

## KUALITAS PELAYANAN E-KTP BERDASARKAN PERSPEKTIF PENYEDIA PELAYANAN (SERVICE PROVIDER)

### QUALITY E-KTP SERVICE BASED ON SERVICE PROVIDER PERSPECTIVE

Yeni Handayani<sup>1</sup>, Firdaus<sup>2</sup>, Findi Apriyanto<sup>3</sup>, Denny Hernawan<sup>4</sup>,  
Faisal Tri Ramdani<sup>5</sup>, Cecep Wahyudin<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, yeni.handayani2020@unida.ac.id

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, firdaus@unida.ac.id

<sup>3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, findi.apriyanto2020@unida.ac.id

<sup>4</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, denny.hernawan@unida.ac.id

<sup>5</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, faisaltr@unida.ac.id

<sup>6</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, cecep.wahyudin@unida.ac.id

#### ABSTRACT

*This research was conducted with the aim of conveying the state that describes the extent to which something aligns with expectations and realities, both for individuals and groups. Electronic ID Card (E-KTP) is an electronic form of the National ID Card (KTP), involving computerized card creation and usage. In this case, E-KTP is not in harmony with the physical KTP, both in terms of its physical attributes and its more computerized usage. The study was carried out to explore the quality of E-KTP services in the Ciawi Subdistrict, Bogor Regency, and to identify factors that contribute to improving or hindering the quality of these services. The Ciawi Subdistrict serves as one of the administrators of the E-KTP in Bogor Regency, and this research aims to assess the extent to which the provided services align with the expectations and needs of the community. The study concludes that overall, the E-KTP services in the Ciawi Subdistrict, Bogor Regency, have been functioning well. The quality of service can be observed through five dimensions of service quality: Tangibles (physical evidence or appearance), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. All of these dimensions play a crucial role in evaluating and ensuring that the E-KTP services in the Ciawi Subdistrict are operating effectively and providing satisfaction to the users. Factors that hinder the quality of service include the limited number of E-KTP recording devices, network system instability, and the lack of visible information boards. Based on these conclusions, the researchers recommend that the Ciawi Subdistrict office in Bogor Regency undertake refurbishment and development in aspects that hinder the services, such as adding more E-KTP recording devices, improving the network system, introducing clear administrative requirements, and enhancing easily accessible information boards for the public.*

*Keywords: Quality of Service, Identity Card, Community*

#### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menyampaikan keadaan yang mendeskripsikan sejauh mana suatu hal sesuai dengan harapan serta realitas, baik untuk individu juga kelompok. Elektronik KTP (E-KTP) ialah bentuk elektronik Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang melibatkan pembuatan serta penggunaan kartu secara komputerisasi. Dalam hal ini, E-KTP tidak selaras dengan KTP fisik baik berasal segi fisiknya juga cara penggunaannya yang lebih terkomputerisasi. Penelitian ini dilakukan untuk menggali informasi bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciawi, Kabupaten Bogor, serta untuk mengidentifikasi faktor yang berkontribusi dalam menaikkan atau menghambat kualitas pelayanan tadi. Kecamatan Ciawi berperan sebagai salah satu penyelenggara E-KTP daerah Kabupaten Bogor, dan penelitian ini bermaksud untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan apakah sinkron dengan harapan serta kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan, pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciawi, Kabupaten Bogor, telah berjalan baik. Kualitas pelayanan ini bisa diamati melalui 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik atau tampilan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (responsif),

*Assurance* (jaminan atau keyakinan), dan *Emphaty* (ikut merasakan). Seluruh dimensi ini berperan krusial dalam menilai serta memastikan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciawi berjalan menggunakan baik dan memberikan kepuasan pada rakyat pengguna layanan. Faktor-faktor yang menyebabkan terhambatnya kualitas pelayanan yaitu keterbatasan jumlah perangkat perekaman E-KTP, ketidakstabilan sistem jaringan, dan kurangnya papan informasi yang terlihat. Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti merekomendasikan kepada kantor Kecamatan Ciawi kabupaten Bogor untuk dilakukan pemugaran dan pengembangan pada aspek-aspek yang menghambat pelayanan, seperti penambahan perangkat perekaman E-KTP, perbaikan sistem jaringan, pengenalan persyaratan administrasi, serta peningkatan papan informasi yang praktis diakses oleh masyarakat.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk, Masyarakat*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan berperan menjadi elemen krusial dalam mencapai tujuan organisasi dan memastikan kelangsungan hidupnya. Terutama pada konteks pelayanan publik, penting untuk memperhatikan kebutuhan pelanggan atau rakyat yang dilayani. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, pelayanan publik harus berupaya memberikan pelayanan yg baik. Thoha (2003:243) mendefinisikan pelayanan sebagai upaya individu, kelompok atau badan khusus untuk memberikan bantuan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mencapai tujuannya dan dapat dianggap sebagai upaya untuk memberikan pelayanan publik. pada hal ini, Kualitas pelayanan publik harus selalu mengutamakan kepentingan rakyat, rakyat menjadi pelanggan utama yang wajib dilayani secara baik. Tetapi pada praktiknya, masyarakat acapkali beropini bahwa pelayanan yang diberikan oleh pejabat publik tidak memuaskan dan berkualitas buruk.

Pada kenyataannya masih terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah, baik dari segi efektifitas dan efisiensi, maupun kualitas sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan. Faktanya, jumlah pengaduan masyarakat yang banyak, baik secara pribadi juga melalui media online atau massa, menandakan perlunya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik, dibutuhkan

pengetahuan atau pemahaman yang mendukung untuk mengetahui idealnya sebuah forum pelayanan publik beroperasi sehingga membuat hasil yang didapatkan berkualitas dan bisa memenuhi taraf kepuasan masyarakat.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, pengukuran kualitas pelayanan dapat melalui lima indikator yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu:

1. *Tangibles*: Indikator ini berkaitan dengan aspek fisik yang terlihat dalam pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, kebersihan, dan penampilan staf. Bukti fisik yang baik dapat memberikan kesan positif kepada pelanggan tentang kualitas pelayanan.
2. *Reliability* (Keandalan): Indikator ini mencerminkan kemampuan pelayanan untuk memberikan jasa yang konsisten dan dapat diandalkan. Keandalan meliputi kepastian waktu, konsistensi dalam memberikan pelayanan, serta kehandalan staf dalam memenuhi janji yang diberikan kepada pelanggan.
3. *Responsiveness* (Responsif): Indikator ini mengukur sejauh mana pelayanan merespon dan menanggapi kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat. Responsif mencakup kecepatan pelayanan, kemampuan untuk menyelesaikan masalah, dan sikap proaktif dalam membantu pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan): Indikator ini berkaitan dengan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kemampuan staf dalam memberikan

pelayanan yang baik. Jaminan mencakup kompetensi, kesopanan, keamanan, dan pengetahuan staf dalam memberikan pelayanan.

5. *Empathy* (Empati): Indikator ini mengacu pada kemampuan pelayanan untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan secara empatik. Empati mencakup sikap perhatian, pengertian, dan kemampuan untuk memahami perspektif pelanggan.

Pembuatan e-KTP adalah bentuk layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah pada masyarakatnya. e-KTP mempunyai kiprah krusial pada administrasi kependudukan karena terkait melegitimasi seseorang menjadi penduduk di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Menurut Pasal 63(1) UU No. 23 Tahun 2006, e-KTP harus dimiliki oleh warga negara Indonesia, orang asing dengan izin tinggal tetap dan orang yang berusia di atas 17 tahun yang menikah atau menikah.

Kebijakan Pemerintah Daerah Berdasarkan ketentuan UU No. 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah, pemerintah daerah diberikan kewenangan yang sangat luas untuk mengurus berbagai kepentingan dan kesejahteraan penduduk di daerahnya

. Salah satu perubahan signifikan terkait dengan kebijakan ini adalah status, tugas pokok dan fungsi sub-daerah telah berubah. Sebelumnya, kabupaten berfungsi sebagai unit daerah dalam kerangka asas desentralisasi. namun, melalui kebijakan otonomi daerah, kecamatan mengalami perubahan status menjadi sebuah entitas pemerintahan pada kerangka asas desentralisasi.

Desentralisasi memberikan keyakinan pada otonomi daerah untuk setiap kecamatan wajib memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kabupaten/kota. Bahwa peran kecamatan pada penyelenggaraan pelayanan publik

dapat berkolaborasi secara sinergis dengan dinas-dinas terkait. atau Satuan Kerja Perangkat wilayah (SKPD) lainnya, kecamatan dapat menjadi front line bagi dinas atau SKPD lainnya.

Hal ini berarti seluruh urusan yang berkaitan menggunakan dinas atau SKPD lainnya harus menerima pengesahan atau persetujuan dari kecamatan sebelum diproses lebih lanjut.

Kecamatan Ciawi memiliki tanggung jawab sebagai salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam aplikasi pembuatan E-KTP. tetapi, ada beberapa masalah yang dihadapi pada pelaksanaan ini, terutama terkait mesin cetak. Saat ini, salah satu dilema primer yang harus dihadapi oleh Kabupaten/Kota dalam proses pembuatan E-KTP ialah ketergantungan di mesin cetak E-KTP yang terpusat. wilayah belum diberikan wewenang untuk mencetak E-KTP sendiri sebab proses cetak masih diatur serta dilaksanakan di taraf pusat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang "Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciawi". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Ciawi serta mengidentifikasi dan menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi, menghambat dan mendukung kualitas pelayanan di tempat kerja di Kecamatan Ciaw Kabupaten Bogor.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*) untuk mencapai tujuan mengumpulkan data naratif dalam bentuk narasi serta ilustrasi dari sikap yang diamati. pada penelitian ini, sumber data akan diidentifikasi berdasarkan fokus masalah yang diteliti.

Proses ini akan melibatkan aktor-aktor yang berperan di lapangan, yang akan memberikan isu perihal situasi serta kondisi terkait pelayanan E-KTP di

wilayah kantor Kecamatan Ciawi, Kabupaten Bogor. Penelitian ini tidak meliputi analisis terhadap aktor lain pada pelayanan publik yaitu rakyat selaku user.

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dari dua sumber yaitu. melalui data primer dan data sekunder dengan menggunakan tiga metode yaitu. observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis kualitatif dengan menggunakan contoh analisis data Milles dan Huberman. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Peneliti melakukan pengumpulan data yang sesuai dengan yang ada di tempat kejadian.
2. Data yang telah didapat dari lapangan disusun dengan melakukan reduksi, yaitu memilih poin-poin utama, merangkumnya, dan memfokuskan pada hal yang substansional, serta mencari pola dan tema yang muncul.
3. Data disajikan melalui data display dengan cara mengorganisasikan dan menyusunnnya dalam pola hubungan tertentu, sehingga memudahkan pemahaman.

Kesimpulan ditarik dan hasil analisis diverifikasi berdasarkan data yang telah diolah Sugiyono (2014:92)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik E-KTP pada Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor, Jika dilihat berdasarkan indikator pelayanan sudah relatif baik. Namun masalah yang dihadapi adalah jumlah perangkat perekaman E-KTP yang masih terbatas serta sistem jaringan yang belum stabil. mekanisme layanan, waktu penyelesaian, sarana serta prasarana, dan kompetensi petugas di wilayah kantor kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor sudah tergolong baik. Oleh sebab itu, peneliti beropini bahwa penyediaan infrastruktur barang serta jasa yang lebih memadai serta sistem jaringan yang stabil merupakan hal krusial dalam meningkatkan proses pelayanan publik.

dalam kutipan dari Hardiyansyah (2015:16) disebutkan bahwa pelayanan publik terdiri dari 2 aspek, yaitu penyelenggaraan *public good* serta *public regulation*. Public good erat dengan penyediaan barang dan jasa, infrastruktur, termasuk juga pelayanan dasar, yang menjadi tanggung jawab utama pemerintah pusat dan daerah. Selanjutnya, regulasi publik adalah tentang menciptakan hukum dan kebijakan yang bertujuan untuk menciptakan ketertiban dan keamanan.

Pernyataan ini didukung oleh UU No. 25 tahun 2009, pasal 1 yang mengatur bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk negara menurut ketentuan undang-undang. Kegiatan ini meliputi penyediaan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Hal itu berdasarkan panduan penyusunan indeks kepuasan warga MENPAN no. KEP/25/M.PAN/2/2004, penyedia layanan harus memperhatikan beberapa aspek dalam menilai kepuasan masyarakat. Unsur-unsur tersebut adalah: (a) mekanisme pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, (c) kejelasan petugas pelayanan, (d) disiplin petugas pelayanan, (e) tanggung jawab petugas pelayanan, (f) kompetensi petugas pelayanan, (g) kepuasan terhadap pelayanan, (h) keadilan dalam menerima pelayanan, (i) kesopanan dan keramahan staf, (j) keadilan biaya pelayanan, (k) keandalan pelabuhan pelayanan, (l) keandalan pelayanan. jadwal pelayanan, m) kenyamanan pelayanan, lingkungan dan n) pelayanan keamanan.

Hal ini, Sekretaris Kecamatan Ciawi Bapak Muhammad Sobar S.IP., M.Si berkata bahwa kualitas pelayanan E-KTP pada kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor telah berjalan dengan maksimal serta standar pelayanan operasional (SOP) yg berlaku. Sejalan menggunakan pernyataan tadi mak Nurlela sebagai rakyat pengguna layanan

selama ini merasa bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik. Pegawai yang bertugas melakukan pelayanan sangat ramah dan responsif menjawab pertanyaan warga, adapun kekurangan yang dirasakan merupakan kurangnya papan informasi yg disediakan di kantor kecamatan Ciawi kabupaten Bogor,

Sementara itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan petugas pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor agar mengetahui kendala yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung. Bapak hendra menyatakan bahwa kendala pada proses perekaman E-KTP terkait menggunakan jumlah perangkat yang terbatas, seperti kamera, scan retina mata, sidik jari, komputer, dan layar yg hanya tersedia satu unit saja, kemudian jaringan yang tidak stabil jua server pusat yang acapkali mengalami down merupakan penyebab keterlambatan proses pengiriman data ke pusat.

Sesuai informasi di atas serta hasil observasi peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan E-KTP pada kantor Kecamatan Ciawi berjalan dengan baik. berdasarkan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, terdapat beberapa indikator yang dapat dipergunakan buat mengukur kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Indikator tentang pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciawi seperti:

1. *Tangibles* atau bukti fisik seperti perlengkapan dan peralatan E-KTP di Kecamatan Ciawi meliputi personal komputer, kamera, layar, sidik jari serta scan retina mata. Hanya saja, perlengkapan E-KTP di Kecamatan Ciawi masih terbatas dikarenakan hanya tersedia satu perangkat saja. Selain itu, pamflet yang berisi prosedur pelayanan tidak terpasang dengan baik di area yang mudah terlihat, akibatnya warga kurang menerima berita tentang pelayanan E-KTP. Meskipun demikian,

Kecamatan Ciawi telah memiliki daerah perekaman data kependudukan (TPDK), dan Pegawai yang bertugas menyampaikan pelayanan terlihat berpakaian rapi.

2. *Reliability* (reliabilitas). Pegawai yang bertugas pada pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciawi sudah memberikan pelayanan sinkron menggunakan standar pelayanan operasional (SOP) yang berlaku. Masyarakat menerima pelayanan yang baik. Tetapi, terdapat perkara yang ada dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciawi, yaitu kurangnya pengenalan terkait persyaratan administrasi dalam pengurusan E-KTP dan jaringan internet yang sering terganggu mengakibatkan proses perekaman E-KTP lambat.
3. *Responsiveness* (responsivitas). Pegawai yang menyampaikan pelayanan E-KTP pada Kecamatan Ciawi memberikan tanggapan cepat terhadap warga yang datang untuk mengurus E-KTP. Masyarakat merasa terbantu sebab setiap pertanyaan yg diajukan selalu mendapatkan respon yg cepat serta ramah terkait pelayanan E-KTP.
4. *Assurance* (agunan). Pegawai yg bertugas di Kecamatan Ciawi telah mempunyai pengetahuan untuk mengatasi hambatan teknis yang terjadi di lapangan, seperti komputer yang mati. Selain itu, mereka juga menjaga jaminan keamanan data masyarakat sesudah proses perekaman dengan mengirimkan data pribadi ke server pusat dan tidak dapat diakses oleh pihak lain selain pegawai yang berwenang. Pegawai yang melayani E-KTP di Kecamatan Ciawi menunjukkan kesopanan serta keramahan dengan selalu memberikan salam hangat dan sapaan lembut. Dengan demikian, proses penyelenggaraan pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciawi termasuk baik dan aman.

Empathy (ikut merasakan). Petugas yang menyampaikan pelayanan E-KTP pada Kecamatan Ciawi sudah membagikan perhatian individu pada warga. ketika masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan, petugas selalu siap dengan menyampaikan salam serta sapaan, serta membantu menjelaskan alur pelayanan jika warga tidak memahami. Pegawai tidak menyampaikan perlakuan khusus kepada saudara, kerabat, atau pihak berwenang. saat pelayanan E-KTP di kecamatan Ciawi jua sesuai dengan jam operasional yang berlaku, sehingga rakyat merasa puas menggunakan pelayanan yg diberikan.

### **Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Ciawi Kab. Bogor**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor sangat ditunjang oleh faktor sumber daya manusia (SDM). SDM adalah indikator yang menunjukkan keberhasilan seorang pegawai dalam menunaikan tugasnya. SDM yang terdapat di kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor memegang kiprah strategis dalam menyampaikan nilai tambah bagi instansi tersebut, sebagai akibatnya dapat mencapai keunggulan kompetitif. SDM diklaim menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan dan kemajuan Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor.

Jika demikian maka, Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai kiprah yang krusial dalam mendorong penemuan baru dan kemajuan lembaga. Keberhasilan ini hanya bisa terwujud dengan dukungan SDM yang memadai baik dari segi kualitas juga jumlah, sebagaimana yg diungkapkan oleh Hasibuan (2014:9).

Demikian jugaa, Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki keterkaitan yang erat dengan kapasitas langsung pegawai untuk membagikan kinerja terbaik. Diungkapkan oleh Robbins (pada Harbani

Pasolong 2002:50), kapasitas pribadi berdasarkan pada kemampuan individu untuk melakukan berbagai macam tugas pada pekerjaan. Kemampuan ini bisa dideteksi berdasarkan 2 aspek: (1) kemampuan intelektual, yang meliputi kualitas mental, dan (2) kemampuan fisik, yang melibatkan aspek kelincahan, stamina, kekuatan, serta keterampilan.

pada konteks sumber Daya insan di tempat kerja Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor, kapasitas eksklusif pegawai memainkan kiprah penting pada membagikan kinerja yang optimal. Kemampuan intelektual diperlukan buat memahami dan melaksanakan prosedur yg kompleks dalam pelayanan E-KTP, sementara kemampuan fisik mirip stamina, kecakapan, kekuatan, dan keterampilan teknis diharapkan pada pengolahan data dan pengoperasian perangkat terkait.

Oleh karena itu, krusial sekali untuk memiliki SDM yang berkualitas menggunakan kapasitas eksklusif yang baik. Hal ini akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja dan pelayanan yang optimal di kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor. Dengan memperhatikan kedua aspek kemampuan individu ini, organisasi dapat memastikan bahwa pegawai memiliki kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas menggunakan baik.

Hasil penelitian berikutnya akan dianalisis menggunakan cara membandingkannya dengan penelitian sebelumnya yang memiliki topik serupa, dengan tujuan untuk mengungkapkan tingkat konsistensinya, apakah hasilnya sama atau tidak sinkron. Setelah itu, akan dijelaskan secara jelas serta komprehensif alasan ilmiah di pulang yang akan terjadi tadi, sehingga posisi hasil penelitian menjadi lebih terang. Setelahnya, penemuan dari hasil penelitian ini akan diungkapkan berserta kekuatan dan kelemahannya, bila ada. ekspresi temuan hasil penelitian ini akan

memudahkan dalam penyusunan kesimpulan yang komprehensif.

### KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap proses pelayanan E-KTP di wilayah Kantor Kecamatan Ciawi Kab. Bogor, dapat disimpulkan bahwa secara indikator pelayanan telah berjalan dengan semestinya dan baik. Namun, terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi, seperti keterbatasan jumlah perangkat perekaman E-KTP dan ketidakstabilan sistem jaringan. Kendala tersebut berdampak pada keterlambatan proses pengiriman data dan penyelesaian pelayanan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia (SDM) memainkan peran krusial dalam kualitas pelayanan. SDM yang berkualitas dengan kapasitas pribadi yang baik, baik dari segi kemampuan intelektual maupun fisik, menjadi faktor penentu dalam mencapai kinerja optimal. Dalam hal ini, SDM di Kantor Kecamatan Ciawi Kab. Bogor perlu diperhatikan dan ditingkatkan untuk memastikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, penyediaan infrastruktur yang memadai, baik dalam hal barang maupun jasa, serta stabilitas sistem jaringan menjadi dasar penting dalam meningkatkan proses pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan E-KTP, hal ini berarti perlu adanya peningkatan jumlah perangkat perekaman E-KTP dan perbaikan sistem jaringan untuk mengoptimalkan pelayanan.

Dalam penilaian kualitas pelayanan, penting untuk memperhatikan berbagai unsur seperti persyaratan, kompetensi petugas, prosedur pelayanan, kepuasan pelayanan, keadilan, kewajaran biaya, kesopanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa indikator tersebut sudah terpenuhi dengan baik di Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor, namun masih terdapat kekurangan, misalnya kurangnya papan informasi yang mudah terlihat.

Kesimpulan ini didukung oleh pernyataan dari Sekretaris Kecamatan Ciawi dan pengguna layanan yang mengatakan bahwa proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Ciawi sudah berjalan dengan baik. Namun, kendala yang dihadapi seperti keterbatasan perangkat dan ketidakstabilan jaringan perlu segera diatasi untuk meningkatkan proses pelayanan.

### SARAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP, perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan dalam aspek-aspek yang menjadi kendala, seperti penambahan perangkat perekaman E-KTP, perbaikan sistem jaringan, sosialisasi persyaratan administrasi, dan peningkatan papan informasi yang tidak sulit untuk dijangkau oleh masyarakat serta perlu pula upaya pengembangan SDM yang melibatkan peningkatan kapasitas pribadi pegawai dalam hal kemampuan intelektual dan fisik.

Dengan tindakan-tindakan perbaikan yang dilakukan, diharapkan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor dapat terus meningkat sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18-27.
- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di Tpdk Dpendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 380-391.
- Tjiptono, Fandy, dkk. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andy

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 3/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Hardiyansyah, 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi, Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani, 2010. Teori Administrasi Publik, Bandung: Alfabeta.
- Saprudin, S. 2022. Implementasi Pengembangan Mutu Organisasi (Suatu Pendekatan Kajian Total Quality Manajemen Dan Pendekatan ISO 9002.
- Suleman, S. (2019). Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan Kolaborasi Jurnal Administrasi Publik, 5(1), 1-13.
- Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(2), 271-280.