

Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane, Aceh Tenggara

Quality of Service Employees in Making E-KTPs at the Civil Registration Service of Kutacane, Southeast Aceh Tenggara

Rifaldi, R. Hamdani Harahap & Budi Hartono*

Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana,
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 03 Agustus 2022; Direview: 29 September 2022; Disetujui: 20 November 2022

*Corresponding Email: budihartono@staff.uma.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara, dan kedua faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. 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), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) menunjukkan, kualitas pelayanan publik E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Aceh Tenggara 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 E-KTP public services at the Southeast Aceh Regency Population and Civil Registration Service, and the two factors that hinder the E-KTP service at the Southeast Aceh Regency Population and Civil Registration Service. The method used in this study 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 from the tangible dimension (physical evidence/infrastructure), reability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy) shows, the quality of public services E-KTP at the population and civil registration office of Southeast Aceh Regency has been running but is still not good or still not optimal. The inhibiting factors for E-KTP public services at 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 in accordance with 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: Rifaldi, Harahap, R.H., & Hartono, B. (2022). Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane Aceh Tenggara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5(2): 1620-1629.



PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 23, 2014 tentang pemerintahan daerah, pemerintah daerah berwenang dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan 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 segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu kelompok organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh setiap organisasi atau instansi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, dan masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya kepada pemerintah dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi atau pungutan biaya yang lain. Tugas ini telah digariskan 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 sosial."

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 tahun 1999 dan kemudian direvisi dengan UU No. 32 tahun 2004, pemerintahan daerah terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan dalam merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang public servic (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) diuntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, apalagi dalam era otonomi daerah kualitas pelayanan aparatur pemerintah semakin ditantang untuk lebih optimal dan dapat merespon semua tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi yang menyediakan 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 merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Beberapa pakar dan teoritis administrasi berpendapat bahwa peranan pemerintah harus terfokuskan pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain pemberdayaan dan pembangunan. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah 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 publik.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Namun kualitas pelayanan publik akan menjadi 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 (Silalahi et al., 2019; Prasetyo et al., 2021). Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu permasalahan yang dikaitkan dengan birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai (Hubalillah et al., 2022; Khainuddin et al., 2019; Sari et al., 2019).

Perbaikan pelayanan publik di era globalisasi ini merupakan 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 adanya 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.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Di dalam UU yang sama pasal 87 A disebutkan bahwa pendanaan dan penyelenggaraan program dan kegiatan administrasi kependudukan yang meliputi kegiatan fisik dan non fisik, baik di provinsi maupun di kabupaten/kota dianggarkan dalam anggaran pendapatan belanja Negara.

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

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Tenggara merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pelayanan publik di Kabupaten Aceh Tenggara. Salah satu yang saya ingin bahas adalah di bidang kependudukan yaitu pembuatan E-KTP. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kabupaten Aceh Tenggara. Pelaksana pelayanan publik disdukcapil Kabupaten Aceh Tenggara dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 indikator menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011) yaitu, *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Berdasarkan data yang dirilis oleh Ombudsman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara pada bulan desember 2021 yang lalu mendapatkan predikat zona

kuning dengan skor 75,00 % dari yang sebelumnya zona merah dengan skor 25% dengan jumlah penduduk Kabupaten Aceh Tenggara pertahun 2021 sebanyak 150.000 jiwa.

Sedangkan data yang dirilis 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.

Adapun terdapat beberapa permasalahan dalam proses pelayanan E-KTP yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Aceh Tenggara yang pertama yaitu kurangnya anggaran terhadap pelaksanaan pelayanan adminduk Disdukcapil Kutacane sehingga mengakibatkan tidak terpenuhinya fasilitas maupun sarana yang disediakan oleh Disdukcapil dalam melakukan proses pelayanan. Selain itu sering terjadinya kerusakan pada alat perekaman E-KTP sehingga menghambat proses pelayanan dan pencetakan E-KTP, gangguan koneksi jaringan yang sering terjadi mengakibatkan pelayanan E-KTP menjadi tidak efektif. Kurangnya fasilitas dan sarana pendukung, seperti halnya tidak ada ruang tunggu untuk pelayanan E-KTP. Permasalahan yang selanjutnya yaitu responsiveness atau daya tanggap, keterbatasan operator yang menghambat proses pembuatan E-KTP dan yang terakhir mengenai ketepatan waktu, yaitu pelayanan pembuatan E-KTP sering mengalami keterlambatan karena hambatan beberapa hal di atas.

Penelitian ini dilakukan dengan acuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ema (2011) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon. Objek pada penelitian sebelumnya adalah Kantor Camat Teluk Ambon, Provinsi Maluku. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Teluk Ambon belum dapat memuaskan masyarakat.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain, menjadi acuan bagi perbedaan maupun kesamaan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian dari Mulyanto Angkat, dkk. (2018), menyimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah berjalan dengan baik dalam hal persyaratan, prosedur dan biaya/tarif sesuai dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. Adapun yang menjadi kendalanya adalah jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Penelitian Dwi & Riska (2014) bahwa kualitas pelayanan umum di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo dinilai cukup baik, dan secara umum penyelenggaraan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan aturan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo namun meskipun dalam kenyataannya masih ada faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Penelitian Wirawan (2013) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru melalui 5 indikator pengukur kualitas pelayanan publik yakni, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy secara umum penyelenggaraan pelayanan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penelitian Rukayat (2017) bahwa secara keseluruhan belum berjalan dengan baik, Kantor Kecamatan Pasirjambu belum dapat memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset yang masih kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Dengan demikian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kutacane yaitu: Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala yang di hadapi pemerintah Daerah Aceh Tenggara/Kutacane dalam penerapan E-KTP.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di

 <http://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss>

 mahesainstitut@gmail.com



lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Metode penelitian kualitatif juga sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) yang disebut juga sebagai metode etnographi. Karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya yang disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2011).

Menurut Bogman dan Taylor dalam Moleong (2008), 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, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, karena data yang ditulis dalam penelitian ini berupa hasil wawancara mengenai pelayanan umum di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara yang berasal dari narasumber langsung, data hasil observasi dilapangan, dokumen mengenai pelayanan umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara, serta catatan peneliti dan dokumen resmi lainnya yang mendukung..

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Suyanto & Amal (2010) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu: informan kunci merupakan orang-orang yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian; informan utama merupakan orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti; informan tambahan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang akan menjadi informan penelitian adalah para pegawai yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-Ktp di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kutacane dan beberapa orang luar sebagai penerima layanan yaitu diantaranya: Informasi Kunci adalah Julkarnain, SE selaku Kepala Dukcapil Kutacane; Informasi Utama: Ikshannudin, ST selaku Kasubag perencanaan; Informasi Tambahan: a). Nazaruddin selaku Kepala Desa dan b). Khaerani Putri selaku Masyarakat

Menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, arsip-arsip, buku, majalah dan lain-lain yang berkaitan dengan judul penelitian. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer, Adapun 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, 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.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga, yaitu antara lain Wawancara (interview); Observasi (pengamatan), Dokumentasi. Selain melalui wawancara, observasi, informasi juga diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen. Yaitu, surat-surat, catatan harian, cendra mata, laporan, photo-photo serta video dokumentasi kegiatan. Sugiyono dalam Hardani, (2020), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2013). Adapun data yang dikumpulkan melalui dokumentasi adalah dokumen resmi yang berisi catatan formal seperti: Laporan pelayanan E-KTP, Jumlah penduduk Kab. Aceh Tenggara per tahun 2021, SOP penyelenggaraan E-KTP, Data perekaman E-KTP Aceh Tenggara per tahun 2021, Data percetakan E-KTP Aceh Tenggara per tahun 2021, Data pegawai Disdukcapil kab. Aceh Tenggara per tahun 2021

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Tenggara

Tangible. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara sarana dan prasarana sangat dibutuhkan. Sarana dan prasarana merupakan berbagai macam alat yang digunakan untuk proses kegiatan yang berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang ingin di capai. Mengacu pada penjelasan dimensi tangible diatas 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 (Afifudin et al., 2020).

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 Aceh Tenggara 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 Aceh Tenggara perlu untuk melengkapi sarana dan prasarana dalam proses pelayanan agar masyarakat penerima layanan E-KTP merasa puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

Realibility. Mengacu pada hasil penelitian di atas bahwa dimensi realibility 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 diraihnya namun untuk meningkatkan pelayanan publik E-KTP kedepannya perlu diperhatikan penempatan pegawai agar sesuai dengan jenjang pendidikan yang diraihnya untuk memaksimalkan kinerja pegawai dan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik E-KTP kepada masyarakat.

Responsiveness. 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 Aceh Tenggara 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, 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 Aceh Tenggara, 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. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui dimensi empathy. Adapun pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara 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 Aceh Tenggara 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 meyanani 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 Aceh Tenggara

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 Aceh Tenggara masih dikategorikan kurang lengkap dan belum sepenuhnya memadai. SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Untuk itu, pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan penerapan Standar Pelayanan. Hasil wawancara dengan Hasanuddin, Selaku Kepala Dinas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara mengatakan bahwa Penempatan pegawai belum pada kompetensinya masing-masing serta minimnya pegawai pelayanan E-KTP sehingga kegiatan untuk turun ke lapangan tidak bisa dilakukan dan juga kurangnya pegawai sehingga ketika ada pegawai yang tidak masuk maka tidak ada pegawai pengganti dan pelayanan tidak bisa beroperasi.

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 untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, maka diperlukan perencanaan yang konsisten bagi pengembangan dan peningkatan kompetensi SDM pelayanan

melalui diklat-diklat teknis dan fungsional, sehingga mereka dapat melaksanakan tugas-tugas pelayanan secara profesional.

Di samping itu, perlu diperhatikan mengenai tingkat kesejahteraan pegawai mengingat hal tersebut memiliki kaitan strategis dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu diperlukan adanya sistem insentif (reward) bagi petugas pelayanan yang menunjukkan kinerja tinggi.

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

Di samping itu, agar penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan sebagai upaya perbaikan sistem dan kualitas pelayanan publik dapat berjalan optimal, maka dibutuhkan anggaran untuk keperluan pemberian insentif bagi SDM yang terlibat langsung dalam 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. Hasil wawancara dengan Hasanuddin, selaku Kepala Dinas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara mengatakan bahwa Kurangnya ketersediaan dana dan anggaran untuk Disdukcapil ini mengakibatkan banyak hal yang tidak dapat diperbaiki seperti kurangnya sarana dan prasarana serta tidak dapat memberikan insentif yang lebih kepada tenaga honorer yang sudah lama menjadi pegawai di Disdukcapil ini. 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 merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan (Suriani & Anwar, 2019). Sarana yang digunakan dapat merupakan sarana yang utama dan sarana pendukung. Sarana utama adalah sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan, yang meliputi antara lain: berbagai formulir, berbagai fasilitas pengolahan data, dan fasilitas telekomunikasi. Sedangkan sarana pendukung adalah 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 merupakan 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 hasil wawancara dengan Hasanuddin, selaku Kepala Dinas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara mengatakan bahwa Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai contohnya, seperti musola yang dibuat seadanya karena tidak ada anggaran khusus, kursi yang sudah tua dan banyak yang sudah rusak, tidak ada ruang tunggu untuk pelayanan E-KTP dan tidak ada ruang rapat.

Dari hasil wawancara di atas dan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan sarana dan prasarana pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Aceh Tenggara 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 diperlukan 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 membeberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, seorang pegawai harus mempunyai sebuah komitmen terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan publik. Adapun hasil wawancara dengan Hasanuddin sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara mengatakan bahwa "kadang-kadang pegawai tidak masuk bekerja karena ada urusan keluarga, pesta dan semacamnya, namun karena pegawai yang masih kurang sehingga pelayanan tidak bisa dilaksanakan ketika pegawai tidak masuk kerja.

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 penyelenggaraan pelayanan publik E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Aceh Tenggara 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 Aceh Tenggara, dari sisi Tangible sudah berjalan namun masih kurang maksimal. Realibility, 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. Responsivennes, 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, 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 pengenalan. 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 Aceh Tenggara: 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

- Afifudin, A., Kadir, A., & Isnaini, I. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap di Kabupaten Mandailing Natal. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 56–69.
- Dwi, H., & Riska, W. (2014). *Responsibilitas Badan Kepegawaian Daerah Dalam Mutasi Negeri Sipil Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. AN FIS UNY.
- Ema, W. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon*. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Hardani, D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Grup.



- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi dan Implementasinya*. 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>
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31
- Moleong, L. J. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2018). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 7(1), 33-48. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- 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>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Sari, P.A. Kadir, A. & Batubara, B.M. (2019). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 1-11
- 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
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suriani, & Anwar, S. (2019). Gemeente Medan Awal Abad Ke-20: Sebuah Eksistensi Kota Kolonial dalam Pengelolaan Suplai Air Bersih dan Saluran Pembuangan. *Majalah Ilmiah Tabuah: Talimat, Budaya, Agama Dan Humaniora*, 23(1), 27-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.37108/tabuah.v23i1.89>
- Suyanto, B., & Amal, M. K. (2010). *Anatomi dan Perkembangan Teori Sosial*. Aditya Media.
- Undang-undang Nomor 23, (2006).
- Undang-Undang Nomor 25, (2009).
- UU No. 22, (1999).
- UU No. 24, (2013).
- UU No. 32, (2004).
- Wirawan, R. (2013). *Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo*. Universitas Negeri Yogyakarta.

