

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN e-KTP PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ASMAT

**Marcelianus Johanis Belekubun, Septinus Saa, Agustina Ivonne Poli**

Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana

Universitas Cenderawasih

[marcelianusjohanesbelkubun@gmail.com](mailto:marcelianusjohanesbelkubun@gmail.com)

---

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan e-KTP sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, untuk itu di perlukan landasan hukum yang jelas, sumber daya manusia yang profesional, sarana dan prasarana pendukung yang memadai serta kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan e-KTP dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat. Metode penelitian merupakan deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan secara ilmiah tentang kualitas pelayanan dan faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat belum maksimal hal ini dapat dibuktikan melalui lima dimensi diantaranya Dimensi *Tangible* (bukti fisik), Dimensi *Realibility* (kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), Dimensi *Assurance* (jaminan), Dimensi *Empathy* (empati) dan faktor internal serta eksternal yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan e-KTP.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Landasan Hukum, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana.*

### ABSTRACT

*The quality of e-KTP services is very much needed in providing maximum service to the community, for that a clear legal basis is needed, professional human resources, adequate supporting facilities and infrastructure and public awareness of ownership of population documents. This study aims to describe and analyze the Quality of e-KTP Services and analyze what factors support and hinder the Quality of e-KTP Services at the Population and Civil Registration Office of Asmat Regency. The research method is a qualitative descriptive that provides a scientific description and explanation of the quality of service and the factors that influence the quality of e-KTP services. The results showed that the quality of the e-KTP service at the Population and Civil Registration Service of Asmat Regency was not maximized, this can be proven through five dimensions including the Tangible Dimension (physical evidence), the Realibility Dimension (reliability), the Responsiveness Dimension (responsiveness), the Assurance Dimension (guarantee), the Empathy Dimension (empathy) and internal and external factors that support and hinder the quality of e-KTP services.*

**Keywords:** *Service Quality, Legal Basis, Human Resources, Facilities and Infrastructure.*

---

**I. Pendahuluan**

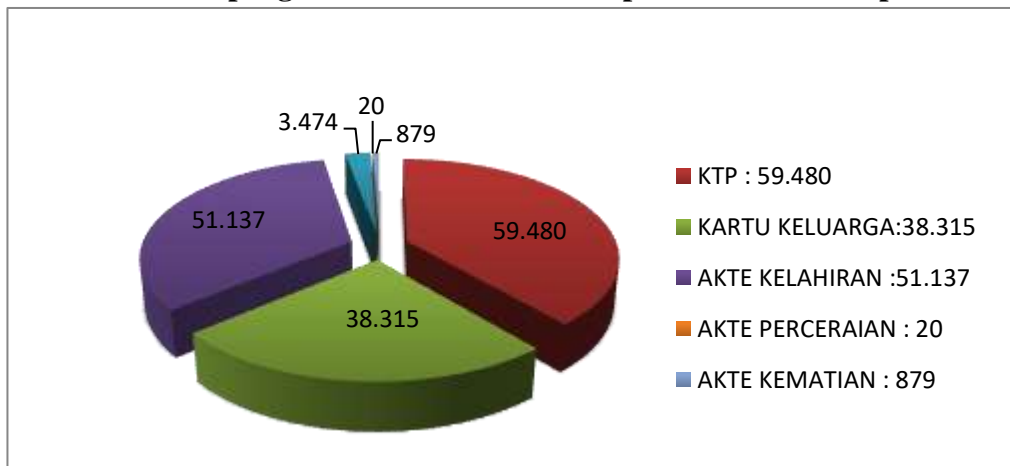
**A. Latar Belakang**

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat menerima pelayanan dengan mudah, murah, tepat waktu dan memuaskan. Keberhasilan dalam mencapai pelayanan yang efektif tentunya tidak terlepas dari peningkatan disiplin kerja aparatur yang ditetapkan oleh pemerintah, serta sarana dan prasarana pendukung lainnya.

Kepemilikan e-KTP merupakan hak mendasar yang harus di miliki setiap warga Negara. di Kabupaten Asmat anemo masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan masih rendah terutama kepengurusan e-KTP. Dengan melihat realita yang ada pemerintah harus hadir untuk menjawab kendala yang di hadapi masyarakat dalam proses pengurusan data kependudukan.

Di Kabupaten Asmat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asmat Tahun 2022 jumlah penduduk yang telah memiliki data kependudukan dapat di lihat pada tabel 1.1. dibawah ini

**Tabel 1.1 Data Kepengurusan Administrasi Kependudukan Kabupaten Asmat**



Sumber data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asmat, 2022

Dengan mencermati data di atas jika di bandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Asmat 108.176 Jiwa maka masih sangat sedikit penduduk yang memiliki dokumen kependudukan. Untuk itu di perlukan strategi pelayanan yang maksimal baik di kantor maupun turun langsung ke Distrik dan kampung-kampung. Salah satu faktor yang menghambat masyarakat dalam hal kepemilikan dokumen kependudukan adalah letak geografis Kabupaten Asmat yang wilayahnya terdiri dari sungai – sungai besar dengan medan yang sangat berat dan sarana transportasi yang sangat terbatas. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2011:11) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang benar-benar dipersepsikan konsumen, terdapat indikator kualitas pelayanan dalam aspek kualitas pelayanan, yaitu 1) Tangibles (berwujud) yaitu kualitas layanan dalam hal ruang kantor fisik, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, penyedia informasi. 2) Reliability (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan untuk memberikan layanan yang handal, 3) Responsivess (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan

secara cepat dan tepat, serta memenuhi harapan konsumen. Faktor – faktor yang ikut mempengaruhi kualitas pelayanan merupakan data pendukung yang di gunakan untuk memperbaiki permasalahan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat.

Berdasarkan pada permasalahan yang telah di uraikan, tujuan penelitian adalah untuk menjawab pertanyaan utama yang terdapat pada rumusan masalah di atas, yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan e-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Faktor-Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan e-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat

## **II. Tinjauan Pustaka**

### **A. Landasan Teori**

Setiap instansi pemerintah didirikan untuk memenuhi satu tujuan, yaitu membawa kepuasan bagi masyarakat, jika tujuan yang ditetapkan tercapai, kita dapat berbicara tentang kesuksesan. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan sangat penting bagi setiap warga masyarakat karena semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin dipercaya masyarakat terhadap pemerintah yang memberikan pelayanan tersebut. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, Pasal (1) tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Jika ditelaah secara khusus, pelayanan ini merupakan pemberian hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya sebagaimana ditentukan oleh undang-undang. Pelayanan berarti melayani mereka dengan sungguh-sungguh, memenuhi kebutuhan dan perhatian mereka, serta mendatangkan kepuasan dan keuntungan bagi mereka yang dilayani.

Menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”. Selanjutnya Mukarom & Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa: “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Menurut Sinambela dalam Hardiyansyah (2011:36) kualitas adalah “Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Pendapat lain menurut Josep M. Juran dalam Tjiptono (2005:11) kualitas adalah, “Kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada

pemenuhan harapan pelanggan”. Sementara itu, kamus bahasa Indonesia membagi melayani menjadi tiga pengertian: (1) berkaitan dengan melayani; (2) upaya memenuhi kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan (uang); 3) sumber daya yang ditawarkan sehubungan dengan penjualan dan pembelian barang atau jasa. Menurut Kotler dalam Algifari (2015:2) pelayanan yaitu, “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Definisi pelayanan bagi Hardiyansyah (2011:11) didefinisikan sebagai, “Aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”. Sedangkan menurut pendapat Sampara dalam Sinambela (2014:5) pelayanan adalah, “Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, menyediakan kepuasan pelanggan. “Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien” (Hardiyansyah, 2011:36). Sinambela (2014:6) “Kualitas pelayanan biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: 1) kinerja, 2) keandalan, 3) mudah dalam penggunaan, dan 5) estetika, dan sebagainya.”

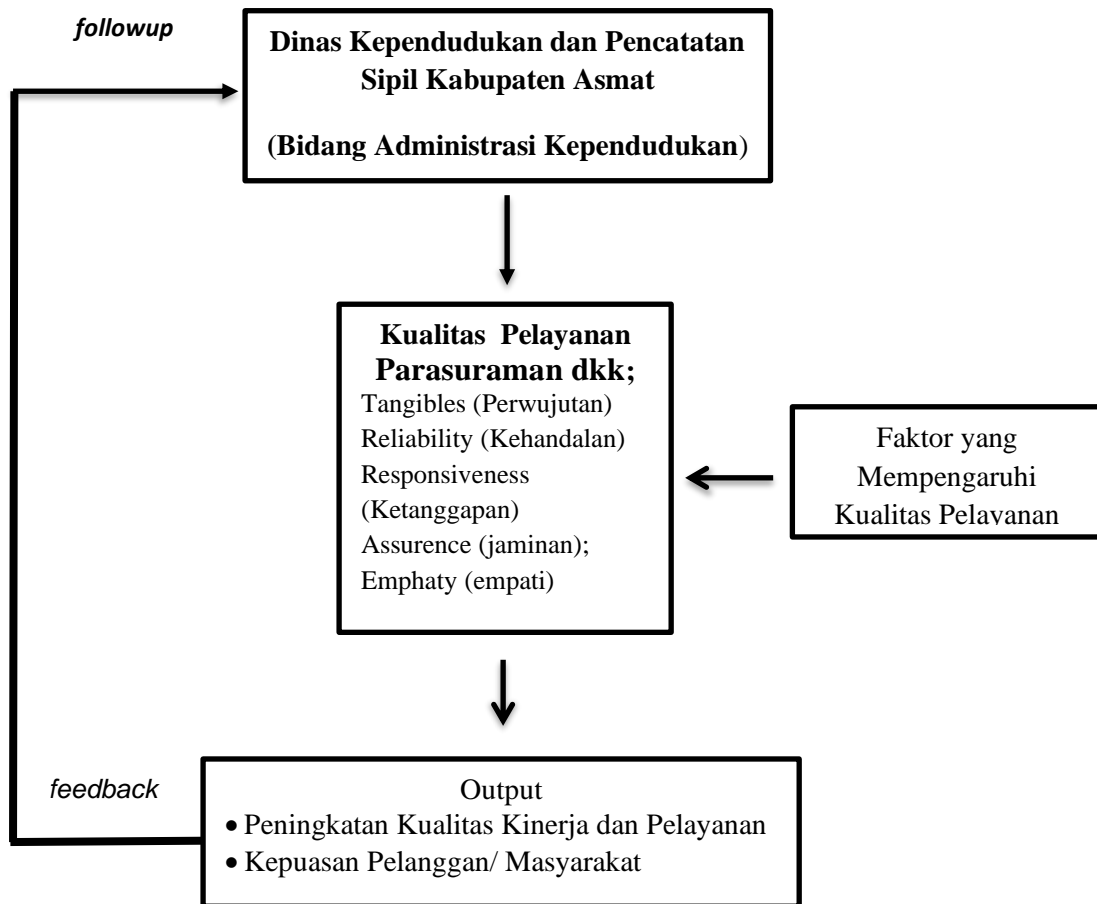
Definisi kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Algifari (2015:3), “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2011:11) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kecermatan petugas dalam melayani, *Responsiveness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. *Empathy* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat memenuhi kebutuhannya secara memuaskan demi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu komponen penting yang harus diperhatikan dalam suatu proses pelayanan publik.

## B. Kerangka Penelitian

Kerangka pikir dalam penelitian ini menggunakan teori atau konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, dengan indikator; *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Untuk jelasnya, dapat dilihat melalui bagan kerangka pikir berikut ini:

**Gambar 2.1. Kerangka Konsep Pemikiran**



## III. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena peneliti bermaksud untuk memperoleh gambaran yang mendalam tentang Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Asmat. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilaksanakan, pada penelitian ini lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat. Metode penelitian menggunakan metode Kualitatif.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan sumber primer maupun sekunder. Sumber primer data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti observasi, maupun hasil wawancara

yang dilakukan oleh peneliti, sedangkan data Sekunder menggunakan data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur seperti buku-buku, dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan kinerja pegawai dan kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pendaftaran Kependudukan.

Metode analisa data yang digunakan yaitu Reduksi data: peneliti menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data, Penyajian data: informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Kesimpulan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh.

#### **IV. Pembahasan**

##### **a. Kualitas Pelayanan e-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat.**

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab pendahuluan, serta berdasarkan pembahasan dan analisis pada bab empat, maka hasil penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) yang dapat dilihat melalui indikator penampilan pegawai, di lokasi kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Asmat sudah baik, namun pada indicator kenyamanan tempat pelayanan disini dirasa masih kurang nyaman bagi masyarakat yang sedang mengurus pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat. Sementara untuk alat perekaman e-KTP sudah memadai dari dari 5 unit yang ada, dimana 3 unit untuk operasional lapangan dan 2 unit untuk operasional kantor. Sementara untuk kedisiplinan petugas dirasa sudah cukup baik.

Permasalahan jaringan internet dirasakan sangat berpengaruh dalam pelayanan perekaman dan pencetakan e-KTP yang sering dirasakan oleh warga masyarakat di Kabupaten Asmat. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Moenir (1992:119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

2. Dimensi *Realibility* (kehandalan) untuk indicator ini dapat dilihat melalui kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu layanan, dan juga kecermatan petugas dalam melayani pengunjung cukup baik.

Proses pembuatan e-KTP mulai dari permohonan pembuatan, petugas menerima dan mengoreksi kelengkapan persyaratan, melakukan perekaman, konsolidasi sampai yang bersangkutan menerima dokumen baik itu (e-KTP, KK, Akta, dll) berlangsung selama tiga (3) hari” serta dalam pengurusan tidak berbelit-belit dimana pengarahannya sangat jelas dan sangat membantu. Keandalan erat kaitannya dengan kemampuan sumber daya manusia yang tersedia untuk memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan atau standar yang berlaku.

Agus Dwiyanto (2005) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga-lembaga negara masih menduduki peringkat rekor. Ini berarti bahwa organisasi atau lembaga tersebut mengakui posisinya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan mengakui bahwa diperlukan upaya untuk mencapainya. Namun, layanan tersebut masih belum dianggap serius.

3. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat melalui indikator kecepatan dimana pegawai sangat tanggap dalam melayani pengunjung. Kemudian pegawai juga merespon kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan dan kepada pengunjung yang telah datang dengan baik dan diberikan pelayanan yang layak.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) sebagaimana dibuktikan dengan metrik tepat waktu, personel merasa puas dengan pemberian layanan sesuai jadwal yang diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas sebagai jaminan SDM telah sigap dan tanggap dalam merespon dan melayani masyarakat dengan baik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Asmat tersebut. Sumber Daya Manusia (SDM) petugas pelayanan e-KTP masih terbatas hal ini terlihat dari kualitas pelayanan yang belum maksimal contohnya masih ada oknum petugas di bidang pelayanan yang belum memahami sepenuhnya Tupoksi bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Betapapun baiknya sistem itu dipersiapkan atau dilengkapi dan sarana dan prasarana apa pun yang tersedia dalam organisasi, tanpa dukungan personel dengan keterampilan atau keahlian yang memadai untuk mengelolanya, berbagai perangkat tersebut tidak berarti bagi keberadaan organisasi. Seperti yang dikatakan Sedarmayanti (2009) bahwa kompetensi SDM merupakan karakteristik sikap dan perilaku efektif yang menentukan kinerja unggul. Kompetensi memotivasi seseorang untuk melakukan yang terbaik sehingga dapat berhasil dalam suatu organisasi.
5. Dimensi *Empathy* (empati) tercermin dari indikator sikap petugas yang dilaksanakan dengan baik saat melayani pengunjung, meskipun petugas sedikit kurang senyum dalam pelayanannya, petugas tetap santun dan sopan kepada tamu yang membutuhkan pelayanan. Para petugas di Dinas Dukcapil mereka sudah melakukan pelayanan dengan baik namun sering ada petugas pelayanan yang kurang berempati dalam hal memberikan informasi dan penjelasan terkait dengan pelayanan e-KTP. Pemerintah daerah harus lebih tanggap dalam memberikan pelayanan masyarakat. Salah satu mekanisme yang dapat dilakukan oleh daerah agar lebih tanggap, transparan dan bertanggung jawab, kemudian menerapkan tata pemerintahan yang baik, adalah dengan mendengarkan suara atau keinginan masyarakat dan menciptakan kemitraan pemberdayaan masyarakat (Mardiasmo 2006:2).

**b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat**

Berdasarkan hasil observasi, maupun wawancara menurut hemat penulis ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP antara lain:

1. Sarana dan Prasarana

Faktor-faktor dalam fasilitas pelayanan meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, bangunan, dan komunikasi. Kemampuan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat saat ini untuk menghasilkan e-KTP, menunjukkan bahwa mereka tidak sepenuhnya didukung.

2. Ketepatan Waktu Pelayanan

Tidak ada waktu yang pasti, misalnya beberapa hari setelah e-KTP dibuat dan sudah bisa diambil, juga tidak ada jawaban pasti kapan e-KTP akan dibuat. Hal ini tergantung kondisi di lapangan seperti jaringan internet yang sering terganggu juga mesin perekaman e-KTP.

3. Kemampuan teknis

Pegawai bagian produksi e-KTP khususnya pegawai yang bertanggung jawab dalam penyimpanan data e-KTP sudah memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menggunakan peralatan tersebut, karena mereka ahli dalam bidang teknis tersebut. Akan tetapi karena keterbatasan personel kadang juga mempengaruhi pelayanan apabila yang bersangkutan halangan atau tidak hadir masuk kantor.

## **V. Kesimpulan**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dengan menggunakan indikator 5 (Lima) dimensi yang di kemukakan oleh Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2011:11) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat belum berjalan dengan baik hal ini di tunjukan dengan masih adanya petugas pelayanan dengan sumber daya manusia yang masih rendah serta sarana prasarana pendukung seperti jaringan internet, alat perekam e-KTP dan tempat pelayanan yang belum memadai sehingga proses pelayanan belum maksimal
2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat terdiri dari Sarana dan Prasarana dalam pelayanan pembuatan e-KTP menunjukkan belum sepenuh mendukung. Ketepatan Waktu Pelayanan yang bergantung kondisi di lapangan seperti jaringan internet yang sering terganggu juga mesin perekaman e-KTP. Terakhir, kemampuan teknis pegawai yang bertugas merekam data e-KTP sudah mempunyai kemampuan teknis yang baik dalam menggunakan peralatan, hal itu dikarenakan para pegawai tersebut adalah ahli dibidang teknologi. Akan tetapi karena keterbatasan personel kadang juga mempengaruhi pelayanan apabila yang bersangkutan halangan atau tidak hadir masuk kantor.



## **B. Saran**

Saran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asmat sebagai berikut:

1. Peralatan perekaman e-KTP dari 3 unit dimana 1 unit rusak sehingga untuk perekaman dilapangan kurang optimal, selain itu masalah yang sering di temukan dilapangan terkait koneksi jaringan internet yang belum stabil sehingga menghambat pelayanan pengurusan e-KTP. Untuk kepada pihak manajemen kantor agar menjadi perhatian untuk memperbaiki maupun pengadaan baru termasuk jaringan internet yang sering mengalami gangguan agar dilakukan koordinasi atau kerjasama dengan pihak Telkom untuk dicari jalan keluarnya.
2. Dari segi jaminan waktu dalam pengurusan e-KTP, sebaiknya dinas Dispendukcapil memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang mengalami keterlambatan pembuatan e-KTP, memberikan sosialisasi dalam artian memberikan pemahaman bahwa keterlambatan pencetakan e-KTP adalah bukan penundaan sepihak oleh Dinas, tapi keterlambatan pengiriman bahan baku dari Pusat.
3. Personil (SDM) petugas pelayanan E-KTP masih terbatas, hal ini terlihat dari kualitas pelayanan yang belum maksimal, misalnya masih adanya oknum petugas di bidang pelayanan yang belum sepenuhnya memahami tugas pokok fungsi pelayanan catatan kependudukan serta keramahan petugas, khususnya petugas loket dan juga petugas perekaman, harus dilatih dan ditingkatkan.
4. Akses masyarakat menuju ibu kota Kabupaten yang sangat sulit maka strategi pelayanan harus di rubah selain di kantor petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus turun langsung ke kapangan melakukan pelayanan e-KTP di kampung – kampung.

---

## **Daftar Pustaka**

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualita Layanan*. Cetakan ke 1. Yogyakarta: BPFE.
- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance. *Gajah Mada, Yogyakarta*.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mardiasmo, D., & MBA, A. (2009). Akuntansi sektor publik. *Yogyakarta: Andi*.
- Moenir, H. A. S. (1992). Manajemen Pelayanan Indonesia. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Mukarom, Z. & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja. Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti, M. A. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, F. (2006), *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Sumber Undang-Undang :**  
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Sumber Peraturan Daerah :**

Peraturan Daerah Kabupaten Asmat Nomor 05 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Kabupaten Asmat Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Percepatan Peningkatan Capaian Kepemilikan Dokumen Kependudukan

Standar Operasional Prosedur (SOP) Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asmat