

Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

* Salma Dwi Putri¹, Andriyus²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : salmadwiputri@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan E-KTP, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana, jaringan yang tidak stabil, serta adanya praktik nepotisme yang mempengaruhi keadilan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan evaluasi menurut teori William N. Dunn yang mencakup enam indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan informan kunci, dan dokumentasi dari instansi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan belum optimal. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya waktu penyelesaian dokumen, terutama di daerah pelosok. Selain itu, masih terdapat kekurangan dalam fasilitas pelayanan dan jumlah pegawai, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi. Disdukcapil juga masih menghadapi hambatan teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan AC ruang tunggu yang sering rusak.

Kata Kunci: Evaluasi, Kualitas Pelayanan, E-KTP, Disdukcapil, Kabupaten Pelalawan

Abstract

This study aims to evaluate the quality of Electronic Identity Card (E-KTP) processing services at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Pelalawan Regency. This study was motivated by various problems that occurred in the E-KTP service process, such as delays in service, lack of facilities and infrastructure, unstable networks, and the practice of nepotism that affected the fairness of public services. This study used a qualitative descriptive method with an evaluation approach according to William N. Dunn's theory which includes six indicators, namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. Data were obtained through observation, interviews with key informants, and documentation from related agencies. The results of the study indicate that E-KTP services at Disdukcapil Pelalawan Regency are not optimal. Many people still complain about the long time it takes to complete documents, especially in remote areas. In addition, there are still deficiencies in service facilities and the number of employees, as well as a lack of public awareness in completing administrative requirements. Disdukcapil also still faces technical obstacles, such as unstable internet connections and frequently broken waiting room air conditioners.

Keywords: Evaluation, Service Quality, E-KTP, Disdukcapil, Pelalawan Regency

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki birokrasi sebagai pelaksana utama pemerintahan, dimana pelayanan publik menjadi tugas penting yang harus dilakukan secara efektif, efisien, dan tepat sasaran. Seiring dengan perkembangan teknologi, tuntutan terhadap peningkatan kinerja aparatur negara semakin tinggi. Kemampuan dalam menjalin komunikasi yang baik dan menyelesaikan permasalahan organisasi menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Pemerintah memiliki kewajiban utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya kesejahteraan bersama. Fungsi pelayanan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mengatur berbagai kebijakan melalui regulasi untuk menjaga stabilitas dan pertumbuhan negara. Dalam konteks otonomi daerah, pelimpahan wewenang kepada pemerintah daerah menjadi landasan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam hal administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan seperti pengurusan E-KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya merupakan bagian dari pelayanan dasar yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pelalawan merupakan instansi yang bertanggung jawab terhadap hal ini. Tugas dan fungsinya meliputi pengelolaan data kependudukan, perekaman biometrik, serta pencetakan dokumen kependudukan.

Namun dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pelalawan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, jaringan internet yang tidak stabil, serta kurangnya jumlah pegawai. Selain itu, masih terdapat praktik nepotisme dalam pelayanan yang berdampak pada ketidakadilan dalam pemrosesan dokumen. Warga juga sering mengeluhkan lamanya proses penyelesaian dokumen, terutama mereka yang tinggal di daerah pelosok.

Selain hambatan teknis dan sumber daya manusia, rendahnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi juga turut memperlambat proses pelayanan. Meski standar pelayanan minimal telah ditetapkan, namun realisasi di lapangan masih belum optimal. Waktu yang seharusnya cukup singkat untuk mengurus dokumen, pada kenyataannya sering melampaui batas waktu yang ditentukan, sehingga menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Melihat berbagai permasalahan tersebut, penting dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas, efisiensi, pemerataan, ketepatan, kecukupan, dan responsivitas layanan yang ada. Dengan demikian, pemerintah daerah dapat mengambil langkah konkret untuk memperbaiki mutu layanan administrasi kependudukan demi tercapainya pelayanan publik yang prima.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan melalui sudut pandang informan. Fokus penelitian diarahkan pada respons, pengalaman, dan pandangan masyarakat serta petugas yang terlibat langsung dalam proses pelayanan.

Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (purposive), yakni di Kantor Disdukcapil Kabupaten Pelalawan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa

instansi tersebut merupakan lembaga resmi yang bertanggung jawab atas pengurusan dokumen kependudukan, khususnya e-KTP. Dengan demikian, tempat ini dianggap paling relevan untuk mengungkap berbagai dinamika dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan. Informan terdiri dari petugas Disdukcapil yang menangani layanan e-KTP serta masyarakat yang pernah mengurus e-KTP di kantor tersebut. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, guna memperoleh data yang komprehensif dan mendalam.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi penting dari hasil wawancara dan observasi. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk narasi atau tabel untuk mempermudah analisis. Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan pola dan temuan yang muncul selama proses penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengevaluasi kualitas pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pelalawan. Evaluasi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan indikator yang diadaptasi dari teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Masing-masing indikator ini dianalisis melalui wawancara dengan petugas dan masyarakat, observasi langsung, serta dokumentasi.

Efektivitas pelayanan e-KTP di Kabupaten Pelalawan pada dasarnya telah menunjukkan kemajuan dalam pencapaian tujuan. Sebagian besar masyarakat yang mengajukan permohonan e-KTP berhasil mendapatkan dokumen tersebut. Namun demikian, dalam implementasinya, pelayanan sering kali mengalami keterlambatan dalam proses pencetakan, yang disebabkan oleh faktor teknis seperti terbatasnya blangko, rusaknya peralatan, dan gangguan jaringan internet. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun hasil akhir tercapai, efektivitas layanan masih belum sepenuhnya optimal.

Dari aspek efisiensi, pelayanan pengurusan e-KTP masih menghadapi tantangan serius. Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan beban kerja yang tinggi, terutama saat volume permohonan meningkat secara signifikan. Selain itu, infrastruktur pendukung seperti komputer, jaringan, dan perangkat pencetakan belum memadai, sehingga memperlambat proses layanan. Efisiensi waktu dan tenaga juga terhambat oleh seringnya masyarakat diminta untuk datang kembali akibat dokumen tidak dapat selesai tepat waktu. Ini mengindikasikan bahwa penggunaan sumber daya belum dikelola secara efektif dan efisien.

Sementara itu, kecukupan pelayanan dinilai masih kurang memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Meskipun prosedur pelayanan telah tersedia, dalam praktiknya masih banyak masyarakat yang tidak memahami tahapan dan persyaratan secara jelas. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang disampaikan oleh petugas serta tidak adanya papan informasi atau media komunikasi yang memadai. Akibatnya, masyarakat merasa harus mencari informasi sendiri atau datang berulang kali ke kantor pelayanan, yang tentunya menambah beban waktu dan biaya.

Dalam aspek pemerataan pelayanan, ditemukan adanya ketimpangan akses antara masyarakat yang tinggal di pusat kota dan mereka yang berada di wilayah kecamatan atau pedesaan. Pelayanan keliling yang seharusnya menjadi solusi alternatif belum dilaksanakan secara rutin dan merata. Akibatnya, masyarakat di daerah terpencil harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk mendapatkan pelayanan. Ketimpangan ini mencerminkan belum meratanya distribusi layanan administrasi kependudukan, yang seharusnya menjadi hak semua warga negara tanpa memandang lokasi geografis.

Dari segi responsivitas, terdapat perbedaan sikap di antara petugas pelayanan. Beberapa informan menyatakan bahwa petugas bersikap ramah, terbuka, dan bersedia menjelaskan proses pelayanan dengan baik. Namun, sebagian lain merasa tidak mendapatkan respon yang cepat atau tidak dilayani dengan sopan. Ini menunjukkan bahwa responsivitas belum menjadi standar budaya pelayanan, melainkan masih tergantung pada inisiatif individu petugas. Padahal, responsivitas merupakan indikator penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Terakhir, dalam indikator ketepatan, pelayanan e-KTP masih menghadapi hambatan dalam akurasi data dan ketepatan waktu penyelesaian. Tidak jarang ditemukan kesalahan data pada e-KTP yang telah dicetak, seperti kesalahan penulisan nama, alamat, atau tanggal lahir. Kesalahan tersebut tentu memerlukan waktu tambahan untuk proses perbaikan, yang pada akhirnya mengganggu kecepatan pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, estimasi waktu penyelesaian yang disampaikan kepada masyarakat sering kali tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan, sehingga menimbulkan kekecewaan.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan e-KTP di Kabupaten Pelalawan telah menunjukkan beberapa aspek perbaikan, namun masih terdapat banyak aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal efisiensi, pemerataan, dan ketepatan. Untuk itu, perlu adanya evaluasi internal secara berkala, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembenahan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, serta optimalisasi pelayanan keliling sebagai solusi menjangkau masyarakat yang berada di daerah terpencil. Selanjutnya, penelitian menganalisis indikator – indikator dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Efektivitas

Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana tujuan pelayanan tercapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, sebagian besar dari mereka berhasil memperoleh e-KTP setelah melakukan perekaman. Namun, proses penyelesaian tidak selalu berjalan sesuai harapan. Warga sering mengeluhkan keterlambatan dalam pencetakan e-KTP, yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti gangguan jaringan dan terbatasnya ketersediaan blangko. Petugas mengakui bahwa proses perekaman biasanya cepat, namun pencetakan sering tertunda karena kendala teknis. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan belum sepenuhnya maksimal.

2. Efisiensi

- a) Ketersediaan petugas yang terbatas menyebabkan pelayanan menjadi lambat, khususnya saat jumlah pemohon membludak.
- b) Gangguan sistem jaringan dan perangkat komputer yang usang menghambat kelancaran proses pelayanan.
- c) Waktu pelayanan sering kali melebihi estimasi yang telah ditentukan.

- d) Petugas menyatakan bahwa mereka sudah berupaya maksimal, tetapi keterbatasan sarana dan prasarana menjadi kendala utama.

3. Kecukupan

Meskipun pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, namun dari sisi kecukupan, pelayanan tersebut masih belum mampu sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa warga merasa informasi mengenai persyaratan dan proses pengurusan kurang jelas. Bahkan ada warga yang harus datang berkali-kali karena informasi yang diberikan berubah-ubah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum mencukupi secara menyeluruh, baik dari aspek waktu, informasi, maupun kenyamanan fasilitas yang tersedia.

4. Pemerataan

- 1) Warga yang tinggal di pusat kabupaten cenderung mendapatkan pelayanan lebih mudah dan cepat.
- 2) Masyarakat yang berada di desa atau daerah pelosok harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk datang ke kantor Disdukcapil.
- 3) Pelayanan keliling masih belum merata dan hanya dilakukan sesekali di wilayah tertentu.
- 4) Pemerataan pelayanan masih menjadi persoalan yang perlu diperbaiki untuk menjamin keadilan akses bagi seluruh warga.

5. Responsivitas

Responsivitas dalam pelayanan ditunjukkan melalui sikap dan tindakan petugas dalam menanggapi kebutuhan serta keluhan masyarakat. Dari hasil pengamatan dan wawancara, sebagian besar petugas menunjukkan sikap ramah dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Mereka bersedia memberikan penjelasan jika ada warga yang bingung atau menghadapi kendala. Namun, ada juga masyarakat yang menyatakan bahwa mereka tidak mendapatkan tanggapan yang cepat saat menyampaikan keluhan. Ini menandakan bahwa tingkat responsivitas masih belum merata dan belum menjadi budaya pelayanan secara menyeluruh.

6. Ketepatan

- 1) Masih sering ditemukan kesalahan dalam penulisan data seperti nama, tempat tanggal lahir, dan alamat.
- 2) Proses koreksi memakan waktu tambahan dan membuat masyarakat harus kembali mengurus berkas.
- 3) Beberapa warga juga mengalami keterlambatan yang tidak sesuai dengan waktu estimasi yang dijanjikan.
- 4) Meskipun kesalahan tidak terjadi pada semua kasus, namun hal ini menunjukkan bahwa akurasi pelayanan perlu lebih ditingkatkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan masih belum berjalan secara optimal. Meskipun secara umum proses perekaman dan penerbitan e-KTP telah dilakukan sesuai dengan prosedur, namun pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan. Hal ini terlihat dari masih adanya

keterlambatan pencetakan, kurangnya informasi kepada masyarakat, dan ketidaksesuaian antara estimasi waktu pelayanan dengan realitas yang terjadi.

Evaluasi berdasarkan indikator pelayanan publik menurut William N. Dunn menunjukkan bahwa efektivitas dan responsivitas sudah mulai terlihat, tetapi masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, efisiensi, pemerataan, kecukupan, dan ketepatan pelayanan masih menjadi tantangan yang cukup signifikan. Faktor-faktor seperti keterbatasan jumlah pegawai, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta kurang stabilnya sistem jaringan turut memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, pelayanan e-KTP oleh Disdukcapil Kabupaten Pelalawan membutuhkan perbaikan secara menyeluruh, baik dari sisi internal organisasi maupun dukungan eksternal. Diperlukan peningkatan kapasitas SDM, perbaikan infrastruktur, serta penyederhanaan alur informasi bagi masyarakat. Jika langkah-langkah perbaikan ini dilaksanakan secara konsisten, maka pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan merata dapat terwujud, sesuai dengan harapan masyarakat dan prinsip pelayanan publik yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Praditya, D. (2014). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Di Tingkat Pemerintahan Desa*. Jurnal Penelitian Komunikasi, 17(2), 129- 140
- Rauf, R. (2017). Perubahan Kedudukan Kelurahan Dari Perangkat Daerah menjadi Perangkat Kecamatan. Jurnal Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi, 3(1), 4– 5. <https://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/1810/1130>.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). Jurnal Administrasi Publik, 1(5), 981- 990.
- Sadu Wasitiono. (2015). *Metodologi Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi Yang Diperluas)*. IPDN Press.
- Tjiptono, Fandy, 1995. *Total Quality Manajemen*. Andi Offset: Yogyakarta. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Zulhakim, A. A. (2014). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E- KTP Di Kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan*. Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, 3(2), 25-34.