

KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIGI

**Surya Wisnu Dwi Putra¹⁾, Nuraisyah²⁾, M. Kafrawi Al-Kafiah Samsu³⁾,
Samsu A. Sahido⁴⁾**

¹ **Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**
suryawisnu272003@gmail.com

² **Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**
nuraisyah121270@gmail.com

³ **Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**
rawi.untad@gmail.com

⁴ **Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Muhammadiyah**
samsu.adm@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi. Fokus penelitian diarahkan pada empat indikator kualitas pelayanan berdasarkan teori Taliziduhu Ndraha, yaitu: kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yakni yang mengetahui permasalahan yang akan diteliti, jumlah informan pada penulisan ini sebanyak 5 orang yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dan Masyarakat Kabupaten Sigi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Kabupaten Sigi belum berjalan optimal. Dari sisi kecepatan, proses pembuatan E-KTP masih lambat akibat keterbatasan fasilitas seperti jumlah alat perekam dan pencetak yang minim, serta gangguan jaringan. Dalam hal ketepatan, pelayanan belum sesuai standar waktu penyelesaian karena kurangnya kedisiplinan dan kesiapan pegawai. Namun, dari aspek kemudahan, masyarakat merasa prosedur dan persyaratan pelayanan E-KTP cukup mudah diakses dan tidak berbelit-belit. Sedangkan pada keadilan, masih ditemukan praktik mendahulukan kerabat atau kenalan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakadilan bagi masyarakat umum. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi masih perlu ditingkatkan, khususnya pada aspek kecepatan, ketepatan, dan keadilan agar pelayanan dapat lebih optimal dan merata.

Kata Kunci: Pelayanan, Kecepatan, Ketepatan, Kemudahan, Keadilan

ABSTRACT

This study aims to examine the quality of Electronic Identity Card (E-KTP) services at the Department of Population and Civil Registration of Sigi Regency. The research focuses on four service quality indicators based on Taliziduhu Ndrah's theory: speed, accuracy, convenience, and fairness. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The results of the study show that E-KTP services in Sigi Regency have not been optimal. In terms of speed, the E-KTP issuance process is still slow due to limited facilities such as a lack of recording and printing equipment, as well as network disruptions. Regarding accuracy, services do not meet the standard completion time due to a lack of discipline and preparedness among staff. However, in terms of convenience, the public finds the procedures and requirements for E-KTP services to be accessible and straightforward. Meanwhile, in the aspect of fairness, there are still practices of prioritizing relatives or acquaintances, which leads to public dissatisfaction and a sense of unfairness. The conclusion of this study is that the quality of E-KTP services at the Department of Population and Civil Registration of Sigi Regency still needs improvement, particularly in the aspects of speed, accuracy, and fairness, to ensure more optimal and equitable services.

Keywords: *Service, Speed, Accuracy, Convenience, Fairness*

Submisi: 09-10-2025

Diterima: 10-10-2025

Dipublikasikan: 11-11-2025

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi adalah perubahan besar dan mendasar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia. Atas dasar keinginan reformasi birokrasi itu dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya memperbaiki proses birokrasi dari tingkat Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah. Masyarakat menginginkan adanya perbaikan pelayanan dan perbaikan tata kelola birokrasi sebagai cara membentuk pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan identitas resmi penduduk yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia. KTP-el tidak hanya berfungsi sebagai bukti identitas diri, tetapi juga menjadi dasar dalam berbagai pelayanan publik, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, pemilu, dan program bantuan sosial. Oleh karena itu, kualitas pelayanan penerbitan KTP-el menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah daerah guna menjamin terpenuhinya hak-hak administrasi masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang profesional, khususnya dalam pengurusan KTP-el. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan KTP-el masih sering dihadapkan pada berbagai permasalahan. Beberapa kendala yang kerap ditemui antara lain proses pelayanan yang memerlukan waktu cukup lama, keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan jaringan sistem informasi, serta kurang optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur. Tugas ini secara jelas digariskan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat

yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan yang positif dan berkualitas secara empiris pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan, dan kesejahteraan masyarakat serta dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Pada sisi lain, pelayanan merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pada pemerintahan.

Partisipasi masyarakat dalam kehidupan pemerintahan dan kenegaraan adalah dengan memberi peluang bagi masyarakat untuk menyalurkan aspirasinya kepada pemerintah sesuai dengan semangat demokrasi. Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerintah, keadilan serta potensi dan keanekaragaman daerah semakin diperhatikan. Pelayanan publik selalu menjadi perhatian utama dalam berbagai kesempatan. Masyarakat sebagai warga negara yang harus dipenuhi haknya dalam menerima pelayanan publik sudah sewajarnya selalu mengkritisi pemerintah sebagai penyelenggara negara agar terus dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Upaya pemerintah untuk menjawab hal tersebut serta meningkatkan pelayanan publik adalah dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan setiap warga negara dan penduduk. Salah satu tujuan dari ditetapkannya ketentuan tersebut adalah untuk membangun kepercayaan masyarakat serta menjawab harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang menjadi tanggung jawab pemerintahan kabupaten/kota, yang dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah tanda pengenal resmi penduduk yang harus dimiliki oleh setiap warga Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menetapkan bahwa ID disebut kartu identitas elektronik (E-KTP). Pada tahun 2013, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 diundangkan sebagai perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. E-KTP adalah program pergantian kartu identitas pemerintah. Fungsinya agar pendataan penduduk Indonesia lebih seragam. Setiap praktiknya, seorang penduduk hanya dapat memiliki satu E-KTP yang berlaku seumur hidup dan hanya perlu dibuat sekali.

Pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi salah satunya adalah memberikan layanan pembuatan E-KTP untuk kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan mengutamakan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, akurat, bermutu, dan adil. Dari pengertian tersebut, diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna layanan tanpa diskriminasi atau memandang status sosial dan ekonominya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan E-KTP, pelaksanaan pelayanan harus didasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Melalui penerapan SOP, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Namun, fakta di lapangan masih menunjukkan adanya kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana, ketidakhadiran pegawai secara tepat waktu, serta kendala teknis lainnya yang menyebabkan pelayanan belum optimal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi, penulis menemukan permasalahan terkait pelayanan pembuatan E-KTP yaitu proses masih berjalan lambat, kurangnya sarana seperti komputer, ruang tunggu yang sempit, alat perekam dan pencetak yang minim, gangguan jaringan, serta praktik mendahulukan kenalan atau kerabat. Hal ini memunculkan kekecewaan di masyarakat.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi sebagai instansi yang berwenang dalam pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan KTP-el berjalan secara efektif dan efisien. Kabupaten Sigi memiliki karakteristik wilayah yang cukup luas dengan kondisi geografis yang beragam, sehingga menuntut adanya pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Apabila kualitas pelayanan belum optimal, maka hal tersebut dapat menghambat akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, empati, serta ketersediaan sarana pendukung. Penilaian terhadap kualitas pelayanan KTP-el menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi instansi terkait dalam melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan di masa mendatang. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi perlu dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan KTP-el, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menjadi bahan masukan bagi

pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, yang berusaha memberikan gambaran mendalam tentang fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. Penjelasan akan disajikan secara sistematis mengenai objek yang diteliti yang dilakukan dengan wawancara secara mendalam terhadap informan untuk memperoleh pemahaman yang jelas. Data dikumpulkan melalui observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan dengan tujuan untuk melihat masalah-masalah yang akan diteliti, wawancara yang dilakukan melalui tanya jawab langsung secara lisan dengan informan penelitian atau narasumber dengan menggunakan pedoman wawancara yang disediakan dan selanjutnya dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek yang bertujuan untuk memperkuat data yang dibutuhkan. Sugiyono (2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kabupaten Sigi belum berjalan optimal. Dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP masih terdapat beberapa permasalahan.

Dari aspek kecepatan, proses pembuatan E-KTP masih berjalan lambat. Hal ini disebabkan jumlah penduduk Kabupaten Sigi yang berhak memperoleh dan memenuhi E-KTP cukup banyak, tetapi tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP yang tersedia. Alat perekam dan pencetak data E-KTP hanya satu buah, serta sering terjadi gangguan jaringan atau server *error*. dan ruang tunggu kecil sehingga masyarakat yang mengurus E-KTP harus menunggu di parkiran, Selain itu, keterlambatan pelayanan juga disebabkan oleh beberapa pegawai yang tidak datang tepat waktu, sehingga masyarakat harus menunggu lama karena antrean yang panjang.

Pada aspek ketepatan, pelayanan pembuatan E-KTP belum sesuai dengan standar waktu penyelesaian yang telah ditetapkan. Seharusnya prosesnya hanya memakan waktu sehari saja, tetapi realitanya dapat memakan waktu hingga berhari-hari. Hal ini terjadi karena masih terdapat pegawai yang kurang disiplin dan belum siap melaksanakan tugas sesuai jadwal dan tanggung jawabnya.

Dari aspek kemudahan, masyarakat merasa bahwa prosedur dan persyaratan pelayanan E-KTP sudah cukup mudah diakses dan tidak berbelit-belit. Masyarakat tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam melengkapi persyaratan administrasi yang ditentukan.

Namun, pada aspek keadilan, masih ditemukan adanya pegawai yang mendahulukan kerabat atau kenalannya dalam pembuatan E-KTP. Hal ini menimbulkan kekecewaan masyarakat karena pada hakikatnya pelayanan publik seharusnya tidak memandang asal-usul maupun latar belakang sosial masyarakat yang dilayani.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Kabupaten Sigi belum berjalan optimal. Dari sisi kecepatan, proses pembuatan E-KTP masih lambat akibat keterbatasan fasilitas seperti jumlah alat perekam dan pencetak yang minim, serta gangguan jaringan. Dalam hal ketepatan, pelayanan belum sesuai standar waktu penyelesaian karena kurangnya kedisiplinan dan kesiapan pegawai. Namun, dari aspek kemudahan, masyarakat merasa prosedur dan persyaratan pelayanan E-KTP cukup mudah diakses dan tidak berbelit-belit. Sedangkan pada keadilan, masih ditemukan praktik mendahulukan kerabat atau kenalan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakadilan bagi masyarakat umum. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi masih perlu ditingkatkan, khususnya pada aspek kecepatan, ketepatan, dan keadilan agar pelayanan dapat lebih optimal dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hamid. (2011). *Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Academia Fisip Untad.*
- Mulyadi, dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi. Bandung: Alfabeta*
- Sugiyono. 2022, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfa Beta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik. yang berisi tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Sigi No 4 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sigi

Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

TENTANG PENULIS