

## **Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues**

### ***Analysis of the Quality of E-KTP Public Services at the Department of Population and Civil Registration (DISDUKCAPIL) of Gayo Lues Regency***

**Rafika Duri<sup>1)</sup>, R. Hamdani Harahap<sup>2)</sup> & Isnaini<sup>1)</sup>\***

<sup>1)</sup> Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Indonesia

<sup>2)</sup> Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 30 Mei 2022; Direview: 12 Juni 2022; Disetujui: 03 Juli 2022

\*Corresponding Email: [isnaini@staff.uma.ac.id](mailto:isnaini@staff.uma.ac.id)

#### **Abstrak**

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dan kedua faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan kualitatif dengan instrument penelitian observasi, studi dokumentasi dan wawancara. Sedangkan analisis data yang digunakan deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik E-KTP yang mengacu pada teori Zeithaml dari dimensi tangible (bukti fisik/sarana prasarana), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati) menunjukkan, kualitas pelayanan publik E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gayo Lues sudah berjalan namun masih kurang baik atau masih kurang maksimal. Faktor penghambat pelayanan publik E-KTP di disdukcapil antara lain, sumber daya manusia yang kurang memadai, sumber daya finansial yang masih terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan komitmen pegawai yang masih kurang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan public E-KTP Disdukcapil harus meningkatkan sarana prasarana, penempatan pegawai yang sesuai dengan kompetensi, peningkatan disiplin pegawai, dan dalam pelayanan tidak boleh adanya diskriminasi dan lebih memprioritaskan pengguna layanan/masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas; Pelayanan Publik; E-KTP

#### **Abstract**

*The purpose of this paper is to analyze the quality of public services and the two factors that hinder the E-KTP service at the Department of Population and Civil Registration of Gayo Lues Regency. The method used in this research is descriptive with qualitative research instruments with observations, documentation studies and interviews. While the data analysis used descriptive analysis. The results showed that the quality of E-KTP public services which refers to Zeithaml's theory of tangible dimensions (physical evidence/infrastructure), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy) shows, the quality of public services The e-KTP at the Population and Civil Registration Office of Gayo Lues Regency has been running but is still not good or still not optimal. The inhibiting factors for E-KTP public services at the Disdukcapil include inadequate human resources, limited financial resources, inadequate facilities and infrastructure, and lack of employee commitment. To improve the quality of public services, the E-KTP Disdukcapil must improve infrastructure, place employees according to competence, increase employee discipline, and in service there should be no discrimination and prioritize service users/community.*

**Keywords:** Quality; Public Service; E-KTP

**How to Cite:** Duri, R. Harahap, R.H. & Isnaini. (2022) Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (1): 685-696



## PENDAHULUAN

Pada UU Nomor 23 Tahun 2014 perihal pemerintahan daerah, pemerintah daerah berwenang dalam mengatur serta mengurus urusan pemerintahannya sendiri berdasarkan asas otonomi juga tugas pembantuan. Pemerintah mempunyai tiga fungsi utama dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, pertama sebagai agen pembangunan, kedua pemberdayaan masyarakat dan yang ketiga sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu kelompok organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai peraturan UU dengan aturan pokok serta tata cara yang sudah ditetapkan oleh setiap organisasi atau instansi. Perihal penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, serta masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, yang sudah memberikan dananya kepada pemerintah perihal pembayaran pajak, retribusi serta pungutan biaya yang lain. Tugas ini telah tertera dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social”.

Sejak kemunculan UU No. 22 Tahun 1999 dan kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, pemerintahan daerah terus berupaya perihal meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan perihal merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat local (Purba et al., 2019; Septiana, & Nawangsari, 2022)

Hal yang kerap kali menjadi perhatian ialah perihal bidang public servic (pelayanan umum), terutama perihal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah untuk masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, apalagi dalam era otonomi daerah kualitas pelayanan aparatur pemerintah semakin ditantang agar lebih optimal dan dapat merespon semua tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat (Purwanti et al., 2021; Saputra et al., 2021). Pemerintah selaku penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah sewajarnya bertanggung jawab dan terus berusaha agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi penyedia jasa pelayanan tersebut dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, aman, lancar, tertib, serta kepastian biaya atas jasa pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan merasa puas ketika menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, tentu timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut (Khainuddin et al., 2019).

Beberapa pakar serta teoritisi administrasi berpendapat bahwa peranan pemerintah harus terfokus pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain pemberdayaan serta pembangunan. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan UU. Dalam pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 perihal pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Ichsan, & Nasution, 2022; Silalahi et al., 2019).

Kualitas pelayanan ialah kunci utama bagi seluruh instansi agar dapat mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Namun kualitas pelayanan publik akan melahirkan polemik yang terus menjadi sorotan pemerintah dan terutama masyarakat. Kondisi ini terjadi karena pelayanan publik yang bertumpu pada kepuasan masyarakat masih jauh dari harapan. Meskipun sejak tahun 2004 telah secara resmi di canangkan



sebagai tahun pelayanan publik, tetapi sejauh mana komitmen pemerintah dan harapan masyarakat dapat terealisasi masih dipertanyakan. Kualitas pelayanan publik ialah salah satu permasalahan yang dikaitkan dengan birokrasi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat selaku pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Perbaikan pelayanan publik di era globalisasi ini menjadi harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan sistem pelayanan publik di lingkup daerah ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Penyelenggaraan otonomi daerah yang tidak diimbangi oleh kesiapan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menimbulkan tiga masalah pokok yang perlu di sikapi dalam penyelenggaraannya, yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak memiliki kepastian pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Banyak masyarakat yang merasa dipersulit ketika berhubungan dengan birokrasi pemerintah, hal ini sering menimbulkan tumbuhnya praktik kolusi dan penyimpangan lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, serta ketidakpastian waktu serta rendahnya kualitas pelayanan (Pristiria et al., 2022; Hubalillah et al., 2022; Prasetio et al., 2021)..

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintah. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU Nomor. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan juga penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Didalam UU yang sama pasal 87 A disebutkan bahwa pendanaan dan penyelenggaraan program serta kegiatan administrasi kependudukan yang terdiri dari kegiatan fisik dan non fisik, baik di provinsi maupun di kabupaten/kota dianggarkan dalam anggaran pendapatan belanja Negara.

Pembuatan E-KTP ialah salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakat. E-KTP ialah unsur penting dalam Administrasi Kependudukan, alasannya yaitu karena E-KTP menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya selaku penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), serta sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap serta sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP. Proyek E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang bisa memiliki lebih dari satu KTP, hal ini dikarenakan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut juga memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pelayanan publik di Kabupaten Gayo Lues. Akan tetapi yang ingin saya bahas adalah dibidang kependudukan yaitu pembuatan E-KTP. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kabupaten Gayo Lues. Pelaksana pelayanan publik disdukcapil Kabupaten Gayo Lues diharapkan agar bisa memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 indikator menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2020) yaitu, *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Berdasarkan data yang di rilis oleh Ombudsman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues pada bulan desember 2021 yang lalu mendapatkan predikat zona kuning dengan skor 77, 87% dari yang sebelumnya zona merah dengan skor 19% dengan jumlah penduduk Kabupaten Gayo Lues pertahun 2021 sebanyak 109.554 jiwa.



Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik E-KTP dan faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues.

## METODE PENELITIAN

Menurut Bogman dan Taylor dalam Moleong (1990), metode penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik/utuh. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan bukan berbentuk data angka, karena data yang ditulis dalam penelitian ini berupa hasil wawancara mengenai pelayanan umum di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues yang berasal dari narasumber langsung, data hasil observasi dilapangan, dokumen mengenai pelayanan umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, dan catatan peneliti serta dokumen resmi lainnya yang mendukung.

Menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen, arsip, buku, majalah dan lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya (data itu diperoleh tanpa ada perantara dari sumbernya), data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Begitu juga data yang diperoleh berupa opini subjek individual, kelompok atau hasil observasi terhadap suatu keadaan serta kejadian juga problem yang ada dalam pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.

Data sekunder yaitu data yang didapat peneliti secara tidak langsung dari sumber aslinya (data/informasi yang didapatkan melalui pihak ketiga), seperti data yang diperoleh dari lembaga atau institusi yang ada dan atau ada kaitannya dengan pelayanan E-KTP berupa catatan atau laporan harian yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) baik yang dapat dipublikasikan maupun yang tidak dapat dipublikasikan.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Suyanto (2015) informan penelitian terdapat beberapa macam, yaitu: 1) informan kunci yaitu orang-orang yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) informan utama yaitu orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3) informan tambahan yaitu orang-orang yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan kunci sebanyak 4 orang dan informan utama sebanyak 5 orang. Adapun informan tersebut antara lain, yaitu: Hasanuddin, SSTP., M.Si (Kepala Dinas, Dinas Kenedudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues); Selamat, S.Pd (Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues); Kamisin, SE (Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues); Roni Kusmadi, S.E pegawai pelayanan E-KTP (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues); Masyarakat yang menggunakan layanan E-KTP 5 orang.

Teknik pengumpulan data merupakan unsur penting dalam penelitian ilmiah sebab data yang dihasilkan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Alat pengumpul data berfungsi untuk mengumpulkan data yang ada di lapangan yang dibutuhkan dalam kegiatan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, serta teknik pengumpulan data lebih banyak menggunakan observasi berperan serta (participan observation), wawancara mendalam (in depth interview), dan dokumentasi. Catherine Marshall, Gretchen B. Rossman dalam Hardani dkk (2020), mengungkapkan bahwa: the fundamental methods relied on by qualitative researchers for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in-depth interviewing, document review. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga, yaitu: Wawancara (interview), Observasi (pengamatan) dan Dokumentasi. Adapun data yang dikumpulkan melalui



dokumentasi ialah dokumen resmi yang berisi catatan formal seperti: Laporan pelayanan E-KTP; Jumlah penduduk Kab. Gayo Lues per tahun 2021; SOP penyelenggaraan E-KTP; Data perekaman E-KTP Gayo Lues per tahun 2021; Data pencetakan E-KTP Gayo Lues per tahun 2021; Data pegawai Disdukcapil kab. Gayo lues per tahun 2021

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues

**Tangible.** Dalam pelaksanaan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues sarana dan prasarana sangat dibutuhkan. Sarana dan prasarana ialah berbagai macam alat yang digunakan untuk proses kegiatan yang berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang ingin di capai. Hal ini diperkuat oleh teori dari (KBBI) sarana ialah segala sesuatu yang dapat menunjang terselenggaranya suatu proses usaha/pembangunan. Sedangkan prasarana adalah berbagai macam alat maupun media yang digunakan perihal tercapainya tujuan.

Tjiptono (2005), mendefinisikan tangible, ialah bukti fisik, bisa berupa fisik peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya, kartu kredit plastik). Menurut zeithaml dalam Ihsanuddin (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hili. Tangibles, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi pelanggan yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan. Dalam penelitiannya menjelaskan, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengungkapkan bahwa fasilitas yang terdapat di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir sudah sangat nyaman dan aman. Selain itu, suasana diruang tunggu yang disediakan juga selalu bersih, rapi dan teratur, sehingga memeberikan rasa nyaman kepada masyarakat para pengguna pelayanan dalam menunggu hasil pelayanan. Loket untuk memberikan pelayanan pun selalu dalam kondisi yang nyaman dan aman sehingga masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tidak berdesak-desakan saat antri menunggu giliran.

Anisah, Haryono, & Mindarti (2020), dalam penelitiannya, bahwa dosen dan mahasiswa merasa nyaman selama proses belajar mengajar berlangsung, karena sarana dan prasarana lengkap. Hadi (2018), mengungkapkan dalam penelitiannya, bahwa dengan kelengkapan peralatan dan perlengkapan termasuk konsisi fisik (kualitas) peralatan dan perlengkapan pelayanan publik tersebut, masyarakat membutuhkan pelayanan merasa nyaman ketika memperoleh pelayanan. Mustaghfiri & Susiloadi (2021), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sarana dana prasarana yang lengkap, bisa membuat masyarakat nyaman dalam mengurus Izin Mendirikan Bangunan, hanya saja masyarakat membutuhkan ruangan tunggu yang lebih besar dan penambahan kursi tunggu bagi masyarakat, dikarenakan apabila pengunjung sedang ramai masyarakat harus mengantri dan berdiri. Selain itu diperlukan perbaikan terhadap fasilitas-fasilitas penunjang yang sudah rusak.

Mengacu pada penjelasan dimensi *tangible*, bahwa kualitas pelayanan publik di sebuah instansi pemerintahan atau organisasi pelayanan publik unsur-unsur yang terdapat didalam dimensi tangible adalah alat ukur dalam penyelenggaraan pelayanan, sebuah instansi pelayan publik dapat dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik jika dapat memberikan kenyamanan, sarana dan prasarana yang memadai dan memberikan kepuasan terhadap pengguna pelayanan.

Sarana dan prasarana berfungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa, hasil kerja



lebih berkualitas dan terjamin, lebih memudahkan atau sederhana dalam gerak para pengguna, ketetapan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin, menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan, menimbulkan rasa puas bagi orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya. Dari pengamatan peneliti secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues belum dapat memberikan sarana prasarana yang memadai. Contohnya tidak ada fasilitas keamanan seperti CCTV atau satpam, dan tidak ada fasilitas pendingin ruangan seperti AC maupun kipas angin di dalam ruangan sehingga ketika masyarakat ramai maka ruangan akan sangat terasa panas. Tidak ada ruangan tunggu untuk pelayanan E-KTP sehingga masyarakat yang menunggu atau antri harus berdiri. Kursi banyak yang sudah rusak dan bola lampu ada yang sudah mati, peralatan seperti computer printer yang sudah tua, dan ruangan perekaman dan percetakan yang sangat kecil dan sempit sehingga ketika masyarakat ramai melakukan perekaman dan percetakan ruangan terasa sangat panas, serta koneksi jaringan internet yang sering bermasalah sehingga membuat percetakan E-KTP menjadi terhambat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues perlu untuk melengkapi sarana dan prasarana dalam proses pelayanan agar masyarakat penerima layanan E-KTP merasa puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

*Reliability*. Tjiptono (2005) mendefinisikan *reliability* adalah kompetensi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan akurat, dan memuaskan. *Reliability* ialah keahlian pegawai dalam organisasi pelayanan publik. Di dalam sebuah organisasi pelayanan publik kehandalan dari setiap pegawai sangat penting dan merupakan hal pokok dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik. Karena kehandalan yang berkaitan dengan tugas yang diberikan kepada pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Ihsanuddin (2014), dalam penelitiannya, bahwa *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan. Salah satu indikator pelayanan publik yang baik ialah ketepatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan, misalnya waktu tunggu penyelesaian suatu pelayanan. Semakin cepat waktu pelayanan yang diberikan akan semakin baik kualitas suatu pelayanan serta sesuai dengan waktu janji yang telah diberikan kepada para pelanggan.

Anisah, Haryono & Mindarti (2020), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimiliki, maka penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas, dan dalam mengaplikasikan atau penguasaan teknologi informasi juga penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan cukup handal.

Rukayat (2017), dalam penelitiannya, Masyarakat Kecamatan Pasirjambu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Pasirjambu dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Mustaghfiri & Susiloadi (2021) dalam melakukan pelayanan penerbitan IMB sudah memiliki prosedur yang jelas, mudah, dan sederhana yang sudah dirasakan oleh masyarakat dalam pengurusan penerbitan IMB.

Mengacu pada hasil penelitian diatas bahwa dimensi *reliability* dalam pelayanan publik E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, dan berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dilokasi penelitian pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues pelayanan E-KTP sudah sesuai dengan prosedur/ SOP E-KTP. Dilihat dari kehandalan atau kemampuan para pegawai dalam melakukan pelayanan E-KTP sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya, untuk meningkatkan skill maupun kemampuan, pegawai sering mengikuti pelatihan. Adapun dalam penempatan pegawai belum sesuai kompetensi pegawai dan juga belum sesuai dengan jenjang pendidikan yang diraihinya namun untuk meningkatkan pelayanan publik E-KTP kedepannya perlu diperhatikan penempatan pegawai agar sesuai dengan jenjang pendidikan yang diraihinya untuk

memaksimalkan kinerja pegawai dan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik E-KTP kepada masyarakat.

**Responsiveness.** Ihsanuddin (2014), dalam penelitiannya, mengatakan bahwa keikutsertaan yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap yang tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Indikator kecepatan seringkali diidentikkan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan. Dahlia, Warjio, Harahap & Lubis (2020), menjelaskan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan serta dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Nur (2017), dalam penelitiannya *responsiveness* yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan. Dilihat dari kenyataan yang terjadi dilapangan mengenai kesigapan pegawai dalam melayani cukup terlihat jelas dari penanganan setiap complaint yang masuk menjadi prioritas untuk segera ditangani, guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Mohammad Haidar Mustaghfiri, Priyanto Susiloadi (2021), dalam penelitiannya yang berjudul Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta menjelaskan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) DPMPSTSP kota surakarta perihal pemberian pelayanan penerbitan IMB berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat dari pembagian tugas yang dilakukan oleh petugas sudah memudahkan masyarakat serta mempercepat pemberian pelayanan.

Mengacu pada penjelasan diatas bahwa dalam pelayanan publik terdapat dimensi *responsiveness* atau daya tanggap dari pegawai dalam melakukan pelayanan publik kepada pengguna layanan, dimana respon atau ketanggapan pegawai sangat penting dalam proses pelayanan untuk menanggapi berbagai permohonan masyarakat. Adapun dalam penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues berdasarkan pengamatan dari proses penelitian yang lakukan peneliti lokasi penelitian respon pegawai terhadap permohonan masyarakat cukup baik dalam penyelenggaraannya namun dalam pelayanannya pegawai belum dapat melakukan tugasnya secara cepat dan tepat waktu.

**Assurance,** Dahlia, Warjio, Harahap & Lubis (2020), mengungkapkan bahwa Pegawai di Kelurahan Pasar Baru memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga, maka pegawai akan menunda sekitar 1-2 hari saja. Dalam mengurus keperluan di Kelurahan, tidak mengeluarkan biaya apapun. Baik dalam pengurusan IMB, KK, Akte dan sebagainya tanpa pungutan biaya. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang lagi untuk mengurus keperluannya.

Anisah, Haryono & Mindarti (2020), dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa jaminan biaya yang dibebankan ada dasarnya, yaitu SK Rektor dan SK Dekan dan pembayaran semua urusan pelayanan ke rekening rektor melalui bank yang ditunjuk oleh pihak Universitas. Sedangkan jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan di subbag akademik dalam melayani mahasiswa/ stakeholder seperti menerbitkan surat atau dokumen resmi meliputi; transkrip nilai, ijazah, Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) dan sudah sesuai SOP, buku pedoman pendidikan, SK Dekan dan SK Rektor. Jaminan kepastian juga terjamin dimana penentuan biaya sudah ditentukan berdasarkan SK Dekan dan SK Rektor, biaya kuliah atau SPP sudah termasuk dengan UKT.

Mustaghfiri & Susiloadi (2021), dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa Assurance mengenai jaminan pelayanan penerbitan IMB yang dilakukan DPMPSTSP kota Surakarta dapat dilihat dari pemberian legalitas berupa Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD) yang diberikan kepada masyarakat dalam hal pembayaran, merupakan bentuk sikap jaminan yang diberikan oleh DPMPSTSP dalam melaksanakan tugasnya sebagai instansi pemerintah yang bertugas menangani perizinan mendirikan bangunan. SKRD yang diberikan kepada masyarakat mengacu kepada perundangundangan daerah Kota Surakarta. Sehingga biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan penerbitan IMB sudah dijamin oleh hukum.

Mengacu pada artikel di atas bahwa dalam pelayanan publik dimensi assurance atau jaminan sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik perlu menetapkan dan memberikan kejelasan kepada pengguna layanan sehingga pengguna layanan merasa permohonannya diprioritaskan. Dalam pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh peneliti pegawai tidak ada memberikan jaminan ketepatan waktu penyelesaian permohonan pengguna layanan E-KTP. Namun pegawai memberikan jaminan biaya kepada masyarakat, untuk kepengurusan E-KTP. Dengan jaminan biaya yang diberikan pegawai pelayanan E-KTP pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan biaya untuk pembuatan dan kepengurusan E-KTP.

*Empathy*. Rukayat (2017), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Empati ialah bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami kemauan pelanggan. Empati merupakan sikap peduli terhadap pelanggan yang berupa perhatian dengan memberikan pelayanan yang tulus pegawai dalam memahami masyarakat. Dengan memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sikap yang baik dari petugas pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas/instansi terkait. Setiap masyarakat akan diberlakukan secara adil tanpa membeda-bedakan dari kalangan manapun dan melalui antrian yang sudah ditetapkan masyarakat yang sudah mengantri akan dipanggil sesuai nomor antrian, petugas pelayanan juga harus menunjukkan sikap tegas kepada masyarakat. Sikap yang diberikan petugas dalam memperoleh kepercayaan kepada masyarakat ketika melaksanakan pelayanan sudah baik seperti yang telah dibahas bahwa pandangan masyarakat terhadap petugas berbeda-beda jadi petugas harus mampu menampilkan yang terbaik

Ihsanuddin (2014), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa empathy merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan, yang berarti berhubungan dengan perhatian dan kepedulian pegawai/karyawan terhadap pelanggan dalam hal ini masyarakat yang berkepentingan. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien, transparan, pasti dan adil belum sepenuhnya dipahami oleh aparat birokrasi. Dalam banyak hal diskriminasi dalam pelayanan publik sering dialami oleh kelompok marginal dalam masyarakat, seperti kelompok miskin dan minoritas, padahal prinsip pelayanan publik itu ialah tidak memihak individu atau kelompok manapun. Pelayanan publik harus bersifat terbuka dan dikelola menurut sudut pandang masyarakat pengguna jasa sehingga menyiratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan.

Mustaghfiri & Susiloadi (2021), dalam menjelaskan bahwa empathy (empati) yaitu perlakuan yang tulus dari pemberi layanan kepada penerima layanan dengan adanya pelatihan kepribadian kepada setiap petugas dan maklumat pelayanan yang dilakukan DPMPTSP sudah dirasakan oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan oleh pendapat masyarakat tentang pemberian komunikasi ramah, sopan dan baik yang dilakukan petugas saat memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui dimensi empathy. Adapun pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues melalui hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dilapangan melalui dimensi empati bahwa pegawai pelayanan sudah melayani masyarakat dengan sopan, pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam sebuah pelayanan, apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan

kepentingan pengguna layanan terlihat masih ada pengguna layanan yang masih antri namun ada pegawai yang lebih mementingkan urusan pribadinya contohnya menjemput anak kesekolah.

Keramahan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, jika pegawai ramah maka akan memberikan dampak baik bagi instansi. Selain ramah sikap sopan sangat penting diterapkan pegawai untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki dan diterapkan oleh petugas layanan dalam memberikan pelayanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap layanan yang didapatnya. Sikap Pegawai melayani masyarakat yang komplain, menghargai dalam melayani masyarakat yang komplain dengan sikap sopan. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan masyarakat, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan masyarakat, dan berusaha agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Dalam pengamatan yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian bahwa pegawai pelayanan E-KTP sudah cukup baik dalam melayani masyarakat, masyarakat dilayani dengan ramah dan dengan sikap sopan.

### **Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues**

Sumber daya manusia kurang memadai. Salah satu faktor yang menghambat terselenggaranya pelayanan yang baik adalah kurangnya tenaga kerja atau ketersediaan sumber daya manusia. Adapun tenaga kerja pada Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues masih dikategorikan kurang lengkap dan belum sepenuhnya memadai. SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik sudah sewajarnya mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Dengan begitu, pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang diperoleh yaitu salah satu penentu keberhasilan penerapan Standar Pelayanan. Oleh karena itu minimnya pegawai pelayanan E-KTP mengakibatkan kurang terselenggaranya sosialisasi dan turun ke lapangan sehingga masih banyak masyarakat yang sudah wajib E-KTP tetapi belum memiliki E-KTP dikarenakan jarak tempuh dari Desa ke Disdukcapil yang sangat jauh.

Sementara itu guna meningkatkan kompetensi sumber daya manusia perihal meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, maka dibutuhkan perencanaan yang konsisten mengenai pengembangan dan peningkatan kompetensi SDM pelayanan melalui diklat-diklat teknis dan fungsional, sehingga mereka bisa melaksanakan tugas-tugas pelayanan secara profesional.

Dengan begitu, perlu diperhatikan mengenai tingkat kesejahteraan pegawai mengingat hal tersebut memiliki kaitan kuat dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Oleh sebab itu, diperlukan adanya sistem insentif (*reward*) bagi petugas pelayanan yang menunjukkan kinerja tinggi.

Sumber daya finansial terbatas. Seluruh perbaikan sistem penyelenggaraan pemerintahan mempunyai konsekuensi terhadap kebutuhan anggaran, termasuk perbaikan sistem pelayanan publik melalui penyusunan dan penerapan standar pelayanan. Kebutuhan dukungan pembiayaan terkait dengan pembangunan sistem pelayanan publik, termasuk dalam hal ini ialah penyusunan standar pelayanan, sosialisasi standar pelayanan, penerapan standar pelayanan, serta review dan penyempurnaan Standar Pelayanan sesuai dengan tuntutan perkembangan yang terjadi.

Dengan begitu, agar penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan sebagai upaya perbaikan sistem dan kualitas pelayanan publik dapat berjalan optimal, maka diperlukan anggaran untuk keperluan pemberian insentif bagi SDM yang terlibat langsung perihal pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam hal pembiayaan masih belum memadai sehingga mengakibatkan kurangnya ketersediaan dan pemenuhan terutama untuk pemenuhan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, ketersediaan dana yang kurang mencukupi sehingga penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP menjadi tidak maksimal.

Sarana dan prasarana yang kurang memadai. Sarana pelayanan ialah berbagai fasilitas yang digunakan dalam rangka memberikan pelayanan. Sarana yang digunakan bisa berupa sarana yang utama dan sarana pendukung. Sarana utama ialah sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan, yang meliputi: berbagai formulir, berbagai fasilitas pengolahan data, dan fasilitas telekomunikasi. Sedangkan sarana pendukung ialah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung, antara lain seperti: penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan antaran, dan lain-lain. Sedangkan prasarana ialah berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan antara lain berupa jalan menuju kantor pelayanan, instalasi listrik, dan sebagainya.

Sebagai organisasi pelayanan publik yang langsung berhadapan dengan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara di atas dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan sarana dan prasarana pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues belum memadai, banyak fasilitas yang sudah rusak, seperti lampu yang rusak, kursi yang rusak, tidak ada AC untuk kenyamanan ruangan, tidak ada pendingin lainnya, tidak ada fasilitas keamanan cctv maupun satpam, tidak ada ruang tunggu untuk pengguna layanan E-KTP, tidak ada ruangan rapat untuk pegawai dan pimpinan, tidak ada mushola, ruang perekaman dan percetakan E-KTP yang sangat sempit. Sarana dan prasarana yang memadai sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini khususnya E-KTP, karena kepuasan masyarakat tergantung terhadap pelayanan yang diberikan dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan adalah indikator kepuasan masyarakat.

Komitmen pegawai masih kurang. Sebagai pelayan publik yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, seorang pegawai harus mempunyai sebuah komitmen terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan publik. Walaupun pada dasarnya petugas lebih banyak menggunakan waktunya untuk mengurus pekerjaan, tetapi jika terdapat urusan keluarga atau urusan pribadi lainnya maka petugas akan menunda pekerjaan dengan alasan ada urusan lain yang tidak dapat ditunda. Sering terjadi bahwa urusan pribadi atau urusan keluarga tidak dapat ditunda, dan tidak ada pegawai lainnya yang dapat menggantikan pegawai yang tidak masuk sehingga pelayanan publik E-KTP tidak dapat dijalankan. Berdasarkan wawancara dan observasi dalam pelaksanaan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues Terlihat masih ada beberapa pegawai yang masih kurang berkomitmen terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai pegawai pelayanan. Masih terlihat datang tidak tepat waktu, menjemput anak ke sekolah pada jam operasional kantor, sering izin tidak masuk kantor karena urusan pribadi lainnya. Contohnya pesta.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues: Tangible, Penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues sudah berjalan namun masih kurang maksimal. Realibility, Pelayanan publik E-KTP sudah dilaksanakan sebagaimana SOP yang berlaku dan pegawai cukup tanggap dalam melayani masyarakat namun dalam penempatan tugasnya, pegawai belum ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan background pendidikannya masing-masing. Responsiveness, Pelayanan E-KTP sudah cukup baik dan tepat waktu, namun kadang-kadang kendala yang sering dihadapi dalam proses pelayanan E-KTP ini adalah jaringan yang sering dalam kondisi tidak baik sehingga mengakibatkan pembuatan E-KTP tertunda dan menjadi tidak tepat waktu, selain itu kurangnya dana atau anggaran dalam pelayanan ini mengakibatkan kurangnya sarana dan prasarana sehingga pelayanan menjadi tidak maksimal. Assurance; Dalam pelayanan E-KTP ini tidak ada diberikan jaminan ketepatan penyelesaian pembuatan E-KTP namun pembuatan E-KTP ini diberikan jaminan biaya gratis oleh pihak penyelenggara. Tidak ada jaminan keamanan yang diberikan serta masih banyak pegawai yang tidak menggunakan atribut seperti tanda pengenal. Emphaty, Pegawai sudah berusaha untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna layanan dan pegawai cukup ramah dan sopan santun kepada pengguna layanan serta tidak ada tindakan diskriminatif yang dilakukan pegawai terhadap pengguna layanan.



Faktor yang menghambat pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues adalah Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik E-KTP yang belum memadai; Dalam penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP adapun sumber daya manusia masih belum cukup memadai; Sumber daya finansial yang masih terbatas, sehingga tidak dapat memenuhi sarana dan prasarana pelayanan publik E-KTP dengan baik; Kurangnya komitmen pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik E-KTP sehingga masih kerap terjadi masyarakat yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, Haryono B.S, & Mindarti L.I. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)
- Dahlia, Warjio, Harahap. D & Lubis, Y.A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjung balai
- Hadi, N. (2018). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media
- Hubalillah, H., Badaruddin, B., & Kusmanto, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. PERSPEKTIF, 11(1), 372-384. doi:https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5662
- Ichsan, R., & Nasution, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 4(3), 1281-1288. doi:https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.629
- Ihsanuddin. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir
- Khainuddin, Kusmanto, H, & Isnaini. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam
- Moleong, L. J. (1990). Metodologi Penelitian Kualitatif. 2004. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustaghfiri, M.H., & Susiloadi, P.. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta
- Nur, M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan
- Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. PERSPEKTIF, 10(2), 710-727. doi:https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176
- Pristiria, R., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. (2022). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang. PERSPEKTIF, 11(2), 533-546. doi:https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897
- Purba, J.F. Tarigan, U. & Nasution, I. & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. PERSPEKTIF, 8 (2): 77-83.
- Purwanti, P., Ariyanto, A., & Ivantan, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Lembaga Pendidikan TPA Masjid Ash Shaff Bintaro. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 4(1), 535-545. doi:https://doi.org/10.34007/jehss.v4i1.744
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Dibidang Administrasi Kependudukan Kecamatan Pasirjambu
- Saputra, U., Larasati, E., Yuniningsih, T., & Astuti, R. (2021). Perkembangan Tren Penelitian Kualitas Pelayanan Di Indonesia. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 4(2), 728-756. doi:https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.734
- Septiana, A., & Nawangsari, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 4(3), 1645-1656. doi:https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.923
- Silalahi. A.F.L, Syafruddin, R. & Beby, M.B. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. PERSPEKTIF, 8 (1): 8-14
- Suyanto, B. (2015). Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan. Prenada Media.



Tjiptono, Fandy. (2009). Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis.  
Undang-Undang No.23 tahun 2006  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003  
UU Nomor 23 Tahun 2014  
UU No. 22 Tahun 1999  
UU No. 32 Tahun 2004,  
UU No. 25 Tahun 2009  
UU Nomor. 24 Tahun 2013  
UU Nomor 23 Tahun 2006  
Peraturan Presiden RI No. 67 tahun 2011 tentang penerapan KTP berbasis NIK  
<https://kbbi.web.id/analisis> (20-11-2021) 19-10 wib  
<https://hot.liputan6.com/read/4569178/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-kenali-fungsi-tujuan-dan-jenisnya> (20-11-2021) 19-27 wib