

KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG

Aldi Karunia Ramadhani¹, Retno Wulan Sekar², Taufiq Rahman Ilyas³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jalan Mayjen Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

Email : aldikarunia9@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Malang merupakan instansi yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan, termasuk pembuatan E-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan E-KTP dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori SERVQUAL digunakan sebagai dasar evaluasi dengan delapan variabel utama, yaitu keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, komunikasi, keramahan, kredibilitas, dan aspek fisik pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP masih menghadapi kendala dalam aspek keandalan, transparansi informasi, daya tanggap pegawai, dan keterbatasan fasilitas, meskipun sikap ramah serta kompetensi teknis pegawai cukup baik. Faktor pendukung dalam peningkatan pelayanan meliputi pemanfaatan teknologi informasi, kebijakan pemerintah yang mendukung, serta upaya perbaikan fasilitas pelayanan. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat, seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur layanan, serta kendala teknis dalam perekaman dan pencetakan E-KTP. Krisis blangko yang terjadi dalam beberapa bulan terakhir menyebabkan pembatasan pencetakan E-KTP untuk kebutuhan mendesak. Untuk mengatasi hal ini, DISPENDUKCAPIL mengimplementasikan program JEBOL ANDUK, yaitu layanan pencetakan E-KTP yang dilakukan secara jemput bola, serta mengoptimalkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital sebagai solusi alternatif. Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui optimalisasi sistem administrasi, peningkatan fasilitas, penambahan kuota antrean, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar layanan E-KTP dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Pelayanan Publik, E-KTP

Pendahuluan

Pemerintah Indonesia memiliki peran penting dalam melayani masyarakat dengan menyediakan jasa dan fasilitas publik yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan Marwiyah (2023) yang menjelaskan bahwasannya pelayanan publik merupakan salah satu indikator kualitas suatu pemerintahan. Pemerintah Indonesia menyadari bahwa pelayanan yang baik dan cepat akan mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam menjalankan kewajiban mereka sebagai warga negara.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menetapkan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sebagai langkah penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Program ini dimulai pada tahun 2009 dengan beberapa kota sebagai pilot projec. Inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), dikenal juga sebagai Administrasi (Ohoiwatun, 2022;58).

Program E-KTP adalah salah satu bentuk perlindungan tersebut. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 dan Peraturan, E-KTP adalah KTP dengan spesifikasi nasional tertentu dan sistem Menteri Dalam Negeri Nomor 38

Tahun 2009 keamanan yang berfungsi sebagai dokumen identitas resmi.

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan penyediaan layanan, pemerintah harus cepat merespons dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan identitas resmi warga negara Indonesia yang berperan sebagai bukti domisili dan identitas untuk berbagai kepentingan administratif seperti perizinan, perbankan, dan pelayanan publik lainnya (Hayat, 2017:51).

Krisis ini berdampak pada sekitar 80.000 hingga 100.000 warga yang telah melakukan perekaman tetapi belum mendapatkan e-KTP. Sebelumnya, Dispendukcapil mampu mencetak hingga 1.000 e-KTP per hari, namun kini pencetakan dilakukan secara bertahap karena keterbatasan blangko. Untuk mengatasi hal ini, Dispendukcapil menjalankan program "Jebol

Anduk" (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) yang salah satunya digelar di eks Kawedanan Singosari pada 19 Februari (radarmalang.jawapos.2025)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang mengalami krisis blangko e-KTP selama lima bulan terakhir. Akibatnya, sekitar 80.000 hingga 100.000 e-KTP yang seharusnya dicetak masih tertunda. Dengan alokasi blangko yang terbatas, yakni hanya 4.000 keping setiap dua pekan, Dispendukcapil hanya mampu mencetak sekitar 400 keping per hari, jauh dari kebutuhan harian 800-1000 keping (radarmalang.jawapos.2025).

Hal ini sesuai dengan pernyataan Lindawaty *et al.* (2018) menjelaskan bahwa terdapat beberapa masalah ketika pembuatan E-KTP di dispendukcapil pandeglang seperti antrian yang terlalu rame, lalu sikap sopan dan santun warga yang mengantre dan petugas pelayanan publik yang tiba-tiba mendahulukan antrian dibelakang karena masih terdapat kekerabatan. Tantangan-tantangan ini perlu diatasi agar pelayanan E-KTP dapat berjalan lebih efisien dan memenuhi harapan Masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terus-menerus. Pemerintah harus memastikan bahwa layanan E-KTP berjalan lancar dan efektif, serta mengatasi hambatan-hambatan yang ada agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat dan memuaskan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malang?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malang?

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Teori Ilmu Administrasi Negara menyatakan bahwa pada dasarnya pemerintahan menyelenggarakan dua fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan konsep negara modern sebagai negara hukum (*legal state*), sementara fungsi pelayanan berhubungan dengan peran negara sebagai negara kesejahteraan (*welfare state*).

Menurut Moenir (2015) menyatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan berlandaskan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan wujud dari

kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Metode SERVQUAL

Model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry merupakan alat yang sangat efektif dalam mengukur kualitas pelayanan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Kelima dimensi tersebut adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Faktor penghambat internal

Faktor internal mencakup elemen-elemen yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri, yang dapat mempengaruhi kinerja dan motivasi staf dalam memberikan layanan. Salah satu faktor utama adalah kualitas layanan internal, yang berhubungan dengan bagaimana organisasi mendukung karyawan dalam melaksanakan tugas mereka. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan internal yang baik berkontribusi pada kepuasan kerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas layanan eksternal (Hallowell *et al.*, 2001).

Faktor Penghambat Eksternal

Faktor eksternal adalah elemen-elemen yang berada di luar kendali organisasi tetapi tetap mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu faktor eksternal utama adalah persepsi pelanggan terhadap layanan. Pelanggan memiliki harapan tertentu berdasarkan pengalaman sebelumnya dan informasi yang mereka terima dari berbagai sumber (Zeithaml *et al.*, 2006). Jika harapan ini tidak terpenuhi, pelanggan akan merasa kecewa, terlepas dari seberapa baik layanan yang sebenarnya diberikan.

Metode Penelitian

Jurnal ini dilakukan dengan menggunakan metodologi Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan fenomena atau kenyataan sosial yang relevan dengan masalah yang diteliti (Moleong, 2005:6). Peneliti menggunakan penelitian ini untuk membuat hasil penelitian menjadi cerita atau teks naratif yang lebih mudah dipahami.

Penelitian lapangan adalah jenis penelitian yang umum digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif, menurut Moleong (2012). Penting bagi peneliti untuk melihat suatu fenomena dalam lingkungan alami.

Penelitian dilakukan di lokasi yang disebut sebagai lokasi penelitian. Penetapan lokasi penelitian adalah langkah penting dalam penelitian kualitatif karena menunjukkan bahwa objek dan

tujuan penelitian telah ditetapkan, sehingga penulis dapat melakukan penelitian dengan lebih mudah. Lokasi ini dapat terjadi di wilayah tertentu atau di lembaga masyarakat tertentu. Sehingga penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Pengumpulan data adalah komponen penting dari penelitian. Menurut Moleong (2005:58), tujuan dari metode pelaksanaan dan teknik pengumpulan data adalah untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Dengan kata lain, metode ini bertujuan untuk mendapatkan data dengan cara yang sesuai dengan penelitian, sehingga peneliti dapat memperoleh semua data, baik secara lisan maupun tertulis. Adapun dua data yang digunakan dalam penelitian ini. Sugiyono (2019:194).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari wawancara dengan subjek penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari dokumen seperti catatan, arsip, dan lainnya.

Pentingnya instrumen untuk mendapatkan data yang akurat dalam penelitian (Moleong, 2014:168). Penelitian kualitatif dilakukan oleh peneliti sendiri. Jadi, peneliti berfungsi sebagai pengumpul data sekaligus sebagai alat aktif. Salah satu informan dalam penelitian ini adalah upaya untuk mengumpulkan data di lapangan melalui pedoman wawancara. Untuk membuat pengumpulan data lebih mudah, peneliti juga menggunakan instrumen pendukung:

Pertama, dokumen singkat ini, Pedoman Wawancara Mendalam, mencakup daftar informan yang perlu dikumpulkan. Pertanyaan umum yang memerlukan jawaban yang panjang, bukan jawaban iya atau tidak. Yang kedua, alat rekam: peneliti dapat menggunakan perangkat seperti ponsel, kamera foto, dan kamera video jika mereka mengalami kesulitan mencatat hasil wawancara.

Dalam penelitian ini, pendekatan Miles, Huberman, Saldana (2014) digunakan untuk menganalisis data penelitian kualitatif. Analisis ini dapat dilakukan melalui empat alur kerja:

1. *Data Collection*

Tiga metode digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data: observasi (pengamatan), wawancara, dan dokumentasi. Hal ini disebabkan fakta bahwa data yang diinginkan oleh peneliti di lapangan tidak selalu dalam bentuk dokumen, tetapi dapat berupa pernyataan atau gambar. Peneliti menggunakan pendekatan ini untuk mendapatkan data terkait penelitian. Peneliti melakukan wawancara berulang-ulang untuk memenuhi kebutuhan dan kejenuhan data terkait dengan rumusan masalah dan subjek penelitian

2. *Data Condensation*

Data kondensasi adalah proses pemilihan, pengerucutan, penyederhanaan, peringkasan dan transformasi.

3. *Data Display*

Data di distribusikan sehingga peneliti lebih mudah memahami masalah dan melanjutkan ke tahap berikutnya. Penyajian data adalah kumpulan data yang telah dikerucutkan sehingga dapat ditarik kesimpulan. Setelah mengumpulkan data tentang Kebijakan Pemerintah Kota Malang Dalam Tujuan Perbaikan Jalan, peneliti menggabungkan temuan dari observasi dan wawancara untuk dipresentasikan dan dibahas lebih lanjut.

4. *Conclusion Drawing atau Verification*

Setelah tahap kondensasi dan penyajian data selesai, langkah terakhir adalah mengambil kesimpulan. Keputusan adalah bukti penelitian. Pada titik ini, setelah menyajikan data mengenai Kebijakan Pemerintah Kota Malang Dalam Tujuan Perbaikan Jalan, peneliti membuat kesimpulan berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan dan telah menjalani berbagai proses analisis data.

Untuk memastikan keabsahan data penelitian, peneliti menggunakan uji kredibilitas, yang dilakukan melalui triangulasi. Menurut Moleong (2010:109), triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu adalah tiga cara keabsahan data diuji.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KabupatenN Malang

Model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Zetmall dan Parasuraman di tahun 1983 memiliki 10 variabel: *Realibility, Credibility, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Access understanding the customer, Security, Tangibles*, namun peneliti hanya menggunakan 8 variabel dari 10 variabel tersebut karena menurut peneliti 2 variabel yang tidak digunakan sudah meliputi variabel yang digunakan. 8 variabel *SERVQUAL* sebagai berikut :

1. *Realibility* (Keandalan)

Indikator variabel *reliability* dalam teori *SERVQUAL* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun (1988), khususnya dalam konteks pelayanan publik di DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang. Variabel *reliability* mengacu pada konsistensi dan keandalan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan akurat

DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang telah menunjukkan kolaborasi yang baik antara

pemerintah daerah dan pusat dalam pelayanan E-KTP. Layanan One Day Service memungkinkan masyarakat mendapatkan E-KTP dengan cepat jika dokumen lengkap dan koneksi internet stabil. Keberhasilan layanan ini didukung oleh kepatuhan terhadap SOP, kelengkapan dokumen, serta stabilitas jaringan. Sebagian besar masyarakat merasa puas, meskipun ada kendala seperti keterbatasan kuota antrian harian dan gangguan sistem yang menyebabkan beberapa pemohon harus menunggu lebih lama.

Meskipun pelayanan sudah cukup andal, masih ada peluang perbaikan, seperti pengelolaan antrian yang lebih transparan, peningkatan stabilitas koneksi internet, dan komunikasi yang lebih efektif kepada masyarakat. DISPENDUK CAPIL perlu memastikan sistem lebih optimal agar E-KTP yang dicetak dapat segera digunakan. Dengan perbaikan ini, diharapkan layanan menjadi lebih efisien dan akses masyarakat terhadap administrasi kependudukan semakin mudah.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsivitas pelayanan DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang tercermin dari upaya instansi ini dalam menyediakan berbagai saluran komunikasi untuk memfasilitasi keluhan masyarakat. DISPENDUK CAPIL menyediakan nomor pengaduan, kotak saran, serta media sosial resmi yang aktif digunakan sebagai platform komunikasi. Media sosial, khususnya, menjadi sarana yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat karena sifatnya yang praktis dan mudah diakses. Dengan pendekatan ini, DISPENDUK CAPIL menunjukkan komitmen dalam merespon keluhan masyarakat secara cepat dan efisien, meskipun waktu penyelesaian keluhan masih bergantung pada tingkat masalah yang dihadapi.

Hasil wawancara dengan masyarakat dan petugas pelayanan menunjukkan adanya kepuasan terhadap sikap tanggap dan jelasnya informasi yang diberikan oleh petugas. Masyarakat merasa terbantu dengan pelayanan yang cepat dan proses yang tidak berbelit, seperti disampaikan oleh Mas Zainun dan Mas Roma. Selain itu terdapat beberapa tantangan, seperti keterbatasan antrian yang membuat masyarakat harus datang kembali keesokan harinya, serta kurangnya solusi jelas untuk masalah teknis pada E-KTP yang sudah dicetak. Untuk meningkatkan kepuasan, DISPENDUK CAPIL perlu mempertimbangkan penerapan sistem pendaftaran daring, pengelolaan antrian yang lebih efisien, dan pemberian informasi yang lebih baik terkait penanganan masalah teknis. Langkah-langkah ini akan mendukung

terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

3. *Competence* (kompetensi)

Kompetensi petugas DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran proses pembuatan E-KTP dan kepuasan masyarakat. Sebagian besar masyarakat yang diwawancarai merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena petugas mampu menjelaskan prosedur dengan jelas dan memeriksa dokumen dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur yang ada dan mampu memberikan pelayanan yang efisien.

Pelatihan tahunan yang dilakukan oleh DISPENDUK CAPIL sudah membantu meningkatkan pemahaman petugas, namun diperlukan penekanan lebih lanjut pada keterampilan menyelesaikan masalah yang timbul di lapangan. Dengan demikian, meskipun pelayanan E-KTP di Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik, ada ruang untuk perbaikan, agar petugas bisa lebih siap menghadapi tantangan dan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat.

4. *Access* (akses)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber mengenai indikator *access* pada pelayanan pembuatan E-KTP di DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang, dapat dianalisis bahwa secara umum, masyarakat merasa akses ke layanan ini cukup baik, terutama dari sisi lokasi yang mudah dijangkau. Beberapa keluhan masih muncul, terutama bagi warga yang tinggal jauh dari pusat pelayanan dan masalah antrian yang sering penuh. Narasumber seperti Mas Zainun dan Mas Roma mengungkapkan bahwa meskipun akses ke kantor DISPENDUK CAPIL tidak terlalu sulit, mereka menginginkan adanya layanan yang lebih dekat, seperti di kecamatan atau program jemput bola, guna mempermudah mereka yang tinggal di daerah terpencil.

DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang sebenarnya telah melakukan berbagai inovasi untuk mengatasi masalah tersebut, seperti program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Dukcapil) yang memungkinkan petugas untuk langsung mendatangi rumah warga dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, ada juga program Plat N yang khusus menangani pembuatan KTP dan KIA di lokasi yang lebih dekat. Meski demikian, banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui tentang program-program ini. Dengan adanya inovasi-inovasi ini, DISPENDUK CAPIL berupaya

mengurangi hambatan akses yang dihadapi oleh masyarakat desa dan meningkatkan kenyamanan dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

5. *Courtesy* (kesopanan)

Berdasarkan wawancara dengan berbagai narasumber, mayoritas masyarakat merasa puas dengan sikap ramah dan sopan petugas DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang saat mengurus E-KTP. Mas Zainun dan Mas Noval mengungkapkan bahwa petugas melayani mereka dengan sabar dan memberikan penjelasan yang jelas, sehingga mereka merasa dihargai meskipun berasal dari desa. Hal ini mencerminkan upaya DISPENDUK CAPIL untuk memberikan pelayanan yang menghargai masyarakat sesuai dengan prinsip kesopanan dalam teori *SERVQUAL*.

Meskipun demikian, DISPENDUK CAPIL sudah menyediakan saluran pengaduan seperti *contact person*, kotak suara, dan media sosial yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting bagi DISPENDUK CAPIL untuk memastikan petugas tetap menjaga sikap ramah dan profesional melalui pelatihan rutin.

6. *Comunication* (komunikasi)

Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator *communication* (komunikasi) dalam pelayanan E-KTP di DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang, mayoritas masyarakat merasa bahwa komunikasi petugas sudah cukup baik. Sebagian besar warga, seperti Mas Zainun dan Mas Noval, mengungkapkan bahwa petugas menjelaskan prosedur dengan jelas dan sabar, bahkan ketika ada pertanyaan tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa DISPENDUK CAPIL telah berhasil memberikan informasi yang cukup untuk memudahkan masyarakat dalam memahami proses pembuatan E-KTP. Selain itu, DISPENDUK CAPIL juga memanfaatkan berbagai saluran komunikasi modern, seperti media sosial dan website SIPEDULI, untuk mempermudah masyarakat mengajukan pertanyaan atau memberikan masukan.

Beberapa warga seperti Ibu Yuni dan Ibu Intan yang merasa bahwa komunikasi petugas perlu diperbaiki, terutama terkait dengan kelengkapan dan kejelasan informasi. Ibu Yuni mengungkapkan bahwa ia merasa informasi yang diberikan tidak lengkap, yang menyebabkan ia harus bolak-balik untuk melengkapi dokumen. Hal serupa juga dirasakan oleh Ibu Intan, yang merasa petugas tidak memberikan solusi yang jelas saat ada masalah terkait KTP anaknya. Ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperbaiki penyampaian informasi agar lebih rinci dan memadai. Untuk meningkatkan

indikator *communication*, pelatihan lebih lanjut bagi petugas dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan lengkap sangat diperlukan, agar masyarakat tidak merasa bingung atau harus mengulang proses administrasi.

7. *Credibility* (kredibilitas)

Berdasarkan hasil wawancara, kredibilitas pelayanan E-KTP di DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang menunjukkan kombinasi antara upaya yang baik dan beberapa area yang perlu perbaikan. Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan *profesionalisme* petugas yang memberikan informasi jelas dan tidak membingungkan, seperti yang diungkapkan oleh Mas Zainun dan Mas Noval. Mereka merasa yakin bahwa proses pembuatan KTP dilakukan sesuai prosedur, tanpa adanya biaya tersembunyi. Petugas dianggap kredibel karena mampu menjelaskan prosedur dengan rinci, yang menambah rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan. Tetapi Ibu Yuni dan Ibu Intan, yang merasa kurang puas dengan penjelasan terkait waktu atau langkah-langkah dalam menangani masalah dokumen. Ketiadaan kejelasan dalam proses penyelesaian masalah ini mengurangi tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan tersebut. DISPENDUK CAPIL telah mengambil langkah-langkah positif, seperti pemasangan spanduk yang mengingatkan masyarakat tentang pelayanan gratis dan program *one-day service* untuk meningkatkan transparansi. Untuk semakin memperkuat kredibilitas, DISPENDUK CAPIL perlu memperbaiki komunikasi internal, memberikan penjelasan lebih rinci mengenai tahapan pelayanan, dan memastikan penanganan masalah dilakukan dengan cepat dan transparan.

8. *Tangibles* (bukti fisik)

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat merasa puas dengan fasilitas yang ada, terdapat beberapa tantangan terkait kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan. Sebagian besar narasumber, seperti Mas Zainun, Mas Noval, dan Mas Roma, menilai fasilitas yang ada cukup baik, dengan ruang tunggu yang bersih, petugas yang rapi, serta peralatan yang modern dan memadai. Namun, beberapa responden, seperti Ibu Yuni dan Ibu Intan, mengungkapkan keluhan terkait ruang yang sempit saat banyak pengunjung dan peralatan yang terkadang mengalami gangguan teknis. Keluhan ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang sudah cukup memadai, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal

kapasitas ruang tunggu dan ketahanan peralatan.

Dalam hal ini, meskipun DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang berusaha memaksimalkan kualitas fisik yang ada, penting untuk memperhatikan keluhan masyarakat dan mempertimbangkan penambahan fasilitas atau peningkatan peralatan yang ada. Upaya peningkatan ruang tunggu yang lebih luas dan perbaikan peralatan yang sering mengalami gangguan dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Sebagai contoh, apabila DISPENDUK CAPIL mampu memberikan fasilitas yang lebih luas dan lebih banyak tempat duduk, hal ini bisa meningkatkan kepuasan pengunjung, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Faktor penghambat dan pendukung Kualitas Pelayanan E-KTP di DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang

Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelayanan E-KTP di Dispendukcapil Kabupaten Malang juga melibatkan aspek internal dan eksternal yang mengganggu kelancaran proses administrasi kependudukan. Faktor penghambat internal yang ditemukan antara lain adalah kendala pemahaman masyarakat tentang prosedur dan persyaratan pembuatan E-KTP. Meskipun Dispendukcapil sudah melakukan berbagai sosialisasi melalui media seperti spanduk dan media sosial, sebagian kecil masyarakat (sekitar 0,2%) belum memiliki KTP karena pekerjaan mereka tidak memerlukannya. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun ada upaya untuk memberikan informasi, tidak semua warga dapat mengakses atau memahami informasi tersebut dengan baik. Selain itu, kendala antrian juga menjadi masalah, di mana batasan antrian hingga 100 orang per hari membuat beberapa masyarakat harus kembali keesokan harinya. Ditambah lagi, masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil dan gangguan listrik menjadi hambatan dalam mempercepat proses pelayanan.

Faktor penghambat eksternal yang juga mempengaruhi pelayanan E-KTP adalah keterbatasan blangko E-KTP. Zainun, salah satu warga Kecamatan Donomulyo, menyebutkan bahwa keterbatasan blangko membuat beberapa orang harus kembali keesokan harinya karena antrian sudah habis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun proses pengurusan bisa berlangsung cepat, keterbatasan] blangko menyebabkan penundaan yang dapat mengganggu kenyamanan masyarakat. Selain itu, kurangnya informasi mengenai pembaruan E-KTP juga

menjadi penghambat. Ibu Intan dari Kecamatan Karangploso mengungkapkan bahwa dirinya merasa bingung karena KTP yang diperbarui tidak dapat digunakan, dan tidak mendapat penjelasan yang memadai dari Dispendukcapil. Informasi yang tidak jelas mengenai prosedur dan status dokumen kependudukan dapat menambah kebingungan masyarakat dan memperburuk ketidakpuasan terhadap pelayanan.

Secara keseluruhan, faktor penghambat dalam pelayanan E-KTP ini menunjukkan bahwa pengelolaan antrian, pemahaman masyarakat mengenai prosedur, serta infrastruktur teknologi perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien. Dispendukcapil perlu lebih sering melakukan sosialisasi yang merata kepada masyarakat, memperbaiki sistem antrian, memastikan pasokan blangko yang cukup, serta menyediakan informasi yang lebih jelas mengenai pembaruan E-KTP agar masyarakat tidak mengalami kebingungan atau ketidaknyamanan saat mengurus dokumen kependudukan mereka.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang juga melibatkan aspek internal dan eksternal yang saling mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor pendukung internal, seperti sarana dan prasarana yang memadai, menjadi elemen penting dalam kelancaran proses pelayanan. Dukungan dari pemerintah, baik berupa anggaran yang cukup maupun fasilitas seperti alat cetak E-KTP dan koneksi internet yang lancar, sangat berperan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Parti dan Mas Nanda, faktor-faktor ini mendukung pelayanan yang lebih maksimal, termasuk pengembangan fasilitas seperti mobil pelayanan keliling yang memudahkan masyarakat. Selain itu, pelatihan bagi aparatur pemerintah yang terlatih juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Di sisi lain, faktor eksternal juga mempengaruhi kualitas pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang. Salah satu faktor pendukung eksternal adalah fasilitas yang ada dan konsistensi dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Beberapa responden, seperti Zainun, menyebutkan bahwa fasilitas yang ada sudah memadai dan dukungan informasi melalui media sosial, seperti akun Instagram resmi DISPENDUKCAPIL, membantu kelancaran pelayanan. Namun, terdapat juga

tantangan terkait konsistensi sikap petugas yang kadang-kadang kurang ramah atau informatif, serta kurangnya kejelasan mengenai pembaruan E-KTP, sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Intan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas sudah cukup memadai, masalah komunikasi dan sikap petugas perlu menjadi perhatian untuk memperbaiki kualitas pelayanan ke depan. Secara keseluruhan, faktor pendukung baik internal maupun eksternal berkontribusi besar terhadap kelancaran pelayanan E-KTP, namun tantangan yang ada, seperti konsistensi sikap petugas dan kejelasan informasi, perlu segera ditangani agar pelayanan dapat lebih optimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh serta analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang mencakup beberapa aspek sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang

Secara keseluruhan, pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang memiliki peran penting dalam memberikan dokumen kependudukan bagi masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan dalam penerapan dimensi *SERVQUAL*, seperti keandalan proses yang belum konsisten, kurangnya kredibilitas dalam transparansi informasi, daya tanggap pegawai yang kurang optimal, serta fasilitas fisik yang kurang memadai. Meski begitu, ada dimensi tertentu seperti sikap ramah dan kompetensi teknis pegawai yang masih mampu memenuhi sebagian besar harapan masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan E-KTP

Faktor pendukung pelayanan mencakup sistem berbasis teknologi informasi fasilitas yang memadai dan dukungan kebijakan pemerintah terkait anggaran untuk mempercepat administrasi. Dan faktor penghambat pelayanan ini juga menghadapi kendala seperti keterbatasan fasilitas, minimnya rasa ingin tahu masyarakat terkait proses kepengurusan E-KTP serta kendala teknis dalam perekaman dan pencetakan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Malang, beberapa perbaikan perlu dilakukan.

1. sistem administrasi harus lebih efisien, terutama pengoptimalan dalam Koneksi Internet untuk pencetakan E-KTP, agar waktu tunggu masyarakat bisa dikurangi.

2. fasilitas pelayanan harus ditingkatkan, seperti menambah kursi yang lebih banyak di ruang tunggu,

serta memperhatikan kebutuhan penyandang disabilitas.

3. Penambahan kuota antrian dalam kepengurusan di DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang karena banyak juga masyarakat yang sudah datang harus kembali besok lagi jika antrian nya sudah maksimal dari yang telah di tentukan.

4. Lebih sering melakukan sosialisasi ke desa desa karena banyak masyarakat banyak yang belum tau terkait program program yang telah di dilaksanakan oleh DISPENDUK CAPIL Kabupaten Malang untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Daftar Pustaka

- Dr. Taufiqurokhman, A. S. (2018). teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. UMJ PERS
- Djoko Adi Walujo, Titiek Koesdijati, Yitno Utomo. (2020). PENGENDALIAN KUALITAS. Scopindo Media Pustaka.
- Donald, B. R. (1984). Motion planning with six degrees of freedom.
- Hayat. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Hendriana, T. I., Werdiningsih, R., Samsara, L., IAN, S., Lelo Sintani, M. M., Barsei, A. N., & Sarie, F. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Cendikia Mulia Mandiri.
- Kiteley, R., & Stogdon, C. (2013). Literature reviews in social work. Sage.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Kumadji, S., Yulianto, E., & Molden Elrado, H. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol, 15(2).
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lupiyoadi, A. (2001). Manajemen pemasaran jasa. Salemba Empat.
- Miles, M.B dan A.M Huberman. (2014). Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentangMetode-Metode Baru. Jakarta: UI Press.
- Ohoiwutun, Yosephina. Inovasi Pelayanan ADMNDUK: Dinas Kependudukan & PencatatanSipil Kota Jayapura. wawasan Ilmu.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancingcustomer perceptions and expectations. The Free Press.

- Siti Marwiyah. (2023). Buku Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di EraDigitalisasi.kit
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Taufik Irfadat. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil. Jakad Media Publishing
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Service quality. Andi Offset.Tjiptono, F., & Chandra, G. (2015). Service quality. Andi Offset.
- Zein, Mulya. Harry. M., & Septiani, S. (2023). Ilmu Administrasi Negara. Sada KurniaPustaka.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (2006). Delivering quality service: Balancingcustomer perceptions and expectations. The Free Press.
- Undang-Undang Presiden Republik Indonesia Golla, Julen., Rondonuwu, A., & Kairupan, J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. Jurnal Eksekutif, 1(1).
- Hallowell, R., Bowen, D. E., & Kwortnik, R. J. (2001). Service experience and customer satisfaction: A conceptual framework. Journal of Service Research, 3(2), 126-140.
- Irwandy, I., & Sjaaf, A. C. (2018). Dampak Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Efisiensi Rumah Sakit: Studi Kasus di Provinsi Sulawesi Selatan. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Universitas Hasanuddin, 14(4), 360-367.
- Kur'ani, I., Afifuddin, A., & Ilyas, T. R. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Lawang Kabupaten Malang). Respon Publik, 15(8), 32-37.
- Lallo, Larasati., Halwatiah, S., & Nasution, A. (2015). Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Skripsi Pada Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, 7.
- Lovelock, J., & Lovelock, J. E. (1991). Healing Gaia: Practical medicine for the planet. Marande, Yunruth. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Jurnal Ilmiah Administratie, 8(1), 33-39.
- Moenir, H. D., & IP, S. (2014). One identity towards ASEAN community 2015. In Social andCultural Issues in ASEAN (pp. 217–232).
- Muhamad Furqoni. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor DinasKependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Publika, 2(3).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Purwanti, R. S., & Setianingsih, W. (2024). PENEMPATAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA (Suatu Studi pada Pegawai Kecamatan Purwaharja Kota Banjar). Business Management and Entrepreneurship Journal, 4(4), 175-188.
- Siagian, F., Siregar, S. V., & Rahadian, Y. (2013). Tata kelola perusahaan, kualitas pelaporan,dan nilai perusahaan: Bukti dari Indonesia. Jurnal Akuntansi di Negara Berkembang, 3(1), 4–20.
- Sihombing, N. (2023). Analisis gaya kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kepala desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan.
- Sinambela, D. W. I., & Dalimunthe, S. R. L. D. A. (2014). Correlation between perceived stigma and quality of life of leprosy patients. Education, 30, 0.
- Sinambela, L. P., et al. (2006). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitorus, M. (2019). Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kualitas pelayanan publik (Studi kasus Kantor Pelayanan Terpadu KotaDumai). Jurnal Borneo Administrator, 5(1).
- Sitorus, M. (2019). Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kualitas pelayanan publik (Studi kasus Kantor Pelayanan Terpadu KotaDumai). Jurnal Borneo Administrator, 5(1).
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Triono, Rinas. (2019). Implementasi Kebijakan Perubahan Tata Ruang Pasar Tradisional Di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo (Doctoral dissertation, Universitas Panca Marga Probolinggo).
- Wasistiono, S. (2001). Kapita selekta manajemen pemerintahan daerah. Sumedang: Alqoprint.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan

- Teknologi di Era Digital. JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, 8(2), 748-754.
- Zahiah, S., Said, M. M. U., & Ilyas, T. R. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang (Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja). Respon Publik, 16(8), 78- 85.