



Kualitas Pelayanan Publik (Layanan E-KTP) Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe

Quality of Public Services (E-KTP Services) at The Population and Civil Registration Office of Konawe Regency

Dona Anjlaini¹, Nartin², Jabal Arfah³

Universitas Lakidende Unaaha

Email Koresponden: ssanialira@gmail.com¹, nartin@unilaki.ac.id², jabalarfah87.ja@gmail.com³

Article Info

Article history :

Received : 11-08-2026

Revised : 13-08-2026

Accepted : 15-08-2026

Published : 17-08-2026

Abstract

This study aims to analyze the quality of public service in the Electronic Identity Card (E-KTP) service at the Population and Civil Registration Office of Konawe Regency. The E-KTP service is a crucial form of population administration service for the public in obtaining official identification. However, various obstacles remain in its implementation that impact service quality. The research method used was descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Informants in this study consisted of department employees and members of the public as service users. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the quality of public service in the E-KTP service at the Population and Civil Registration Office of Konawe Regency is not yet optimal. This can be seen from several indicators, namely: (1) tangible evidence still presents limitations in facilities and infrastructure; (2) service reliability is not optimal due to frequent delays in completing the e-KTP (electronic ID card) process; (3) officer responsiveness is still slow in responding to community needs; (4) assurance does not fully guarantee service times; and (5) empathy in service still needs to be improved. Factors influencing service quality include limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, and the high number of people applying for e-KTPs. Therefore, efforts are needed to improve service quality by enhancing employee competency, improving facilities, and optimizing the service system to make it more effective and efficient.

Keywords: Service Quality, Public Service, E-KTP

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. Pelayanan E-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang sangat penting bagi masyarakat dalam memperoleh identitas resmi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai dinas dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam layanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe belum sepenuhnya optimal. Hal ini dilihat dari beberapa indikator, yaitu: (1) tangibles (buktifisik) masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana; (2) reliability (kehandalan) pelayanan belum maksimal karena sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian E-KTP; (3) responsiveness (dayatanggapan) petugas masih kurang cepat dalam merespons kebutuhan masyarakat; (4) assurance (jaminan) belum sepenuhnya memberikan kepastian waktu pelayanan; dan (5) empathy (empati) dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan. Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan antara lain



keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta tingginya jumlah masyarakat yang mengurus E-KTP. Oleh karenanya, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi pegawai, perbaikan fasilitas, serta optimalisasi system pelayanan agar lebih efektif dan efisien.

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

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen esensial dalam penyelenggaraan pemerintahan yang diarahkan untuk pemenuhan kebutuhan dasar serta perlindungan hak-hak warga negara. Pemerintah selaku penyedia layanan publik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan secara optimal, profesional, dan berorientasi pada kepentingan serta kepuasan masyarakat. Pelayanan ini berhubungan langsung dengan proses pencatatan peristiwa-peristiwa penting serta pengelolaan data penduduk yang menjadi landasan dalam perumusan dan pelaksanaan berbagai kebijakan pembangunan, baik di tingkat nasional maupun daerah. Ketersediaan data kependudukan yang akurat dan terkini sangat penting untuk mendukung perencanaan pembangunan, pendistribusian bantuan sosial, pelaksanaan pemilihan umum, serta penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik lainnya. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan salah satu hasil utama dari penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. e-KTP berfungsi sebagai identitas resmi warga negara Indonesia yang bersifat tunggal dan terintegrasi dalam sistem informasi kependudukan nasional. Implementasi e-KTP bertujuan untuk meningkatkan akurasi data penduduk, meminimalisasi terjadinya duplikasi data, serta mendukung keterpaduan data kependudukan secara nasional. Di samping itu, e-KTP menjadi persyaratan penting dalam berbagai keperluan administratif, antara lain pendaftaran BPJS, layanan perbankan, sektor pendidikan, penyelenggaraan pemilihan umum, hingga pengurusan bantuan sosial.

Pelaksanaan tugas Disdukcapil Kabupaten Konawe dalam pelayanan e-KTP meliputi sejumlah tahapan, mulai dari pendataan penduduk, perekaman data biometrik, proses verifikasi dan validasi data, pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan, hingga pencetakan serta pendistribusian e-KTP kepada masyarakat. Keseluruhan proses tersebut memerlukan dukungan sumber daya manusia yang profesional, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta sistem teknologi informasi yang andal dan terintegrasi. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan e-KTP di daerah masih menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan. Berdasarkan pengamatan awal dan informasi yang berkembang di masyarakat, pelayanan e-KTP di Kabupaten Konawe belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Masih ditemukan berbagai keluhan terkait lamanya proses penyelesaian e-KTP, keterbatasan blangko, gangguan jaringan sistem, serta kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan.

Selain faktor sarana dan prasarana, keterbatasan sumber daya manusia turut menjadi aspek yang memengaruhi pelaksanaan fungsi Disdukcapil dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP. Jumlah aparatur yang belum memadai, tingginya beban kerja, serta kemampuan teknis yang belum merata berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Di sisi lain, tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap urgensi kepemilikan e-KTP serta tata cara pengurusannya masih beragam, khususnya pada masyarakat yang bermukim di wilayah pedesaan maupun daerah terpencil.



Kesenjangan tersebut sejalan dengan teori *SERVQUAL* yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan dinilai rendah apabila terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan masyarakat dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan e-KTP, masyarakat mengharapkan proses pelayanan yang cepat, sederhana, dan memberikan kepastian, namun dalam praktiknya masih sering dihadapkan pada berbagai kendala administratif maupun teknis yang menyebabkan pelayanan berlangsung lambat dan tidak konsisten. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe, ditemukan sejumlah indikasi permasalahan yang layak untuk dikaji secara lebih mendalam.

Fenomena-fenomena tersebut mencerminkan adanya permasalahan mendasar dalam manajemen pelayanan publik, khususnya dalam penerapan standar pelayanan yang belum sepenuhnya selaras dengan prinsip pelayanan prima. Identifikasi terhadap berbagai permasalahan tersebut semakin menegaskan urgensi dilakukannya penelitian yang bersifat komprehensif mengenai kualitas pelayanan e-KTP, terutama pada daerah yang berperan sebagai pusat penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, seperti Kabupaten Konawe.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif yang menekankan kata-kata daripada kuantifikasi dalam pengumpulan dan analisis data. Dengan demikian penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menitikberatkan pada pelaksanaan layanan E-KTP, mulai dari tahapan prosedur pengurusan, ketepatan proses pelayanan, hingga tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Fokus tersebut dimaksudkan untuk menilai sejauh mana pelayanan E-KTP yang diberikan telah terlaksana secara efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Informan Penelitian

Penentuan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu teknik pemilihan informan yang dilakukan secara sengaja, bukan acak. Informan yang dipilih berjumlah 5 orang yang terdiri dari 1 orang informan kunci, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe, serta 4 orang informan pendukung yang terdiri dari 1 orang Kabid Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe, 1 orang [jabatan/nama informan belum disebutkan], dan 2 orang masyarakat sebagai pengguna layanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe.

Jenis dan Sumber Data

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui interaksi peneliti dengan informan yang dianggap mengetahui, memahami, dan terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe, meliputi proses pelayanan, kondisi sarana dan prasarana, interaksi antara pegawai dengan masyarakat, serta situasi pelayanan secara umum. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan E-KTP di lapangan. Adapun data sekunder



merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer agar analisis penelitian dapat disusun secara lebih komprehensif.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumen resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik serta layanan E-KTP. Sumber data sekunder meliputi buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, peraturan perundang-undangan, serta dokumen resmi dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini dapat terkumpul melalui 3 (tiga) teknik yaitu:

1. Observasi adalah penulis melakukan pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung;
2. Wawancara mendalam (In-depth Interview);
3. Studi dokumen;

Teknik Analisis Data

Data penelitian yang telah dikumpulkan penulis tentang strategi Bakesbangpol dalam menyelenggarakan pendidikan politik Pada Lembaga Pendidikan di Kabupaten Kolaka Timur, maka selanjutnya menurut Miles dan Huberman (Silalahi, 2009 :340-341) akan dianalisis melalui tahapan sebagai berikut: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan ataupun verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik (Layanan E-Ktp) Pada Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe.

Tangibles (Bukti Fisik).

Tangibles atau bukti fisik merupakan salah satu unsur penting dalam kualitas pelayanan yang berhubungan dengan segala bentuk fasilitas nyata yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat saat menerima pelayanan. Dimensi ini meliputi kondisi bangunan kantor, ruang pelayanan, ruang tunggu, kelengkapan sarana dan prasarana, penampilan pegawai, hingga media informasi yang disediakan bagi masyarakat. Dalam pelayanan E-KTP, aspek bukti fisik memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi kesan awal yang diterima masyarakat ketika datang ke kantor pelayanan. Fasilitas yang tertata dengan baik, bersih, dan memadai akan memberikan rasa nyaman dan aman, sekaligus menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, kondisi fasilitas yang kurang layak atau tidak memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan, memicu keluhan, dan menurunkan penilaian masyarakat terhadap instansi pelayanan publik.

Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe, dimensi tangibles dapat dilihat dari tersedianya ruang pelayanan yang cukup memadai, ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat, serta kelengkapan sarana pendukung pelayanan seperti komputer, kamera, alat perekaman sidik jari (fingerprint), printer, dan perangkat lainnya yang digunakan dalam proses pembuatan E-KTP. Selain itu, keberadaan papan informasi atau media petunjuk yang memuat alur dan prosedur pelayanan juga menjadi bagian penting dalam mendukung



kemudahan masyarakat memperoleh informasi. Penampilan pegawai yang rapi, sopan, dan profesional turut mencerminkan kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, sehingga mampu menciptakan kesan positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian, terlihat bahwa fasilitas pelayanan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Konawe pada dasarnya telah tersedia dan digunakan dalam menunjang proses pelayanan kepada masyarakat. Ruang tunggu telah disediakan sebagai tempat bagi masyarakat yang menunggu antrean pelayanan. Namun demikian, pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat, ruang tunggu terlihat cukup padat sehingga sebagian masyarakat masih harus menunggu sambil berdiri karena jumlah kursi yang tersedia belum mencukupi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kapasitas ruang tunggu masih terbatas dan belum sepenuhnya mampu memberikan kenyamanan bagi seluruh pemohon layanan.

Perangkat pelayanan seperti komputer, printer, dan alat perekaman E-KTP juga telah tersedia sebagai sarana pendukung utama dalam proses pelayanan. Meskipun demikian, jumlah perangkat tersebut masih tergolong terbatas apabila dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang datang setiap hari untuk mengurus E-KTP. Keterbatasan jumlah peralatan ini menyebabkan proses pelayanan belum dapat berjalan secara maksimal, terutama saat jumlah pemohon meningkat, sehingga antrean pelayanan cenderung menjadi lebih panjang.

Pengamatan ruang tunggu pelayanan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Konawe pada dasarnya telah tersedia dan digunakan oleh masyarakat yang menunggu proses pelayanan. Namun, pada jam-jam tertentu, terutama saat jumlah pemohon meningkat, ruang tunggu terlihat penuh sehingga sebagian masyarakat masih harus berdiri karena jumlah kursi yang tersedia belum mencukupi. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu masih belum sepenuhnya memadai untuk menampung seluruh masyarakat yang datang.

Alat perekaman E-KTP juga telah tersedia sebagai sarana utama dalam proses pelayanan. Akan tetapi, jumlah alat perekaman yang tersedia masih terbatas apabila dibandingkan dengan jumlah pemohon yang datang setiap hari. Keterbatasan tersebut menyebabkan proses pelayanan berjalan lebih lambat dan berdampak pada bertambahnya antrean masyarakat yang menunggu giliran pelayanan.

Pasal 25 ayat (1) menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan, serta bertanggung jawab atas pemeliharaan dan/atau penggantianannya. Ketentuan ini menegaskan bahwa instansi tidak hanya wajib menyediakan fasilitas pelayanan, tetapi juga harus memastikan bahwa fasilitas tersebut tetap memadai, terpelihara, dan mampu mendukung kebutuhan pelayanan yang terus meningkat.

Dengan demikian, berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, kondisi sarana pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Konawe dapat dinilai telah tersedia secara mendasar, namun belum sepenuhnya memadai secara normatif karena kapasitas dan ketersediaannya masih belum seimbang dengan jumlah masyarakat yang mengakses layanan setiap hari.

***Reliability (Kehandalan).***

Reliability atau kehandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan layanan secara tepat, konsisten, akurat, dan dapat dipercaya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan publik, reliability mencerminkan sejauh mana petugas mampu menyelenggarakan pelayanan dengan benar sejak awal, tidak berbelit-belit, serta mampu memberikan hasil pelayanan sesuai prosedur dan waktu yang telah ditentukan.

Dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe, reliability dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten mulai dari proses pendaftaran, verifikasi data, perekaman biometrik, hingga pencetakan dokumen. Pelayanan dapat dikatakan andal apabila petugas mampu memberikan pelayanan tanpa kesalahan data, tidak menunda proses secara berlebihan, serta mampu menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Kehandalan juga tercermin dari ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat, sehingga pemohon tidak mengalami kebingungan atau harus datang berulang kali akibat informasi yang tidak jelas atau berubah-ubah.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat bahwa masyarakat masih sering menunggu lebih lama dari waktu yang diharapkan dalam proses pelayanan E-KTP. Waktu tunggu yang cukup lama umumnya terjadi pada tahap pencetakan, di mana masyarakat tidak selalu dapat menerima E-KTP pada hari yang sama setelah melakukan perekaman. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan waktu yang diharapkan oleh masyarakat.

Masih ditemukan masyarakat yang harus datang kembali pada hari berikutnya karena E-KTP belum selesai dicetak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memberikan kepastian waktu penyelesaian, sehingga masyarakat harus mengeluarkan waktu tambahan untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan. Hal ini menjadi indikator bahwa dari aspek reliability atau kehandalan, pelayanan E-KTP masih belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan konsistensi penyelesaian pelayanan.

Dalam ketentuan tersebut, jangka waktu penyelesaian menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keandalan pelayanan, karena berfungsi sebagai ukuran apakah pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan demikian, secara normatif pelayanan E-KTP seharusnya dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tercantum dalam SOP sebagai bentuk kepastian dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu, Pasal 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menegaskan bahwa penyelenggara wajib menetapkan maklumat pelayanan sebagai pernyataan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian antara SOP dan pelaksanaan pelayanan merupakan bentuk komitmen instansi dalam menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Responsiveness (Daya Tanggap).

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan layanan secara cepat, sigap, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Daya tanggap mencerminkan sejauh mana petugas mampu merespons setiap permohonan pelayanan dengan segera, menyampaikan informasi yang jelas, serta membantu masyarakat ketika mengalami



kendala selama proses pelayanan. Dalam pelayanan publik, *responsiveness* menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan karena berhubungan langsung dengan kecepatan dan kesiapan petugas dalam melayani masyarakat.

Dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, *responsiveness* terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat mulai dari tahap pendaftaran, perekaman data, hingga penyerahan dokumen kepada masyarakat. Petugas yang memiliki daya tanggap baik akan segera melayani masyarakat yang datang, memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, serta membantu apabila terdapat persyaratan yang belum lengkap. Selain itu, petugas juga dituntut tanggap dalam menjawab pertanyaan dan menanggapi keluhan masyarakat, seperti keterlambatan pencetakan E-KTP, gangguan jaringan, maupun hambatan administratif lainnya.

Daya tanggap juga dapat dinilai dari kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas berbagai kendala yang dihadapi masyarakat. Misalnya, saat terjadi gangguan sistem atau keterbatasan blangko, petugas tetap memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat mengenai penyebab keterlambatan serta perkiraan waktu penyelesaiannya. Hal tersebut penting agar masyarakat tidak merasa diabaikan dan tetap mendapatkan kepastian dalam pelayanan. Dengan demikian, *responsiveness* tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga menyangkut kesiapan petugas dalam memberikan bantuan, informasi, dan solusi yang tepat.

Semakin baik daya tanggap aparatur dalam pelayanan publik, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Pelayanan yang responsif akan menumbuhkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa dilayani dengan cepat, diperhatikan kebutuhannya, serta memperoleh informasi yang jelas selama proses pelayanan. Oleh sebab itu, *responsiveness* menjadi unsur yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan E-KTP yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe, aspek *responsiveness* (daya tanggap) dalam pelayanan E-KTP secara umum telah terlihat dalam pelaksanaan pelayanan. Petugas pelayanan tampak cukup sigap dalam menyambut masyarakat yang datang, mengarahkan pemohon ke bagian pelayanan yang sesuai, serta menjelaskan alur dan persyaratan pembuatan E-KTP. Ketika masyarakat mengalami kendala administratif, seperti berkas yang belum lengkap atau adanya kesalahan data, petugas juga langsung memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan yang cukup baik dalam merespons kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Dengan demikian, secara normatif aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan E-KTP telah memiliki landasan aturan yang jelas, baik melalui SOP internal maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, dalam pelaksanaannya masih diperlukan peningkatan agar daya tanggap pelayanan di lapangan dapat berjalan lebih optimal dan sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Assurance (Jaminan).

Assurance (jaminan) merupakan kemampuan aparatur pelayanan dalam menciptakan rasa percaya dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. *Assurance* mencerminkan



tingkat pengetahuan, keterampilan, kesopanan, serta profesionalitas petugas dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa aman, nyaman, dan yakin bahwa pelayanan yang diterima berjalan sesuai ketentuan. Dalam pelayanan publik, *assurance* menjadi salah satu indikator penting karena berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi aparatur serta kepastian pelayanan yang diberikan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, *assurance* tampak dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara profesional, sopan, dan meyakinkan. Petugas dituntut mampu menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas, memberikan informasi yang tepat, serta menunjukkan sikap ramah dan santun kepada masyarakat. Selain itu, *assurance* juga berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan kepastian mengenai jalannya pelayanan, seperti kejelasan prosedur, ketepatan persyaratan, transparansi biaya, serta kepastian waktu penyelesaian. Adanya jaminan tersebut akan mendorong tumbuhnya rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Pada pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, *assurance* tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepastian kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Petugas harus mampu menjelaskan persyaratan pembuatan E-KTP secara rinci, memastikan data yang diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memberikan kepastian mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan. Di samping itu, sikap petugas yang sopan, ramah, dan profesional menjadi unsur penting dalam menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Assurance juga berkaitan dengan jaminan legalitas dan keamanan dokumen yang diterbitkan. Dalam pelayanan E-KTP, masyarakat harus diyakinkan bahwa dokumen yang diterima memiliki keabsahan hukum, diproses sesuai aturan, dan sah secara administratif. Oleh sebab itu, petugas perlu menunjukkan kompetensi, ketelitian, dan tanggung jawab dalam setiap tahapan pelayanan agar masyarakat merasa yakin bahwa dokumen yang diterbitkan benar, aman, dan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Semakin baik *assurance* yang diberikan dalam pelayanan publik, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Jaminan pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa aman, nyaman, dan kepastian bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Dengan demikian, *assurance* menjadi unsur penting dalam mewujudkan pelayanan E-KTP yang profesional, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe, aspek *assurance* (jaminan) dalam pelayanan E-KTP secara umum sudah terlihat dalam proses pelayanan. Petugas pelayanan tampak memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, dan cukup profesional kepada masyarakat. Petugas juga mampu menjelaskan prosedur pelayanan E-KTP dengan cukup jelas, mulai dari persyaratan administrasi, tahapan perekaman, hingga proses pencetakan dokumen. Sikap petugas yang komunikatif tersebut memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat dalam mengikuti proses pelayanan.

Selain itu, *assurance* juga terlihat dari adanya kepastian prosedur pelayanan yang diterapkan sesuai alur yang telah ditetapkan. Masyarakat yang datang diarahkan untuk mengikuti tahapan pelayanan secara tertib sesuai prosedur, mulai dari pengambilan nomor antrian, pemeriksaan berkas, perekaman data, hingga proses penyelesaian dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa



pelayanan telah dilaksanakan berdasarkan mekanisme yang jelas sehingga masyarakat memperoleh kepastian dalam proses pelayanan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi aspek jaminan pelayanan. Pada kondisi tertentu, seperti saat terjadi gangguan jaringan, keterlambatan pencetakan, atau keterbatasan blangko, kepastian waktu penyelesaian pelayanan belum selalu dapat diberikan secara pasti kepada masyarakat. Dalam situasi tersebut, masyarakat hanya memperoleh penjelasan bahwa proses pelayanan mengalami keterlambatan tanpa adanya kepastian waktu penyelesaian yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun petugas telah memberikan pelayanan dengan sikap yang cukup meyakinkan, aspek *assurance* dalam bentuk kepastian waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat memperoleh rasa aman dan kepastian yang lebih baik.

Dengan demikian, secara normatif aspek *assurance* dalam pelayanan E-KTP telah memiliki landasan hukum yang kuat, baik melalui SOP internal maupun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, dalam pelaksanaannya masih diperlukan peningkatan agar jaminan pelayanan yang diberikan tidak hanya tercermin dalam sikap petugas, tetapi juga dalam kepastian waktu penyelesaian dan kepastian hasil pelayanan secara konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan.

***Empathy* (Empati).**

Empathy (empati) merupakan kemampuan aparatur pelayanan dalam menunjukkan perhatian yang tulus, memahami kebutuhan masyarakat, serta memperlakukan setiap pengguna layanan dengan sikap ramah, baik, dan penuh kepedulian. Empati mencerminkan sejauh mana petugas mampu menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat melalui sikap peduli, perhatian personal, serta kesediaan untuk memahami kondisi dan kesulitan yang dihadapi masyarakat selama proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, empati menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan perhatian dan kepedulian aparatur terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, empati tercermin dari sikap petugas yang ramah, sopan, sabar, serta mampu memberikan perhatian yang setara kepada setiap masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, maupun kondisi tertentu. Petugas yang memiliki empati akan berupaya memahami kebutuhan masyarakat, mendengarkan keluhan dengan baik, serta memberikan bantuan sesuai kebutuhan pengguna layanan. Sikap ini penting karena masyarakat tidak hanya membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga mengharapkan perlakuan yang manusiawi, penuh perhatian, dan menghargai selama proses pelayanan berlangsung.

Pada pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, empati tercermin dari sikap petugas dalam melayani masyarakat secara ramah, sopan, dan sabar. Petugas yang memiliki empati akan memberikan perhatian kepada masyarakat yang mengalami kesulitan, seperti pemohon lanjut usia, masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan, maupun masyarakat yang menghadapi kendala administrasi. Selain itu, petugas juga diharapkan mampu mendengarkan pertanyaan dan keluhan masyarakat dengan baik serta memberikan penjelasan secara sabar dan mudah dipahami. Sikap tersebut akan membuat masyarakat merasa dihargai, diperhatikan, dan dilayani dengan baik.



Empati juga berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi. Setiap masyarakat berhak memperoleh perlakuan yang sama, adil, dan manusiawi dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, petugas harus mampu menunjukkan sikap peduli, sabar, dan menghormati setiap masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan. Sikap empati yang baik akan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, harmonis, dan lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Semakin tinggi tingkat empati aparatur dalam pelayanan publik, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Pelayanan yang disertai empati akan menumbuhkan rasa nyaman, dihargai, dan diperhatikan oleh masyarakat. Dengan demikian, *empathy* menjadi unsur penting dalam mewujudkan pelayanan E-KTP yang humanis, ramah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, aspek *empathy* (empati) dalam pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe secara umum sudah tergolong cukup baik. Petugas pelayanan terlihat cukup ramah dalam berinteraksi dengan masyarakat, terutama saat memberikan arahan terkait prosedur dan persyaratan pelayanan E-KTP. Selain itu, petugas juga menunjukkan sikap sopan dan cukup komunikatif ketika menjelaskan tahapan pelayanan, sehingga masyarakat dapat memahami proses yang harus dilalui dengan lebih mudah. Sikap tersebut mencerminkan adanya perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Namun demikian, pada saat kondisi pelayanan sedang padat dan jumlah masyarakat yang datang meningkat, interaksi antara petugas dan masyarakat cenderung menjadi lebih singkat. Dalam situasi tersebut, petugas terlihat lebih berfokus pada percepatan proses pelayanan sehingga komunikasi yang terjalin terkesan lebih terburu-buru. Akibatnya, perhatian personal yang diberikan kepada masyarakat menjadi berkurang dan interaksi pelayanan terasa kurang optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun petugas pada dasarnya telah menunjukkan sikap ramah dan cukup peduli, aspek *empathy* dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama agar sikap ramah, sabar, dan perhatian kepada masyarakat tetap terjaga meskipun dalam kondisi pelayanan yang ramai.

Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *empathy* petugas dalam pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh situasi dan beban pelayanan. Meskipun secara umum petugas telah menunjukkan sikap peduli dan ramah, kualitas interaksi interpersonal belum sepenuhnya stabil, terutama ketika pelayanan sedang ramai. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek *empathy* masih diperlukan, khususnya dalam menjaga sikap ramah, sabar, dan perhatian kepada masyarakat secara konsisten agar pelayanan tidak hanya berjalan cepat, tetapi juga tetap humanis dan berorientasi pada kenyamanan masyarakat.

Berdasarkan hasil studi dokumen, aspek *empathy* (empati) dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe telah memiliki landasan normatif yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Empati dalam pelayanan tercermin dalam kewajiban aparatur untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, memperlakukan pengguna layanan secara sopan, ramah, adil, dan tidak diskriminatif.

Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan, petugas diwajibkan memberikan pelayanan dengan sikap santun, komunikatif, serta membantu masyarakat secara jelas dan manusiawi selama proses pelayanan berlangsung.



Faktor Yang Mempengaruhi Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Sarana Dan Prasarana (*tangible*).

Dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik (Layanan E Ktp) Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe, ketersediaan dan kualitas sarana serta prasarana menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas pelayanan e-KTP. Adapun beberapa faktor yang memengaruhi sarana dan prasarana tersebut antara lain Ketersediaan Anggaran, Ketersediaan dan Stabilitas Jaringan Sistem (SIAK), Distribusi Blanko e-KTP dari Pemerintah Pusat, Jumlah dan Kondisi Peralatan, Jumlah dan Kompetensi Sumber Daya Manusia.

Proses Penyelesaian E-KTP (*reliability*)

Salah satu permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah lamanya proses penyelesaian e-KTP serta belum adanya kepastian waktu yang jelas dalam penerbitannya. Kondisi ini umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti gangguan jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), keterbatasan blanko e-KTP dari pemerintah pusat, serta tingginya jumlah permohonan masyarakat. Akibatnya, meskipun proses perekaman dapat dilakukan dengan cepat, pencetakan dan penyerahan e-KTP seringkali mengalami keterlambatan.

Dari perspektif kualitas pelayanan, permasalahan ini berkaitan dengan indikator *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan). Kehandalan pelayanan menuntut adanya ketepatan dan konsistensi dalam penyelesaian layanan sesuai waktu yang dijanjikan. Sementara itu, ketanggapan aparatur dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai estimasi waktu penyelesaian menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan publik. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat karena e-KTP merupakan dokumen penting yang dibutuhkan dalam berbagai urusan administrasi.

Dengan demikian, diperlukan upaya peningkatan koordinasi dengan pemerintah pusat terkait distribusi blanko dan stabilitas jaringan, serta transparansi informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian agar masyarakat memperoleh kepastian pelayanan yang lebih baik.

Daya Tanggap Petugas (*responsiveness*).

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe adalah rendahnya daya tanggap (*responsiveness*) sebagian petugas dalam melayani masyarakat. Daya tanggap merupakan kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta mampu merespon pertanyaan, keluhan, maupun kebutuhan masyarakat secara profesional.

Dalam praktiknya, rendahnya daya tanggap dapat terlihat dari lambatnya respons terhadap pertanyaan masyarakat, kurangnya penjelasan yang jelas mengenai prosedur dan waktu penyelesaian, serta minimnya inisiatif dalam membantu masyarakat yang mengalami kendala administrasi. Kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan jumlah pegawai, kurangnya pelatihan pelayanan publik, maupun faktor motivasi kerja.

Kepastian Dan Jaminan Pelayanan (*assurance*).

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu permasalahan yang ditemukan dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe adalah kurangnya kepastian dan jaminan pelayanan kepada masyarakat. Kepastian pelayanan berkaitan dengan adanya kejelasan



prosedur, waktu penyelesaian, serta standar pelayanan yang dapat dipahami oleh masyarakat. Sementara itu, jaminan pelayanan (*assurance*) berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme aparatur dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kepastian hukum terhadap dokumen yang diterbitkan.

Dalam praktiknya, ketidakpastian sering muncul dalam bentuk tidak adanya informasi yang jelas mengenai estimasi waktu penyelesaian e-KTP, terutama ketika terjadi gangguan jaringan atau keterbatasan blanko. Selain itu, kurangnya penyampaian informasi secara terbuka mengenai proses dan kendala pelayanan dapat menimbulkan persepsi negatif di kalangan masyarakat. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Empati Dalam Interaksi Pelayanan (*Empathy*).

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe adalah kurangnya empati dalam interaksi antara petugas dan masyarakat. Empati dalam pelayanan publik merupakan kemampuan aparatur untuk memahami kebutuhan, kesulitan, dan kondisi masyarakat serta memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian.

Dalam praktiknya, kurangnya empati dapat terlihat dari komunikasi yang kurang ramah, minimnya perhatian terhadap masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan, serta kurangnya kesabaran dalam menjelaskan prosedur pelayanan. Kondisi ini dapat menimbulkan persepsi bahwa pelayanan bersifat formalitas semata dan belum sepenuhnya berorientasi pada kepuasan masyarakat. Jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), empati merupakan salah satu indikator penting yang mencerminkan perhatian dan kepedulian aparatur terhadap pengguna layanan. Meskipun sarana dan prosedur telah tersedia, pelayanan tidak akan dinilai optimal apabila interaksi yang terjalin tidak menunjukkan sikap peduli dan humanis. Oleh karena itu, diperlukan pembinaan sikap pelayanan prima, peningkatan kesadaran aparatur tentang pentingnya etika pelayanan, serta penguatan budaya kerja yang menempatkan masyarakat sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP.

KESIMPULAN

Pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dari aspek sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memadai untuk mendukung kenyamanan masyarakat. Dari aspek kehandalan dan daya tanggap, pelayanan belum selalu berjalan cepat dan konsisten, terutama ketika terjadi gangguan jaringan, kesalahan sistem, keterbatasan blanko, maupun meningkatnya jumlah masyarakat yang datang. Kondisi tersebut menyebabkan keterlambatan pelayanan, khususnya pada proses pencetakan E-KTP, serta berdampak pada belum optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat.

Pada aspek jaminan dan empati, petugas pada umumnya telah mampu menunjukkan sikap sopan, ramah, dan cukup profesional sehingga masyarakat merasa cukup percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, kepastian waktu penyelesaian dokumen belum dapat diberikan secara konsisten, dan perhatian personal kepada masyarakat juga cenderung berkurang ketika situasi pelayanan sedang ramai. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya stabil dalam setiap kondisi pelayanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe berada pada kategori



cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan agar dapat berjalan lebih optimal. Peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada perbaikan sarana dan prasarana, penguatan kehandalan sistem pelayanan, peningkatan daya tanggap dan kepastian pelayanan, serta penguatan sikap empati dan profesionalisme petugas. Dengan demikian, pelayanan E-KTP diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cooper, C., & Jackson, S. (1997). *Destination Life Cycle: The Isle of Man Case Study*. Dalam L. France (Ed.), *The Earthscan Reader in Sustainable Tourism*. UK: Earthscan Publications.
- Hunger, J. D., & Wheelen, T. L. (2001). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Pearce, J. A. (2008). *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwantoro, G. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta.
- Yoeti, O. A. (1997). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Dwiyanto, Agus. (2017). "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 1–15.
- Elisabet, Haniek, & Sri. (2023). "Pengembangan Sektor Pariwisata di Era Globalisasi."
- Heri, L. (2011). "Strategi Pengembangan Pariwisata Kabupaten Pati." *Jurnal Universitas Diponegoro*.
- Merti. (2020). "Pengembangan Objek Wisata Berbasis Potensi Daerah."
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pekon, et al. (2020). "Potensi dan Pengembangan Objek Wisata."
- Pradikta. (2013). "Strategi Pengembangan Objek Wisata Waduk Gunungrowo Indah dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Pati." *Jurnal Universitas Negeri Semarang*.
- Rafsanjani, & Pambayun. (2018). "Pengembangan Pariwisata dan Dampaknya terhadap Ekonomi Daerah."
- Setianingsih, W. (2005). "Pengembangan Objek Wisata Serulingmas sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Banjarnegara." Skripsi, Universitas Negeri Semarang.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). "Reformasi Pelayanan Publik dalam Perspektif Kebijakan Administrasi." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 113–126.