan dan menganalisis perilaku manusia secara individual ataupun kelompok, prinsip atau kepercayaan, pemahaman atau pemikiran dan persepsi atau

anggapan (Effendi, 2010:117). Creswell (2004) dalam Sudaryono (2018:82) menjelaskan bahwa Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan cara melukiskan dan menjabarkan suatu hal dengan tidak dilebihkan ataupun dikurangi. Penulis memilih melakukan pendekatan induktif karena beberapa alasan seperti yang dijelaskan oleh Moleong (2013:10) yaitu:

1. Proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan ganda sebagaimana yang terdapat dalam data
2. Pendekatan induktif lebih dapat membuat hubungan penelitian responden menjadi eksplisit, dapat dikenal dan akuntabel.
3. Pendekatan demikian lebih menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang ada tidaknya pengalihan kepada suatu latar belakang lainnya
4. Pendekatan induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan.

Penulis mengumpulkan data dengan teknik triangulasi yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, Sekretaris, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk masing masing 1 orang, petugas yang melayani pelayanan tanda tangan elektronik 2 orang serta masyarakat berjumlah 2 orang. Adapun analisisnya menggunakan teori kualitas pelayanan yang digagas oleh Zeithaml (Zeithaml dalam Ismail Nurdin: 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kualitas pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan kartu keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rokan hilir menggunakan pendapat dari Zeithaml yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### 3.1. *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* atau Berwujud merupakan kemampuan sebuah instansi dalam memperlihatkan kehadirannya kepada pihak lain, seperti cara penggunaan alat bantu dalam pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, penampilan serta kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat dan kenyamanan tempat pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir. Cerminan dari dimensi ini berupa fasilitas fisik yang menunjang kegiatan, peralatan serta petugas. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, fasilitas yang mendukung dalam kenyamanan tempat sudah memadai ialah ruang tunggu yang bersih, jumlah loket pelayanan yang cukup serta ketersediaan kursi bagi masyarakat yang menunggu antrian ataupun proses pelayanan.

Indikator berikutnya ialah kedisiplinan petugas. Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2015 tentang disiplin kerja pegawai ASN di lingkungan pemerintah Kabupaten Rokan Hilir, disiplin kerja pegawai ialah mematuhi jam kerja, melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, menyelesaikan tugas dengan tepat waktu menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan. Berikutnya, sarana dan prasarana penunjang pelayanan tanda tangan elektronik diberbagai bidang terutama dalam bidang pendaftaran penduduk dengan menyediakan 7 unit Komputer. Sarana prasana ini digunakan untuk mempercepat proses inputan data serta pencetakan dokumen kependudukan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa wujud dari pelayanan di tanda tangan elektronik dalam penerbitan dokumen Kependudukan khususnya Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir cukup baik karena telah menggunakan tanda tangan elektronik dengan sarana dan prasarana yang sudah memadai sehingga memudahkan dan mempercepat pelayanan penerbitan Kartu Keluarg.

### **3.2. Reliability (Kehandalan)**

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cermat dan jelas sesuai dengan pelayanan yang ada. Kehandalan juga dapat diartikan dengan pemenuhan pelayanan yang tepat dan benar meliputi ketepatan waktu dan kecakapan ketika menanggapi keluhan pelanggan atau dalam mengatasi segala jenis permasalahan yang timbul seiring dengan berjalannya pelayanan tanda tangan elektronik. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang baik dapat ditunjukkan atau diperlihatkan dengan mengukur Standar Operasional Prosedur (SOP).

Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir sudah memiliki SOP yang jelas terkait pembuatan Kartu Keluarga. Adapun alur pembuatan Kartu Keluarga sebagai Adapun SOP untuk membuat Kartu Keluarga diantaranya:

1. Pemohon membawa persyaratan ke loket
2. Persyaratan diverifikasi dan validasi oleh petugas
3. Pemohon menerima tanda bukti berkas
4. Petugas menginput data base dan verifikasi akhir
5. Kepala Dinas menandatangani dokumen secara TTE
6. Jangka waktu: maksimal 5 hari kerja
7. Biaya/tarif : gratis

Adanya SOP yang berlaku maka ada pula persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon. Berikut hal yang harus diperhatikan dalam persyaratan untuk membuat Kartu Keluarga, diantaranya:

1. *Fotocopy* surat nikah/akta kawin (bagi yang sudah menikah)
2. *Fotocopy* ijazah / rapor (bagi yang sudah memiliki)
3. Kartu Keluarga dasar asli (KK lama)
4. KTP asli (KTP lama)
5. Surat pernyataan yang ditandatangani oleh RT dan RW
6. Isian formulir F-1.01 yang ditandatangani Penghulu dan Camat

Latar belakang pendidikan pegawai di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir di dominasi oleh lulusan SLTA/SLTP yang berjumlah 20 orang yang sudah PNS. Sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menggunakan alat bantu memerlukan pelatihan seperti yang dikatakan oleh Bapak Drs. Afrizal selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada tanggal 6 Januari 2022. Beliau mengatakan bahwa, “Untuk meningkatkan kualitas pelayanan ada beberapa pegawai yang mengikuti pelatihan guna meningkatkan *skill* mereka. Ada juga yang beberapa sudah dapat mengoperasikan komputer dengan baik”.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir melakukan pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan Kartu keluarga dengan cermat dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengikuti pelatihan bagi pegawai untuk dapat meningkatkan keahliannya dalam menggunakan alat bantu.

### **3.3. Responsiviness (Ketanggapan)**

Menurut Zeithaml dimensi ketiga ialah *responsiviness* atau ketanggapan. *Responsiviness* ialah daya tanggap yang dimiliki seseorang dalam mengerjakan suatu tugas secara sigap, tepat dan cermat. Dalam hal ini, masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dalam proses pelayanan administrasi kependudukan Kartu Keluarga serta mampu mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dengan tanggap. Dimensi ini menekankan kepada petugas untuk harus memiliki keinginan untuk melayani konsumen melalui respon pelayanan yang baik.

Petugas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir khususnya bagian pelayanan administrasi Kartu Keluarga memiliki kemampuan melayani masyarakat dengan etika yang baik serta tata krama dan terus dikembangkan dari waktu ke waktu. Tata krama dan etika juga harus diimbangi dengan kemampuan petugas dalam menguasai pelayanan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis lakukan di lapangan, terlihat bahwa Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir sudah berusaha untuk meningkatkan pelayanan dengan membentuk tim penanganan pengaduan serta menanggapi pengaduan melalui E-mail, web, telepon maupun datang langsung. Hal tersebut dilakukan agar pelayanan dapat secara cepat dan tanggap dilakukan dalam proses penerbitan Kartu Keluarga.

### **3.4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* atau jaminan merupakan perhatian yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima layanan. Perhatian ini terkait dengan etika dan moral dalam pelayanan yang diberikan petugas Dukcapil kepada penerima layanan yaitu masyarakat. Jaminan yang dimaksud ialah jaminan tepat waktu, biaya dan sifat yang dapat dipercaya. Jaminan tersebut menyangkut upaya perlindungan yang diberikan kepada masyarakat terhadap resiko yang terjadi di lapangan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan harus memperhatikan ketepatan waktu, dimana setiap kegiatan harus selalu memperhatikan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan Kartu Keluarga sudah berjalan baik, namun masih ada beberapa kendala yang menghambat penerbitan Kartu Keluarga. Kendala yang terjadi seperti pada saat penulis melaksanakan penelitian ialah adanya gangguan jaringan.

### **3.5. Empathy (Empati)**

Dimensi terakhir yang dikemukakan oleh Zeithaml ialah dimensi Empati. Indikator pertama dalam dimensi ini adalah mendahulukan kepentingan masyarakat dimana kepentingan masyarakat menjadi prioritas utama. Berdasarkan Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan yang dilakukan tidak boleh diskriminatif atau membedakan masyarakat. Hasil dari observasi yang penulis temukan di lapangan, masyarakat yang datang untuk membuat dokumen kependudukan sudah dilayani dengan baik, dimana masyarakat yang datang terlebih dahulu maka itu yang akan dilayani. Hal tersebut diantisipasi dengan disediakannya kartu antrean yang ada di kantor Disdukcapil agar tidak ada yang saling mendahului.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa dalam melayani masyarakat, pihak Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya terkait administrasi kependudukan. Penerapan tanda tangan elektronik menjadi salah satu pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan dan kualitas terhadap pelayanan itu sendiri.

### 3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Tanda tangan elektronik memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kualitas pelayanan dalam penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Hal tersebut terjadi karena tanda tangan elektronik dapat mempercepat proses kepemilikan kartu keluarga. Penulis menemukan temuan berupa kurangnya pemahaman masyarakat akan adanya terobosan pemerintah berupa tanda tangan elektronik yang dapat mempercepat diterbitkannya kartu keluarga. Sama halnya dengan temuan Tasrif ketepatan dalam pelayanan pengurusan kartu keluarga sudah menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan dan keramahan menunjukkan kondisi pelayanan yang belum maksimal yang dirasakan oleh masyarakat, dan indikator murah dimana sebagian masyarakat masih merasa terbebani (Tasrif, 2019) begitu juga temuan yang ditemukan penulis bahwa pelayanan sudah baik dan tidak dipungut biaya. Namun, perbedaannya kecepatan dan keramahannya sudah baik.

Yusnia Y menemukan bahwa standar pelayanan pengurusan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Enrekang sudah memenuhi kriteria tetapi masih terdapat sejumlah aspek yang perlu diperbaiki. Indikator yang digunakan dalam menilai efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja yaitu prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, sarana dan prasarana, kecermatan dan gaya pemberian pelayanan (Yusnia Y, 2019). Hal tersebut berbeda dengan indikator yang digunakan oleh penulis yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Pelayanan menggunakan tanda tangan elektronik diharapkan berjalan dengan baik seperti yang di temukan oleh Muhammad Yasin Inovasi Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan baik dari segi keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, dan kemudahan (Muhammad Yasin, 2020)

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan tanda tangan elektronik dalam menerbitkan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir telah terlaksana dengan baik. Hal tersebut dilihat dari 5 dimensi pelayanan menurut Zeithaml dalam Ismail Nurdin, semuanya memberikan respon positif. Dari segi pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat tanggap sehingga pelayanan tanda tangan elektronik dalam Penerbitan Kartu Keluarga berjalan dengan lancar. Namun, terkadang terdapat beberapa faktor penghambat dalam jalannya pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan Kartu Keluarga. Faktor penghambat yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir timbul dari kesalahan jaringan dari pusat dan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri. Selain itu juga pemahaman masyarakat yang kurang mengetahui informasi akan pelayanan tanda tangan elektronik yang lebih cepat dan mudah. Upaya yang dikerahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam mengatasi hambatan yang permasalahan yang terjadi adalah dengan menyiapkan segala kebutuhan, menyediakan layanan pengaduan serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial serta *face to face* kepada Camat dan Kepala Desa.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Keterbatasan waktu karena jarak antara rumah penulis dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang memakan waktu yang cukup lama begitupun dengan

biaya transportasi yang dikeluarkan penulis.

**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 kualitas pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Khassan. 2010. *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*, Indra Prahasta, Bandung
- Moleong, Lexi j. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung :Remaja Rosda Karya
- Mulyadi Deddy, Gedeona Hendrikus T, Afandi Nur Muhammad. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Nazir, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nurdin, Ismail dan Hartati. 2019. *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Tasrif. 2019. Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Palu: Jurnal
- Y, Yusnia. 2019. Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Makassar: Skripsi
- Yasin, Muhammad. 2021. Inovasi Pelayanan Kartu Keluarga Menggunakan Tanda Tangan Elektronik di Dias Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah. Sumedang: Laporan Akhir

