

## OPTIMALISASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN: EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA CIMAHI TAHUN 2023

Agustina Setiawan<sup>1\*</sup>, Alfira Agnessya<sup>2</sup>, Dicky Febriansyah Rokhmat<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi, Indonesia

\*Korespondensi: [agustina.setiawan@lecture.unjani.ac.id](mailto:agustina.setiawan@lecture.unjani.ac.id)

\*\*\*

### Citation (APA):

Setiawan, A., Agnessya, A., & Febriansyah Rokhmat, D. (2024). Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan: Evaluasi Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi Tahun 2023. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2), 337–350.

<https://doi.org/10.33506/jn.v10i2.3636>

### Email Authors:

[agustina.setiawan@lecture.unjani.ac.id](mailto:agustina.setiawan@lecture.unjani.ac.id)  
[alfira\\_agnessya@gmail.com](mailto:alfira_agnessya@gmail.com)  
[dicky.febriansyah@lecture.unjani.ac.id](mailto:dicky.febriansyah@lecture.unjani.ac.id)

Submitted: 10 Agustus, 2024

Accepted: 17 Oktober, 2024

Published: 12 November, 2024

Copyright (c) 2024 Agustina Setiawan, Alfira Agnessya, Dicky Febriansyah Rokhmat

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



### ABSTRAK

Masalah pelayanan pembuatan e-KTP belum optimal pada pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut diidentifikasi dipengaruhi masih minimnya pengetahuan masyarakat dalam pengurusan dokumen, kurangnya sumber daya manusia, serta keterbatasan waktu pelayanan. Tujuan tulisan ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pembuatan E-KTP di Kota Cimahi pada tahun 2023. Metode Penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. dengan menggunakan kualitas pelayanan Hardiansyah (2011) yang diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu: aspek berwujud, tingkat keandalan, kemampuan untuk merespons penjaminan, kemampuan berempati, Informan meliputi 3 informan Staf Disdukcapil Kota Cimahi dan 3 informan perwakilan masyarakat umum pengguna E-KTP. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi dan wawancara. Teknik Analisis Data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Cimahi dapat dikategorikan belum memenuhi kualitas karena sumber daya manusia yang masih kurang dan keterbatasan jaringan yang belum memadai, ketidakpastian waktu terhadap Masyarakat menjadikan belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Administrasi Kependudukan; e-KTP.

### ABSTRACT

The service for making e-KTP is not optimal yet in the implementation of services to the community. This was identified as being influenced by the public's lack of knowledge in processing documents, lack of human resources, and limited service time. The purpose of this article is to describe and analyze the quality of services from the Population and Civil Registry Service in making E-KTPs in Cimahi City in 2023. The research method uses descriptive with a qualitative approach. using the Hardiansyah (2011) service quality which is measured through several service quality indicators, namely: tangible aspects, level of reliability, ability to respond to guarantees, ability to empathize. Informants include 3 informants from the Cimahi City Population and Civil Registry Service staff and 3 informants representing the general public who use E-KTP. Data collection techniques through library studies and field studies (observation and interviews). Data Analysis Techniques through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that the quality of E-KTP making services in Cimahi City can be categorized as not yet meeting the quality because human resources are still lacking and network limitations are inadequate, time uncertainty for the community means that the quality of services provided to the community is not yet optimal.

**Keywords:** Service Quality; Civil Administration; e-KTP

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 memberikan definisi pelayanan publik sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pelayanan publik. Pelayanan publik dianggap sebagai tolok ukur kualitas birokrasi pemerintahan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Dinas Pencatatan Sipil memiliki potensi untuk mengembangkan sistem pelayanan publik yang inovatif dan efisien. Pemerintah Kota Cimahi, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), telah mendirikan sebuah pusat pelayanan publik yang mencakup berbagai layanan administrasi. Pemberian layanan administrasi ini adalah langkah yang diambil untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *e-KTP*, yang akan mendukung penyelenggaraan administrasi yang lebih teratur. Masyarakat merasakan sulitnya pelayanan publik yang terjadi di *Mall Pelayanan Publik*, karena pembuatannya cukup rumit dan hasilnya menunggu sangat lama. Hambatan umum seperti masalah ketidaktaatan waktu pembuatan yang juga memperlambat pembuatan *E-KTP*, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan kendala lainnya, sehingga banyak warga sekitar yang datang ke *Mall Pelayanan Publik* tetapi dipersulit.

Proses pembuatan *E-KTP* dijelaskan melalui tahapan pendaftaran penduduk, pemeriksaan data, pengambilan sidik jari dan foto, pengisian formulir, proses administrasi, pencetakan, dan pengiriman. Setiap tahap dirancang untuk meningkatkan keamanan identitas penduduk dan memudahkan pemerintah dalam memberikan layanan publik. Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum (Sinambela, 2014). Adanya pembaruan data secara berkala juga menjadi salah satu aspek penting untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan informasi penduduk. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Hal tersebut menjadi sebuah reformasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sebagaimana reformasi di bidang pelayanan dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadikannya lebih efisien dan efektif (Robianur, dkk., 2014). Pelayanan yang diberikan secara langsung oleh pegawai Disdukcapil masih belum berjalan dengan baik, yang dapat dilihat dengan adanya keluhan dari masyarakat karena keterbatasan waktu pelayanan menyebabkan masyarakat yang datang langsung ke *Mall Pelayanan Publik* tidak terlayani dan harus kembali lagi ke *Mall Pelayanan Publik* di lain hari karena ketidakpastian petugas untuk melayani.

Dalam konteks penelitian kualitas pelayanan pembuatan *E-KTP* di Disdukcapil, peneliti mengadaptasi dimensi kualitas pelayanan menurut (Hardiansyah, 2011:46), yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (tanggapan cepat), *Assurance* (jaminan atau kepastian), dan *Empathy* (perhatian). Melalui wawancara dengan informan, peneliti mendeskripsikan bagaimana pelayanan *e-KTP* di Disdukcapil Kota Cimahi diukur melalui dimensi-dimensi tersebut. Menurut (Hardiyansyah, 2011:42) organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang warga negara terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai sesuatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang kualitas pelayanan Disdukcapil dalam pembuatan *E-KTP* di Kota Cimahi, sehingga diharapkan dapat memberikan masukan kepada Disdukcapil dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

## METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan alasan sesuai dengan kondisi alamiah di lapangan dan kebutuhan data yang dihasilkan bersifat deskriptif (Sugiyono, 2015). Alat bantu yang digunakan mencakup laptop, *tape recorder*, kamera, *flashdisk*, dan alat tulis. Instrumen tersebut diperlukan untuk mengumpulkan data dengan teknik wawancara. Metode wawancara merupakan suatu metode atau cara yang digunakan untuk mendapatkan jawaban dari responden dengan jalan tanya jawab sepihak (Arikunto, 2010). Pentingnya instrumen penelitian ditekankan, dan peneliti menyimpulkan bahwa semua alat yang mendukung penelitian dapat disebut sebagai instrumen penelitian. Unit analisis ditentukan pada Disdukcapil, sedangkan informan dipilih berdasarkan pemahaman mendalam terhadap permasalahan, relevansi data, dan kesediaan untuk berbagi informasi. Pemilihan informan dilakukan dengan pertimbangan kriteria tujuan dan manfaat penelitian. Informan terdiri dari Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Administrator Data Base, Analisis Kependudukan dan Catatan Sipil, serta perwakilan masyarakat pengguna *E-KTP*. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan teori melalui analisis literatur. Wawancara dilakukan dengan informan terpilih, observasi langsung bertujuan memahami situasi di lapangan, dan dokumentasi mencakup catatan, rekaman suara, dan foto. Data dikumpulkan dengan pertimbangan variabel, dimensi, indikator, dan pertanyaan terkait pelayanan *e-KTP*. Data dikumpulkan melalui metode wawancara studi pustaka, dan observasi. Teknik Analisis Data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. Metode analisis data yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan sepanjang perjalanan penelitian, dari pra-lapangan hingga pasca-penelitian. Fokus analisis mencakup tahapan sebelum, saat, dan setelah penelitian lapangan, dengan pemisahan data berdasarkan langkah-langkah pendekatan penelitian kualitatif. Lokasi penelitian berfokus pada Disdukcapil yang dilakukan selama 6 bulan, dimulai dari Mei 2023 hingga Desember 2023.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Pembuatan *E-KTP* Di Disdukcapil Kota Cimahi

**Dimensi *Tangible*.** Menurut Tjiptono (2004), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dimensi *Tangible*, yang merupakan bukti fisik dari pelayanan, mencakup sarana, prasarana, dan penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Indikator pertama adalah kenyamanan tempat melakukan pelayanan, yang melibatkan fasilitas dan lingkungan. Berdasarkan wawancara dengan informan berkaitan fasilitas pelayanan di *Mall* Pelayanan Publik, kenyamanan tempat pelayanan di Disdukcapil Kota Cimahi dinilai sangat baik, dengan tidak ada warga yang harus menunggu di luar ruangan. Selanjutnya, hasil wawancara dengan unsur Administrator Data base Kependudukan, menyatakan bahwa fasilitas pelayanan *e-KTP* di Disdukcapil Kota Cimahi sudah memenuhi standar operasional, termasuk ruang tunggu yang cukup, taman bermain, ruangan menyusui, dan sarana fotokopi serta printer gratis. Selain itu, hasil wawancara dengan unsur perwakilan masyarakat, menegaskan bahwa tempat pelayanan *E-KTP* dianggap cukup nyaman, luas, bersih, dan menyediakan perlindungan dari panas.

**Gambar I.** Mall Pelayanan Publik Cimahi



**Sumber:** Hasil olahan peneliti 2023

Hasil wawancara menunjukkan bahwa upaya peningkatan kenyamanan, kebersihan, dan luasnya ruangan di fasilitas pelayanan *E-KTP* telah berhasil menciptakan atmosfer yang menyenangkan bagi masyarakat. Kesimpulan positif ini didasarkan pada penilaian kenyamanan tempat, luas dan bersihnya ruang pelayanan, serta perlindungan dari panas, yang semuanya memberikan dampak positif pada pengalaman pengguna di fasilitas tersebut. Perbaikan fasilitas ini berhasil menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan *E-KTP* di Disdukcapil Kota Cimahi. Dari hasil wawancara dengan Unsur Disdukcapil, terungkap bahwa fasilitas pelayanan pembuatan *e-KTP* di Disdukcapil Kota Cimahi dianggap cukup baik. Menurut Tjiptono (2004), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disinformation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan. Fasilitas termasuk tempat bermain anak, fasilitas khusus ibu menyusui, perpustakaan, dan print gratis, mendukung keberagaman kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, terdapat catatan terkait keterbatasan alat perekaman *e-KTP* yang hanya ada dalam jumlah terbatas, yaitu hanya 3 (tiga) alat.

Dalam wawancara dengan informan dari unsur masyarakat, terungkap bahwa fasilitas pelayanan *e-KTP* juga dinilai cukup lengkap dengan adanya tempat bermain anak, fasilitas *print* dan *photocopy* gratis. Namun, informan menyampaikan kekurangan terkait kurangnya papan informasi yang dapat menyajikan informasi terbaru untuk pengurusan dokumen. Dari pengamatan Peneliti menunjukkan bahwa, peralatan, sarana, dan prasarana di Disdukcapil dianggap cukup baik. Meskipun begitu, terdapat hambatan terkait kelancaran proses pelayanan, terutama terkait ketersediaan blanko dan hambatan sinyal, yang dapat mempengaruhi produktivitas pencetakan *e-KTP*. Produktivitas kerja karyawan diukur dengan kualitas maupun kuantitas kerja yang dihasilkannya. Sedangkan peningkatan dapat diwujudkan melalui pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan SDM dalam organisasi akan meningkatkan kemampuan manajerial, kemampuan berpikir, maupun kemampuan teknis pegawai (Priansa, 2018). Secara keseluruhan, fasilitas pelayanan *e-KTP* di Disdukcapil Kota Cimahi mendapat penilaian positif, namun perlu perhatian khusus terkait peningkatan jumlah alat perekaman *E-KTP*, penambahan papan informasi, serta penanganan kendala terkait ketersediaan blanko dan sinyal agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien.

**Dimensi Reliability.** Dimensi *Reliability* merupakan suatu kemampuan unit dari pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Dimensi *Reliability* juga merupakan sebuah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Keandalan juga dapat diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan dengan benar dan sesuai prosedur kerja.

Pemenuhan dalam memberikan pelayanan serta menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat dibutuhkan bagi proses pelayanan. Jika seorang pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam melakukan pekerjaan dan tanggung jawab agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi *Reliability* meliputi 2 indikator, yaitu kemudahan dalam proses pelayanan dan Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan informasi tentang pencetakan e-KTP di Kota Cimahi.

**Tabel I.** Data Pembuatan E-KTP

TAHUN	KTP PER HARI
2020	200 – 300 Lembar
2021	300 – 400 lembar
2022	350 – 400 lembar

Sumber: cimahikota.go.id, 2023

Kemudahan dalam proses pelayanan di Disdukcapil Kota Cimahi menjadi fokus penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut unsur dari Disdukcapil menyatakan bahwa, kemudahan tersebut kini dapat dinikmati melalui layanan *online* yang dapat diakses melalui [www.diladandacita.com](http://www.diladandacita.com). Masyarakat dapat dengan mudah melakukan proses pelayanan tanpa perlu datang ke Disdukcapil. Setelah menyelesaikan proses verifikasi, informasi selanjutnya akan diterima melalui email. Pada dasarnya, (Pasolong, 2010:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu *pertama*, Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok; *Kedua*, Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hierarki yang pasti; *Ketiga*, efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil; dan *Keempat*, Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat. Untuk masyarakat yang tidak sesuai dengan proses online, tetap dapat mendatangi langsung kantor Disdukcapil. Administrator *Data Base* Kependudukan, juga mengonfirmasi bahwa proses pelayanan saat ini cukup mudah. Tidak ada lagi persyaratan dari RT/RW, dan masyarakat bisa langsung membuat KTP secara langsung ke Disdukcapil. Bahkan, ada pelayanan online di mana masyarakat hanya perlu mengirimkan dokumen yang diperlukan dan menunggu hasil dengan status yang mencakup diterima, verifikasi, proses, dan selesai. Begitu selesai, masyarakat dapat mengambil dokumen tersebut langsung di Disdukcapil.

Hasil wawancara dengan unsur Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), memberikan perspektif yang serupa dengan menyatakan bahwa saat ini proses pelayanan menjadi lebih mudah karena tidak lagi memerlukan surat pengantar dari RT/RW, kecuali jika tidak ada data sama sekali. Semuanya menjadi lebih mudah, tinggal membawa berkas yang dibutuhkan. Dalam pandangan perwakilan masyarakat, proses pelayanan di Disdukcapil Kota Cimahi cukup mudah. Tidak ada lagi persyaratan dari RT/RW, dan pendaftaran *Online* juga merupakan opsi yang tersedia. Kemudahan dalam akses pelayanan *Online* dan tetap memberikan opsi bagi masyarakat yang mungkin menghadapi kendala dalam proses

tersebut. Hal ini menciptakan fleksibilitas dan efisiensi dalam mengurus dokumen kependudukan. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan di Disdukcapil Kota Cimahi memegang peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Pegawai Disdukcapil harus cermat terhadap kelengkapan persyaratan, dan pentingnya menjaga kesesuaian nama dengan Kartu Keluarga untuk menghindari kesalahan yang dapat menimbulkan masalah baru. Kecermatan ini juga tercermin dalam pelayanan *Online* yang menuntut ketelitian dalam mengelola informasi digital.

**Gambar II.** Observasi Proses Perekaman *E-KTP* Disdukcapil Cimahi



**Sumber:** Hasil Olahan Peneliti 2023

Hasil wawancara dengan unsur Analisis Kependudukan dan Catatan Sipil, menunjukkan bahwa kecermatan pegawai Disdukcapil dianggap cukup baik. Kecermatan ini menjadi kunci mengingat setiap kesalahan atau kelalaian akan tercermin dalam sistem. Dari hasil observasi, terlihat petugas Disdukcapil melakukan pemeriksaan yang teliti terhadap data masyarakat, mencerminkan kehati-hatian pegawai untuk memastikan keakuratan data dan kecocokan dengan dokumen kependudukan yang ada. Selain itu, unsur Administrator Data Base Kependudukan, mengungkapkan bahwa Disdukcapil memiliki jadwal pelatihan teratur untuk pegawai, khususnya terkait penggunaan alat bantu. Pelaksanaan pelatihan sebanyak tiga kali dalam setahun menunjukkan komitmen Disdukcapil untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam menghadapi dinamika pelayanan *e-KTP*. Sumber daya manusia dianggap memiliki kecermatan yang sesuai dengan tuntutan layanan *e-KTP* di Kota Cimahi. Perwakilan masyarakat, juga memberikan apresiasi terhadap kecermatan pegawai, menyatakan bahwa pegawai dapat menjelaskan dengan jelas ketika ada pertanyaan. Kecermatan ini memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pegawai Disdukcapil memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut unsur Disdukcapil Kota Cimahi telah melakukan upaya jemput bola ke sekolah-sekolah dengan tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada tahun 2023, Disdukcapil mengunjungi 29 sekolah dan 15 kelurahan. Langkah ini menunjukkan inisiatif dalam mendekatkan diri kepada masyarakat, khususnya kepada masyarakat yang telah berusia 17 tahun dan membutuhkan *E-KTP*. Administrator Data Base Kependudukan, menjelaskan bahwa Disdukcapil memberikan upaya bagi masyarakat yang tidak memiliki gadget atau masih awam dengan teknologi. Masyarakat dapat datang langsung ke kantor, dan staf Disdukcapil akan memberikan bantuan. Selain itu, sarana dan prasarana ditingkatkan, termasuk fasilitas khusus untuk ibu menyusui, bermain anak, sarana print dan fotokopi gratis untuk masyarakat, serta fasilitas tunggu yang nyaman. Operator SIAK, melaporkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil dianggap sudah cukup maksimal. Pelayanan tidak hanya terbatas pada sekolah-sekolah, tetapi juga mencakup kategori-kategori khusus seperti pelayanan untuk orang dengan gangguan jiwa. Selain itu, pelayanan

dilakukan di luar hari kerja, termasuk akhir pekan seperti Sabtu-Minggu, dengan kunjungan ke setiap kecamatan.

**Dimensi Responsiveness.** Dimensi *Responsiveness* dalam konteks pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi menyoroiti sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat, sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan. Pelayanan yang responsif berkaitan erat dengan kemampuan suatu instansi dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta kesigapan dalam menyelesaikan setiap permintaan. Dimensi ini melibatkan dua indikator utama yang menjadi fokus utama, yaitu kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu menjadi aspek penting dalam memperlancar proses pelayanan. Menurut pegawai di Disdukcapil Kota Cimahi memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menggunakan alat bantu, terutama dengan adanya 12 *tenant* dalam layanan. Namun, terdapat kendala terkait jumlah sumber daya manusia yang tidak selalu memadai untuk menangani lonjakan pelayanan harian yang tinggi, baik secara online maupun offline. Kendala ini tampak pada keterbatasan perekaman *E-KTP* yang hanya dapat dilakukan oleh 10 orang per hari.

Menurut unsur Disdukcapil, kurangnya sumber daya manusia menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan optimal di Disdukcapil. Dalam rangka pelaksanaan tugasnya, Disdukcapil didukung oleh 36 orang PNS dan 21 Non PNS. Dikarenakan keterbatasan pegawai PNS, maka yang bertugas sebagai petugas pelayanan dokumen administrasi kependudukan sebagian besar merupakan pegawai Non PNS. Idealnya setiap tenant dapat terisi satu petugas, sehingga diperlukan minimal 12 orang untuk mengisi tenant pelayanan. Namun saat ini masih terdapat kekurangan sekitar 17 orang untuk menempati posisi PNS dan Non-PNS (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Kota Cimahi, 2023). Selain itu, masih ditemukan kekurangan blanko untuk pembuatan *E-KTP* karena masih bergantung pada pengiriman dari pusat. Kurangnya pegawai menyebabkan pelayanan yang belum maksimal pada tahun 2023 sebagaimana yang dapat dilihat dari ulasan pada *google maps* di kantor Disdukcapil Kota Cimahi sebagai berikut :

**Gambar III.** Penilaian Masyarakat pada Pelayanan Disdukcapil melalui daring



**Sumber :** Google Maps dan Instagram Disdukcapil Kota Cimahi, 2023.

Kondisi di atas berdasarkan hasil pengamatan awal disebabkan oleh rendahnya pengetahuan masyarakat dalam pengurusan dokumen karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah terkait keterbatasan

pelayanan karena adanya sistem kuota per hari 10 untuk pelayanan *E-KTP* di kantor Disdukcapil Kota Cimahi. Kondisi ini dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan dan menimbulkan tantangan khusus, terutama dalam menghadapi banyaknya pemula yang belum membuat *E-KTP*, terutama yang berusia 17 tahun. Administrator Data Base Kependudukan, mengidentifikasi kurangnya kesadaran dari masyarakat sebagai salah satu hambatan utama. Adanya stigma terhadap persyaratan yang dianggap ribet juga menjadi faktor penghambat. Upaya telah dilakukan untuk mengatasi hal ini, seperti menghapus persyaratan pengantar dari RT/RW dan memberikan bantuan kepada masyarakat yang tidak memiliki gadget. Meski demikian, hambatan utama masih terletak pada tingkat kesadaran masyarakat terkait proses dan persyaratan pembuatan *E-KTP*.

Selain itu, menurut Administrator Database Kependudukan, pegawai Disdukcapil telah menguasai tugas sesuai dengan standar operasional. *Responsiveness* juga tercermin dalam bagaimana pegawai menanggapi dan merespons keluhan pelanggan. Menurut pegawai Disdukcapil menunjukkan empati terhadap masyarakat, khususnya yang sedang sakit. Pegawai memberikan prioritas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat, meskipun tetap mengharapkan bukti terlampir. Unsur Disdukcapil menegaskan bahwa pegawai menunjukkan empati terhadap masyarakat yang membutuhkan *KTP* dengan cepat, terutama untuk persyaratan rumah sakit. Adanya prosedur tertentu untuk memberikan pelayanan cepat dalam situasi yang membutuhkan urgensi tertentu mencerminkan perhatian khusus terhadap kondisi masyarakat. Analisis Kependudukan, menambahkan bahwa pegawai Disdukcapil cukup responsif terhadap masyarakat yang tidak memahami atau mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen. Pegawai Disdukcapil membantu pengurusan dokumen, terutama dalam situasi yang memerlukan urgensi. Perwakilan masyarakat, menekankan bahwa pegawai di Disdukcapil telah memberikan solusi yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Sikap empati dan solutif pegawai mencerminkan kualitas layanan yang responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat.

Langkah-langkah konkrit juga diambil dalam meningkatkan sarana dan prasarana. Selain mencakup kebutuhan teknologi, seperti *gadget*, Disdukcapil juga memastikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang. Fasilitas khusus, seperti ruang menyusui, area bermain anak, dan fasilitas fotocopy gratis, menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan. Pelayanan yang dilakukan di luar hari kerja, khususnya akhir pekan, menunjukkan komitmen Disdukcapil dalam memberikan aksesibilitas yang lebih luas kepada masyarakat. Hal ini memberikan fleksibilitas kepada masyarakat yang mungkin memiliki keterbatasan waktu selama hari kerja untuk mengurus dokumen kependudukan. Melalui berbagai upaya ini, Disdukcapil Kota Cimahi berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan efektif kepada masyarakat. Hal yang paling penting agar mampu mencapai solusi masalah yang efektif dan efisien adalah memahami bahwa setiap akibat memiliki paling sedikit dua penyebab dalam bentuk penyebab yang dapat dikendalikan (*controllable causes*) dan penyebab yang tidak dapat dikendalikan (*uncontrollable causes*) (Gaspersz, 2011). Langkah-langkah konkret ini mencerminkan adaptasi terhadap kebutuhan dan dinamika masyarakat, serta upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang mungkin dihadapi oleh sebagian warga dalam proses pembuatan *E-KTP*.

**Dimensi Assurance.** Dimensi *Assurance* dalam pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi memfokuskan pada pengetahuan, wawasan, kesopanan santunan, dan kepercayaan diri pegawai. Terdapat dua indikator utama dalam dimensi ini, yaitu *pertama*, Keramahan dan kesopanan pegawai memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut unsur Disdukcapil diakui sebagai orang yang ramah dan mampu melayani masyarakat dengan efisien. Pegawai Disdukcapil dapat menanggapi keluhan dan masukan masyarakat dengan baik, bahkan dengan pelayanan yang ramah, staf dapat melayani masyarakat dalam waktu 30 menit. Administrator *Data Base* Kependudukan menekankan pentingnya mengajarkan pegawai pelayanan untuk selalu menghargai pengguna layanan. Sikap baik ini dianggap sebagai kunci untuk memberikan pelayanan yang baik. Operator SIAK, juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup sopan dan ramah, memuaskan masyarakat. Perwakilan masyarakat, menambahkan bahwa sikap pegawai di Disdukcapil sesuai dengan keinginan hati dan keramahannya cukup baik. Sikap yang sesuai dengan *mood* mencerminkan adaptasi pegawai untuk memberikan pelayanan tanpa terpengaruh oleh faktor perasaan pribadi.

*Kedua*, Kualitas pegawai dalam memberikan layanan menjadi poin penting dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan *E-KTP*. Masyarakat dapat mengakses pelayanan secara online melalui [www.Diladacita.com](http://www.Diladacita.com), dengan proses pendaftaran akun dan registrasi pelayanan yang mudah. Pelayanan *offline* di kantor Disdukcapil Mall Pelayanan Publik juga tersedia secara langsung. Administrator *Data Base* Kependudukan menegaskan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, baik dalam layanan *online* maupun *offline*. Pemohon dapat mengakses pelayanan secara *online* melalui [web.wwww.diladacita.com](http://web.wwww.diladacita.com) dengan persyaratan lengkap yang dapat diproses dalam waktu 3 hari kerja. Analisis Kependudukan, menyatakan bahwa saat ini tidak ada kendala dalam pembuatan hingga percetakan *E-KTP*. Adanya *website* Diladacita menciptakan kemudahan akses bagi masyarakat yang memahami atau dapat menggunakan platform tersebut. Sebagaimana menurut Irwandi, dkk. bahwa sistem berbasis *website* akan mempermudah masyarakat dalam pengurusan kartu keluarga baru dan mengurus akta kelahiran tanpa kembali berulang kali ke Disdukcapil dan tidak mengantre lama. Sebelumnya, proses pengurusan dokumen kependudukan dianggap sulit dan ribet.

Dimensi Assurance dalam Disdukcapil Kota Cimahi menunjukkan upaya serius dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan fokus pada keramahan, kesopanan, kepercayaan diri, dan pengetahuan pegawai, instansi ini mampu menciptakan suasana pelayanan yang baik. Peningkatan aksesibilitas melalui layanan *online* juga menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dengan perbaikan ini, Disdukcapil Kota Cimahi dapat terus berkontribusi pada kemudahan dan efisiensi proses administrasi kependudukan bagi masyarakatnya. Menurut Analisis Kependudukan, hambatan lainnya adalah ketidakstabilan jaringan SIAK juga dapat memperlambat proses pembuatan *E-KTP*. Hambatan ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan masih perlu ditingkatkan, dan permasalahan teknis seperti ketidakstabilan jaringan dapat menjadi penghambat efisiensi pelayanan.

Berdasarkan wawancara diketahui bahwa upaya telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Persyaratan pengantar dari RT/RW dihapus, dan bantuan diberikan kepada masyarakat yang tidak memiliki gadget dengan memberikan opsi untuk datang langsung ke *Mall* Pelayanan Publik. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan dan meredakan hambatan teknologi yang

mungkin dihadapi sebagian masyarakat. Upaya sosialisasi dan peningkatan kesadaran masyarakat terkait dengan proses dan persyaratan pembuatan *E-KTP* menjadi langkah penting. Memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh tentang manfaat, prosedur, dan persyaratan pembuatan *E-KTP* dapat membantu mengurangi stigma dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media untuk mencapai audiens yang lebih luas. Selain itu, sosialisasi prosedur pembuatan dokumen kependudukan yang melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pembuatan *E-KTP* menjadi upaya yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan. Peningkatan infrastruktur teknologi, khususnya stabilitas jaringan SIAK, juga menjadi faktor penting agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan tanpa hambatan teknis.

**Dimensi *Empathy*.** Dimensi *Empathy* dalam pelayanan *E-KTP* di Disdukcapil Kota Cimahi menyoroti kemampuan pegawai untuk berempati, berkomunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati diartikan sebagai upaya pemberi layanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan sikap yang komunikatif. Dimensi *Empathy* terdiri dari dua indikator utama *pertama*, jaminan tepat waktu merupakan aspek kritis agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Menurut Bidang Pendaftaran Penduduk, proses pembuatan *E-KTP* memerlukan waktu sekitar 3 hari jika persyaratan dari masyarakat sudah lengkap dan sesuai prosedur. Namun, ketersediaan blangko juga mempengaruhi waktu pengerjaan, dan Disdukcapil berusaha secepat mungkin mengatasi kehabisan blangko. Administrator *Data Base* Kependudukan, menyatakan bahwa para pegawai berusaha memberikan pelayanan *E-KTP* yang baik, cepat, dan tepat. Namun, proses dapat berjalan cepat jika tidak ada hambatan atau kekurangan persyaratan dari masyarakat. Analisis Kependudukan, menekankan bahwa jaminan ketepatan waktu tergantung pada kualitas jaringan dari SIAK. Jika jaringan lancar, proses pembuatan *E-KTP* dapat selesai dalam waktu 3 hari, tetapi jaringan bermasalah dapat menghambat ketepatan waktu. Perwakilan masyarakat, mengungkapkan bahwa ketepatan waktu masih kurang karena beberapa pegawai istirahat sebelum waktunya, menunjukkan adanya ketidakpatuhan terhadap jadwal istirahat yang dapat berdampak negatif pada ketepatan waktu pelayanan.

*Kedua*, Sikap menghargai menjadi kunci dalam memberikan pelayanan. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk menegaskan bahwa staf Disdukcapil harus memberikan respons dan respek kepada masyarakat. Jika ada staf yang tidak sesuai dengan standar penghormatan, staf dipindahkan ke bagian dalam kantor. Administrator *Data Base* Kependudukan menyatakan bahwa pegawai Disdukcapil memahami etika kepegawaian dengan baik, khususnya dalam memberikan pelayanan *E-KTP*. Penghormatan terhadap masyarakat dianggap sudah baik. Unsur Disdukcapil menyebutkan bahwa pegawai Disdukcapil telah menerapkan budaya 5S, memberikan senyuman, salam, sapaan, serta sikap sopan dan santun. Ini menciptakan budaya pelayanan positif. Perwakilan masyarakat, menyatakan bahwa pegawai Disdukcapil sudah cukup baik dalam menghargai masyarakat dan memberikan respons yang baik. Hal ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya sikap penuh penghargaan dalam pelayanan.

Dalam dimensi *Empathy*, Disdukcapil Kota Cimahi telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Komitmen untuk memberikan pelayanan cepat dan tepat waktu telah dijelaskan kepada penerima layanan, meskipun tantangan seperti ketersediaan blanko dan masalah

jaringan dapat mempengaruhi ketepatan waktu. Berdasarkan hasil observasi terhadap layanan yang diterima masyarakat di loket atau *tenant* Disdukcapil dapat tercermin dalam penekanan pada etika kepegawaian, budaya 5S, dan upaya untuk menjaga kualitas layanan. Meskipun ada beberapa catatan tentang ketepatan waktu dan perluasan offline terbatas, Disdukcapil terus berkomitmen untuk meningkatkan dimensi *Empathy*. Implementasi budaya 5S dan peningkatan kualitas pelayanan merupakan langkah positif menuju menciptakan lingkungan yang lebih ramah, responsif, dan berempati terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam keseluruhan, upaya ini dapat memperkuat hubungan antara instansi dan masyarakat serta memberikan pengalaman yang lebih positif dalam pengurusan dokumen kependudukan.

### **Evaluasi Kualitas Pelayanan Pembuatan *E-KTP* di Disdukcapil Kota Cimahi Tahun 2023**

Dalam pembahasan ini, peneliti mengevaluasi kualitas pelayanan pembuatan *E-KTP* di Disdukcapil Kota Cimahi berdasarkan beberapa dimensi, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), sebagaimana dijelaskan dalam teori oleh Hardiansyah. Namun demikian, dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pembuatan *E-KTP* di Disdukcapil Kota Cimahi, terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi optimalisasi pelayanan.

**Dalam Dimensi *Tangible***, hasil evaluasi menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Cimahi telah menyediakan fasilitas yang cukup lengkap dan memadai. Meskipun ada peningkatan, beberapa kekurangan masih ditemukan, seperti kurangnya papan informasi yang dapat memandu masyarakat tanpa harus masuk ke dalam dan antri. Perbaikan lebih lanjut menjadi suatu kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam memberikan informasi yang lebih jelas kepada pengguna layanan. Dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan *E-KTP*, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi melakukan berbagai langkah. Salah satu fokus utama adalah peningkatan sarana dan prasarana. Penyediaan sarana khusus ibu menyusui, area bermain anak, fasilitas *print* dan fotokopi gratis, serta ruang tunggu yang luas dan nyaman merupakan langkah konkret yang diambil untuk memberikan pengalaman yang baik kepada pengguna layanan. Dengan menciptakan kondisi yang nyaman dan berwujud, diharapkan masyarakat dapat merasa lebih aman dan puas dalam proses pembuatan *E-KTP*.

**Dalam Dimensi *Reliability***, pelayanan dianggap baik dan responsif. Pegawai Disdukcapil Kota Cimahi telah menunjukkan kecepatan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan, tetapi masih terdapat kendala terkait pemahaman masyarakat terhadap pelayanan *online*. Meskipun sumber daya manusia dinilai berjalan optimal, kurangnya sumber daya masih menjadi kendala, dan perbaikan lebih lanjut diperlukan, terutama dalam proses pembuatan *E-KTP* agar lebih efisien. Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah kurangnya sumber daya manusia. Meskipun idealnya, Disdukcapil seharusnya memiliki dua belas pegawai khusus dalam loket pelayanan, kenyataannya hanya terdapat dua orang. Kinerja karyawan merupakan keahlian pegawai dalam melaksanakan suatu kemampuan tertentu. Kinerja karyawan sangat dibutuhkan karena dengan adanya kinerja ini maka akan diketahui seberapa jauh keahlian karyawan untuk melakukan tugas yang telah dibebankan kepadanya (Sinambela & Sinambela, 2019:11). Oleh karena itu, dibutuhkan penentuan kriteria yang tepat serta terukur dan ditentukan secara berkelompok yang dijadikan acuan. Ketidakefektifan jumlah pegawai ini menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Terdapat dua komponen yang menjadi faktor mempengaruhi motivasi, faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan

(Sinambela & Sinambela, 2019:589). Upaya perbaikan dan peningkatan jumlah sumber daya manusia menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan melalui pengembangan.

**Dalam Dimensi *Responsiveness***, Disdukcapil Kota Cimahi menunjukkan respons yang memadai dan membantu dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Pelayanan dianggap responsif karena adanya kotak kritik dan saran baik secara *offline* maupun *online*. Meskipun demikian, masih ditemukan kebingungan di pihak masyarakat terkait pelayanan *E-KTP online*, dan perbaikan terus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Faktor kesadaran masyarakat juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Kesadaran masyarakat terkait dengan persiapan dokumen dan pemahaman pentingnya pengurusan dokumen menjadi kunci dalam menjaga hubungan baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Penguatan komunikasi dan sosialisasi yang lebih baik dapat membantu meningkatkan kesadaran ini, sehingga masyarakat lebih siap dan terinformasi dalam mengurus dokumen. Selain itu, Disdukcapil Kota Cimahi juga aktif dalam kegiatan sosialisasi. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pelayanan pembuatan *E-KTP*. Kegiatan ini melibatkan kunjungan ke sekolah-sekolah, pelayanan khusus bagi orang dengan gangguan jiwa yang memiliki data pengenal, pelayanan di luar hari kerja pada akhir pekan di setiap kecamatan secara bergantian, dan pelayanan berbasis *online*. Adanya kegiatan sosialisasi ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk lebih memahami prosedur dan manfaat dari pembuatan *e-KTP*, serta memberikan kemudahan akses kepada masyarakat.

**Dalam Dimensi *Assurance***, sikap petugas Disdukcapil Kota Cimahi dalam melayani masyarakat sudah tergolong baik. Meskipun sebagian kecil pegawai perlu peningkatan dalam hal kesopanan dan keramahan, keseluruhan pegawai dianggap cukup ramah dan disiplin dalam memberikan pelayanan. Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) juga mencerminkan upaya dalam memastikan kualitas pelayanan. Faktor teknis seperti jaringan yang tidak stabil dan keterbatasan blanko menjadi hambatan serius. Jaringan yang tidak stabil dapat memperlambat proses pembuatan *E-KTP*, sedangkan keterbatasan blanko mempengaruhi volume cetakan harian. Seharusnya, kantor Disdukcapil dapat mencetak 100 lembar *E-KTP* per hari, tetapi karena blanko terbatas, jumlah tersebut berkurang menjadi 50 lembar. Ketersediaan jaringan yang stabil dan blanko yang memadai sangat krusial untuk menjamin kepastian waktu dalam pelayanan. Upaya perbaikan teknis dan pemenuhan kebutuhan bahan cetak dapat membantu mengatasi hambatan ini. Upaya lain yang dilakukan adalah memperkenalkan pelayanan berbasis online. Dengan memanfaatkan teknologi, Disdukcapil memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses pelayanan di mana saja. Ini mencerminkan respons positif terhadap perkembangan teknologi dan keinginan untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan terjangkau. Dengan adanya upaya ini, diharapkan proses pengurusan dokumen, seperti *E-KTP*, dapat menjadi lebih efektif dan memberikan kemudahan kepada masyarakat.

**Dalam Dimensi *Empathy***, evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Cimahi sudah cukup baik, dengan upaya terbaik selalu diusahakan. Meskipun terdapat peningkatan dari tahun ke tahun, masih ada ketidakefektifan dan kurangnya efisiensi waktu, menandakan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Dalam mengatasi berbagai hambatan tersebut, Disdukcapil Kota Cimahi perlu melakukan langkah-langkah konkret. Selain peningkatan jumlah sumber

daya manusia, perbaikan dalam hal pelatihan dan peningkatan kompetensi pegawai juga diperlukan. Penggunaan teknologi informasi yang lebih canggih untuk mengatasi masalah jaringan serta pemenuhan kebutuhan blanko yang lebih optimal dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Sosialisasi dan komunikasi yang lebih intensif juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap proses pengurusan dokumen.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan pembuatan *E-KTP* di Disdukcapil Kota Cimahi dapat dinilai dari lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Secara umum, kualitas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Dimensi *Tangible* menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup lengkap, meskipun masih diperlukan peningkatan informasi kepada masyarakat. *Reliability* menunjukkan bahwa kualitas pegawai dalam memberikan layanan sudah cukup baik, tetapi terdapat kendala sumber daya manusia yang perlu diatasi. *Responsiveness* menunjukkan ketanggapan yang optimal, *Assurance* menunjukkan sikap petugas yang baik namun masih ada ruang untuk perbaikan, dan *Empathy* menunjukkan upaya yang baik walaupun masih terdapat kendala terkait waktu. Dalam melaksanakan pelayanan, Disdukcapil Kota Cimahi menghadapi beberapa hambatan. Keterbatasan sumber daya manusia, kesadaran masyarakat terkait persyaratan pengurusan dokumen, masalah jaringan, dan ketersediaan blanko merupakan kendala utama. Upaya peningkatan kualitas pelayanan melibatkan pengadaan sumber daya manusia yang lebih memadai, peningkatan kesadaran masyarakat, peningkatan infrastruktur jaringan, dan pemastian ketersediaan blanko. Dalam mengatasi hambatan tersebut, Disdukcapil Kota Cimahi telah melakukan upaya-upaya konkret. Peningkatan sarana prasarana, seperti ruang laktasi, area bermain anak, fasilitas *print* dan *foto copy* gratis, serta fasilitas tempat tunggu yang nyaman, menjadi langkah positif. Kegiatan sosialisasi secara aktif juga dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pelayanan *E-KTP*. Selain itu, pelayanan berbasis *online* juga diintegrasikan untuk mempermudah akses masyarakat.

Sebagai saran untuk peningkatan kualitas pelayanan, disarankan agar Disdukcapil Kota Cimahi terus meningkatkan jumlah sumber daya manusia untuk optimalisasi pelayanan harian, memperkuat pelatihan dan pengarahan terhadap sikap petugas, serta lebih aktif dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Pemerintah setempat juga diharapkan dapat mengatasi kendala teknis, seperti peningkatan jaringan dan ketersediaan blanko, untuk memastikan efisiensi dan kepastian waktu dalam proses pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor : Center for Lean-Sigma Quality Management.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Irwandi, Muh; Said, Rusli; dan Basri. (2021). Sistem Digitalisasi Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *Journal Peqruang*, Vol 3 No 2.

Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Priansa, Donni Juni. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.

Putri, Erini. (2021). Analisis Efektivitas Pelayanan *E-KTP* Melalui Aplikasi Sibisa (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan). Skripsi. Universitas Medan Area.

Robiyatur, Miranti; Masjaya; Riady, Guntar. (2014). Analisis Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kutai Timur (Studi Kasus Kec. Muara Wahau). *Jurnal Administrative Reform*, Vol.2 No.1 Tahun

Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak; dan Sinambela, Saron. (2019). *Manajemen Kinerja Pengelolaan Pengukuran dan Implikasi Kerja*. Depok: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2015). *Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset.

### **Sumber Terbuka**

Website Pemerintah Daerah Kota Cimahi diakses melalui tautan <https://cimahikota.go.id>

Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi diakses melalui tautan <https://disdukcapil.cimahikota.go.id/skm>

Website media berita Pikiran Rakyat diakses melalui tautan [www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com)

Website Badan Pusat Statistik Kota Cimahi diakses melalui tautan <https://cimahi.bps.go.id>

### **Dokumen**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Kota Cimahi Tahun 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

### **PROFIL SINGKAT**

Penulis pertama merupakan dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unjani yang menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Jenderal Achmad Yani, S2 dan S3 di Universitas Padjadjaran. Aktivitas saat ini selain mengajar, juga melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di tengah kesibukan sebagai Wakil Dekan III FISIP Unjani.