

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK DI MASA
PANDEMI COVID-19**

Oleh :

Andika Widia Putra¹

NIM. E1011171035

Arifin², Dhidik Aprianto²

Email: Andikawidiaputra@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

ABSTRAK

Andika Widia Putra : Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Di Masa Pandemi Covid-19. **SKRIPSI** : Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak di masa pandemi Covid-19. Permasalahan dalam pelayanan E-KTP ini yaitu masih kurangnya sarana seperti bangku tunggu dalam mendukung pelayanan E-KTP yang mengakibatkan adanya masyarakat yang berdiri. Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uji validitas data menggunakan triangulasi, yaitu teknik triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik. Dalam penelitian ini menggunakan teori Zeithaml (dalam Ratminto & Atik, 2005, 175) yang menyatakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: 1) Berwujud, kesimpulan dari aspek ini adalah sarana dan prasarana masih belum optimal, dan harus adanya pengoptimalan tata letak ruangan dan penambahan ruangan. 2) Keandalan, kesimpulan dari aspek ini adalah keandalan pegawai sudah baik, dan harus ditingkatkan lagi. 3) Ketanggapan, kesimpulan pada aspek ini adalah ketanggapan pegawai dalam memberikan jawaban ketika adanya gangguan jaringan atau masalah masih belum pasti, dan harus lebih dioptimalkan demi kepuasan masyarakat. 4) Jaminan, kesimpulan pada aspek ini adalah sudah baik, hanya saja kadang terjadi gangguan jaringan dari pusat yang mengakibatkan terlambatnya pelayanan. 5) Empati, kesimpulan pada aspek ini adalah empati pegawai sudah baik dan memuaskan bagi masyarakat karna telah sesuai SOP, tingkatkan dan jaga selalu empati pegawai kepada masyarakat.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, E-KTP, Covid-19

**The Service Quality of E-KTP at the Population and Civil Registration
Department of Pontianak City during the COVID-19 Pandemic.**

By:

Andika Widia Putra¹

NIM: E1011171035

Arifin², Dhidik Aprianto²

Email: Andikawidiaputra@student.untan.ac.id

ABSTRACT

This study aimed to describe and analyze the Service Quality of E-KTP at the Population and Civil Registration Department of Pontianak City during the COVID-19 pandemic. The problem in the E-KTP service was that there was still a lack of facilities such as the waiting benches to support the E-KTP service which resulted in people standing up. The value of the community satisfaction survey on the processing time of the E-KTP service was the lowest. In addition, the community also felt that there was no certainty when it came to repairing the E-KTP. The research focus was the Service Quality of E-KTP at the Population and Civil Registration Department of Pontianak City. this study used a descriptive research design with a qualitative approach. The techniques of data collection were observation, interview, and documentation. The data validity test used triangulations, namely source triangulation techniques, time triangulation, and technical triangulation. This study used Zeithaml's theory (in Ratminto & Atik, 2005, 175) which stated that service quality can be measured from 5 dimensions, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results showed that the facilities and infrastructure were still not optimal, employee reliability was good, and the responsiveness of employees in providing answers when there were network disturbances or problems was still uncertain. The results also showed that the assurance was already good, it was just that sometimes network disturbances occurred from the center which resulted in delays in service and employee empathy was good and satisfying for the community because it is in accordance with the SOP. The researcher suggests an optimization of room layout and additional rooms, improvement again towards employee reliability, optimization of employee responsiveness for the sake of community satisfaction. The researcher also suggests to keep improving and always maintaining employee empathy for the community.

Keywords: Quality, Service, E-KTP, COVID-19



Andika Widia Putra E1011171035

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Untan

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah salah satu diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak merupakan salah

satu organisasi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kota Pontianak. Dari sekian banyak pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanan Kartu Tanda Penduduk merupakan pelayanan yang paling penting dan paling ramai yang ditangani oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan dokumen penting dan wajib dimiliki oleh setiap masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, kemudian diperbaharui dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019. Pada masa pandemi Covid-19 banyak sekali terjadi perubahan baru dalam kehidupan masyarakat Indonesia dan menyebabkan permasalahan baru dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai Salah satu pelaksana pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan

dan keinginan masyarakat pada masa pandemi covid-19 mengingat banyak terjadi penyesuaian baru dalam hal pelayanan. Banyak masyarakat yang berharap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan dimasa pandemi Covid-19 dengan kualitas sangat baik dan sangat aman, mengingat penyebaran virus Covid-19 sangatlah berbahaya dan mematikan, sehingga masyarakat berharap pelayanan administrasi kependudukan yang mereka lakukan seperti pelayanan E-KTP memiliki fasilitas pelayanan cukup, menerapkan protokol kesehatan yang ketat, pelayanan yang cepat, pelayanan yang nyaman, pelayanan yang ramah dari petugas, kecepatan waktu layanan selesai, ketanggapan pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan, serta adanya inovasi dalam mewujudkan pelayanan yang nyaman, berkualitas dan memudahkan masyarakat agar terciptanya pelayanan yang berkualitas sangat baik.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sangat baik kepada masyarakat, Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak harus memenuhi beberapa 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Bukti fisik(kenyamanan /sarana dan prasarana yang mendukung, penampilan pegawai yang rapi, kemudahan proses pelayanan, dan kedisiplinan pegawai), kehandalan (kecermatan pegawai, standar pelayanan, keahlian menggunakan alat bantu), ketanggapan (ketanggapan, ketepatan, kecepatan, pelayanan tepat waktu, dan menerima semua keluhan), jaminan (tepat waktu, biaya, dan legalitas), dan empati (ramah, sopan, tidak diskriminatif, dan menghargai).

Berdasarkan hasil observasi peneliti, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat masih terjadi pelayanan yang kurang optimal dilapangan seperti, masih terdapat keluhan dari masyarakat dalam beberapa aspek dari 5 dimensi yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti masih adanya masyarakat yang merasa belum puas dengan pelayanan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan yang belum optimal, karna masih adanya pengunjung yang berdiri ketika menunggu panggilan antrian saat pelayanan pembuatan E- KTP akibat kurangnya kursi yang tersedia sebagai sarana pendukung pelayanan kepada masyarakat dikarenakan adanya pembatasan jarak antar pengunjung sebagai protokol kesehatan dimasa pandemi covid-19 sehingga jumlah kursi yang tersedia hanya ada 19 bangku tunggu dan perbangku tunggu diisi oleh 2 orang menjadi total keseluruhan adalah 38 orang dan belum cukup untuk menampung masyarakat yang perharinya sekitar 350 kuota pelayanan E-KTP sehingga membuat beberapa pengunjung tidak nyaman dengan keadaan tersebut, lalu ada pula keluhan masyarakat tentang lamanya waktu tunggu proses pelayan dikarenakan adanya pengurangan petugas yang melayani E-KTP terkait protokol kesehatan dan aturan normal baru dari pemerintah, adanya keluhan tentang masih belum jelasnya

kepastian waktu penyelesaian produk layanan, dari beberapa masalah diatas pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil selaku pemberi pelayanan harusnya memperhatikan bagaimana kenyamanan, keamanan, serta kualitas pelayanan yang baik meskipun ada perubahan yang menjadi sebuah permasalahan pelayanan dimasa pandemi covid-19.

Dari pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dapat diketahui bahwa Nilai Unsur Pelayanan Biaya/Tarif dengan nilai 3,90 adalah yang paling tinggi, dan untuk Nilai Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 2,95 mendapatkan nilai terendah, dan dapat kita ketahui bahwa perbedaan nilai unsur waktu pelayanan dan unsur biaya yang jauh berbeda menunjukkan unsur waktu pelayanan dinilai kurang memuaskan bagi masyarakat dalam pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota

Pontianak dimasa pandemi covid-19.

2. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa masalah, sebagai berikut :

- A. Kurangnya fasilitas pendukung pelayanan diruang tunggu pelayanan E-KTP membuat kurang nyaman masyarakat.
- B. Nilai dari Survey Kepuasan Masyarakat tentang waktu pelayanan yang diberikan Disdukcapil Pontianak tentang proses layanan merupakan yang terendah, yang berarti masyarakat merasa waktu pelayanan masih belum optimal.
- C. Belum adanya kepastian waktu dalam penyelesaian layanan perbaikan E-KTP yang diberikan.

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka

penelitian ini difokuskan pada :
Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Di Masa Pandemi Covid-19.

4. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan Fokus penelitian yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Di Masa Pandemi Covid-19?

5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak di masa pandemi Covid-19.

6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk penelitian kualitas pelayanan dimasa yang akan datang, dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta bisa menjadi masukan untuk bahan kajian dalam upaya mengembangkan ilmu pelayanan publik kedepannya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan E-KTP serta penelitian ini adalah salah satu syarat untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura, Pontianak.

b. Bagi Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan masukan (*input*) bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pontianak untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP dan meningkatkan kepercayaan masyarakat akan kualitas pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

B. METODE PENELITIAN

Penulis memilih jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk penelitian kualitas pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Penulis memilih jenis penelitian tersebut karena rumusan masalah yang akan penulis teliti adalah masalah yang bersifat subyektif dan individual. Dengan metode ini

penulis juga berperan sebagai instrumen penelitian oleh karena itu penulis merasa akan lebih mudah menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena penulis terlibat secara langsung dalam proses penelitian. Seperti, untuk mengetahui sikap petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap masyarakat, penulis merasa lebih tepat dengan teknik wawancara (kualitatif) daripada dengan teknik angket / kuesioner (kuantitatif).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan yang dianggap dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang terjadi dilapangan maka sangat dibutuhkan informan. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling*. Teknik *purposivesampling* yaitu memilih informan pangkal dan informan pokok yang ditunjuk secara sengaja, seperti para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pontianak yang melayani E-KTP pada masyarakat serta 5 orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari mengurus keperluan pembuatan, perbaikan, mengubah data dan melakukan pencetakan kembali E-KTP. Sehingga ditentukan subjek penelitian sebagai berikut:

- a) Kasubbag Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Pontianak
- b) Kepala seksi identitas penduduk Disdukcapil Pontianak
- c) Pegawai pelayanan E-KTP Disdukcapil Pontianak sebanyak 2 orang
- d) Masyarakat yang mengurus E-KTP di Disdukcapil Pontianak sebanyak 5 orang yang melakukan pelayanan E-KTP berbeda beda.

Objek penelitian adalah Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Pontianak dimasa pandemi Covid-19.

C. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang dipaparkan dibawah ini merupakan sebuah jawaban dari pertanyaan penelitian yang terletak di BAB II. Adapun pertanyaan tersebut terdiri dari Bukti Fisik (Tangibel), Kehandalan (Reability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty). Guna memperoleh informasi dan data yang relevan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penulisan, maka penulis melakukan wawancara kepada informan yang dinilai memiliki pengetahuan terhadap objek yang akan diteliti. Subjek dalam penulisan ini adalah pihak-pihak yang mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Maka dari

itu, wawancara teknik pengumpulan data yang sangat penting guna mendapatkan jawaban yang lebih *detail* dan mendukung data-data tertulis. Fokus penelitian seperti yang tertera pada BAB I yaitu pada Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1. Pada indikator Bukti fisik ini, peneliti menilai berdasarkan kenyataan yang peneliti temui dilapangan peneliti menyimpulkan bahwa penampilan petugas sudah sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu menggunakan pakaian dinas bagi yang Pegawai Negeri Sipil serta menggunakan Kemeja putih bagi yang honorer sesuai dengan peraturan daerah yang mengatur, kenyamanan tempat pelayanan masih belum optimal meskipun sudah cukup nyaman dikarenakan bangku tunggu yang dinilai masih kurang untuk menampung masyarakat, serta terdapat

kekurangan ruangan seperti ruang tunggu yang ideal dan tidak mengganggu jalan keluar masuknya kedalam dinas lain di Kantor Terpadu, dan ruang pencetakan KTP-elektronik yang steril dari masyarakat, kemudahan proses pelayanan dinilai cukup baik meskipun masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui harus mendaftar antrian online terlebih dahulu ataupun kebingungan karena kekurangan informasi terkait proses pelayanan E-KTP dimasa pandemi Covid-19 harus melalui mendaftar antrian online terlebih dahulu baru akan dilayani di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

2. Pada indikator kehandalan, peneliti menilai bahwa pegawai dalam melayani masyarakat sudah dengan cermat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat pemohon,

dan tepat sesuai dengan standar pelayanan yang ada, standar pelayan sudah jelas sesuai dengan aturan yang berlaku, serta dalam menggunakan alat bantu pendukung dalam pelayanan E-KTP pegawai sudah mahir dan ahli sehingga dapat menjalankan pelayanan E-KTP yang baik kepada masyarakat pada saat masa pandemi covid-19.

3. Pada indikator ketanggapan pegawai dalam memberikan tanggapan kepada masyarakat dimasa pandemi covid-19 sudah berusaha semaksimalnya dan pegawai juga mengupayakan untuk membantu masyarakat dengan semaksimal mungkin dan sebisa mungkin asalkan persyaratan lengkap maka pelayanan akan diberikan dengan cepat. petugas juga sudah berupaya untuk melakukan pelayanan dengan tepat sesuai dengan keinginan masyarakat, petugas melakukan pelayanan E-KTP

dengan cermat sesuai dengan layanan yang diajukan oleh masyarakat, serta petugas juga sudah berusaha untuk melakukan pelayanan tepat waktu, walaupun masih ada terdapat kesalahan dalam menyampaikan jadwal ketika terjadi sebuah permasalahan, seperti jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang terputus dari pusat, ataupun sedang ada gangguan atau eror pada aplikasi yang digunakan untuk melakukan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak juga berusaha untuk menerima dan mendengarkan semua keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan selama mengurus E-KTP. Dapat disimpulkan bahwa pada indikator ketanggapan pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah cukup baik dan harus ditingkatkan agar mencapai tingkat yang sangat baik dalam menanggapi dan menerima keluhan masyarakat.

4. Pada indikator jaminan kepada masyarakat, peneliti berpendapat bahwa jaminan biaya sudah sesuai dengan aturan yang berlaku karena dilaksanakan dengan tidak adanya biaya yang dibebankan kepada masyarakat selama proses pelayanan E-KTP dari awal hingga akhir, jaminan legalitas sudah terjamin karena produk pelayanan E-KTP dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang merupakan organisasi pemerintah daerah Pontianak dan disesuaikan dengan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang administrasi kependudukan, sedangkan pada jaminan tepat

waktu pelayanan masih sering mengalami kendala keterlambatan sehingga menyebabkan pelayanan tidak sesuai dengan waktu standar operasional prosedur yang ditetapkan yang berarti masih belum optimalnya pelayanan yang diberikan akibat adanya ketidak pastian waktu selesainya pelayanan.

5. Pada indikator empati, peneliti menyimpulkan bahwa empati pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus E-KTP sudah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, santun, mendahulukan kepentingan masyarakat terlebih dahulu secara profesional dan tidak diskriminatif kepada setiap masyarakat yang datang mengajukan pelayanan E-KTP yang dilakukan, serta para pegawai telah melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang berlaku, jadi pada indikator empati sudah

baik dan harus ditingkatkan terus demi memenuhi harapan masyarakat atas pelayanan yang berkualitas.

D. Simpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan serta peneliti kemukakan di bab sebelumnya, maka di bab terakhir ini peneliti akan kemukakan kesimpulan dan juga saran dari hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak di Masa Pandemi Covid-19. Ada lima indikator pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dibahas pada penelitian ini yaitu diantaranya indikator Berwujud (*Tangible*), indikator Keandalan (*Reliability*), indikator Ketanggapan (*Responsiveness*), indikator Jaminan (*Assurance*) dan indikator Empati (*Empathy*) dan dari kelima indikator

tersebut, Peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada indikator Bukti Fisik (Tangible)

Pada indikator ini penerapannya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan terkhusus bagian E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah cukup baik namun masih belum optimal, walaupun pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menyampaikan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dirasa sudah cukup namun dinilai masih kekurangan ruangan dan ruang tunggu yang dirasa kurang nyaman dan juga kurang menjaga jarak atau sesak saat ada pembatasan jarak antar masyarakat dimasa pandemi covid-19, serta masih adanya kekurangan bangku tunggu

yang digunakan masyarakat saat menunggu giliran dipanggil nomor antrian pelayanan E-KTP, serta harus lebih mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa ada perubahan dalam pelayanan E-KTP yang harus mendaftar antrian online terlebih dahulu di website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

2. Keandalan (Reability)

Indikator keandalan penerapannya didalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan terkhusus E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dimasa pandemi covid-19 sudah cukup baik, masyarakat mengakui bahwa sangat minim kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam hal

mengetik dan memberikan penjelasan mengenai pelayanan baik tata cara atau syarat-syarat yang harus masyarakat lengkapi sebelum hendak mengurus administrasi kependudukan.

3. Ketanggapan

(Responsiveness)

Indikator ketanggapan, penerapan didalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan E-KTP sudah memuaskan, namun masih ada beberapa keluhan dikarenakan adanya masalah jaringan yang menyebabkan keterlambatan atau penambahan hari dalam penyelesaian pelayanan, berdasarkan tanggapan masyarakat yang menjadi masalah dalam hal ini adalah perihal waktu pelayanan yang sering kali tidak jelas bahkan diakui oleh salah seorang masyarakat bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak masih salah

dalam memberikan jadwal untuk pengambilan E-KTP diakibatkan terjadinya *error* alat pencetakan E-KTP atau aplikasi yang digunakan untuk mencetak E-KTP masih belum selesai diperbaiki.

4. Indikator Jaminan, penerapannya didalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah baik, dimana kepastian biaya, kepastian legalitas tidak pernah menjadi masalah didalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, namun terkait kepastian waktu, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menyampaikan bahwa untuk urusan pencetakan atau penyelesaian pembuatan atau perbaikan E-KTP sudah jelas, hanya saja

terkadang apabila jaringan bermasalah akan menjadi terhambat dikarenakan tidak bisa melakukan pencetakan E-KTP jika jaringan SIAK atau aplikasi sedang bermasalah.

berusaha untuk terus menerapkan budaya 5S yaitu Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Saran

5. Indikator Empati penerapannya didalam pelaksanaan pelayanan E-KTP sudah cukup memuaskan, diakui oleh beberapa masyarakat bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah melayani dengan baik, sopan dan juga ramah. Berdasarkan hasil wawancara tidak ada keluhan mengenai sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak ketika memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak juga telah

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti ingin memaparkan sebuah masukan atau saran mengenai Pelaksanaan Pelayanan E-KTP dimasa pandemi Covid -19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada indikator ini perlu dilakukan penambahan atau pembenahan tata letak terkait sarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak seperti contohnya ruang pencetakan E-KTP masih belum steril dari masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak membutuhkan sebuah ruangan yang cukup untuk menjadi

ruang pencetakan E-KTP masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Kemudian masyarakat masih mengeluhkan keadaan ruang tunggu yang penuh hingga tampak sesak. Berdasarkan keluhan masyarakat tersebut diperlukan penambahan jumlah ruangan agar masyarakat merasa lebih nyaman berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

2. Keandalan (*Reability*)

Pada indikator ini keandalan pegawai dalam hal mengoperasikan alat bantu pelayanan seperti komputer, print out, kamera, dan lain sebagainya sudah sangat baik dan harus dipertahankan. Berdasarkan pengakuan salah seorang masyarakat bahwa keandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu sudah sangat baik dan mahir. Saran dari peneliti yaitu keandalan pegawai harus terus ditingkatkan dan terus

dipertahankan agar kualitas pelayanan terus meningkat

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pada indikator ini perlu dilakukan peningkatan ketepatan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat ketika adanya gangguan jaringan sehingga tidak ada masyarakat yang merasa kecewa akibat tidak tepatnya waktu yang diberitahukan. Kemudian pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak harus melakukan pengecekan isi kotak saran setiap hari agar dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa emotikon kepuasan atau keluhan serta saran dari masyarakat yang disampaikan

4. Jaminan (*Assurance*)

Pada aspek ini dibutuhkan peningkatan dalam hal pemberian jaminan waktu pelayanan ketika adanya gangguan atau permasalahan dari internal sehingga

kepercayaan masyarakat terhadap kualitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak juga akan meningkat.

5. Empati (*Empathy*)

Pada indikator ini yaitu pegawai harus selalu mendahulukan kepentingan masyarakat serta mempertahankan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) yang telah mereka terapkan agar masyarakat merasa nyaman ketika berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

implementasinya. Bandung: CV.Mandar Maju Maleong, J Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moenir, H.A.S.2008.

Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mukarom, Zaenal dan W. Muhibudin.2015.

Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : CV Pustaka Setia.

Pasolong, Harbani. 2013.

Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

E. Referensi

Buku

Istianto, Bambang. 2011.

Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif

Pelayanan Publik. Jakarta

: Mitra Wicana Indah.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori*

dan Konsep Pelayanan

Publik Serta

Pasolong, Harbani. 2013.

Metode Penelitian

Administrasi

Publik. Bandung

:Alfabeta.

Ratminto dan Atik. 2005.

Manajemen Pelayanan.

Yogyakarta: Pustaka

PELAJAR.

Ridwan dan Sudrajat. 2009.

- Hukum Administrasi dan Pelayanan Publik.*
Bandung : Nuansa.
- Safroni ladzi. 2012.
Manajemen dan reformasi pelayanan publik. Malang: Aditya Media Publishing.
- Sinambela, dkk. 2006.
Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif.*
Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, dan Chandra. 2007. *Service, Quality, dan Satisfaction.*
Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, dan Chandra. 2016.
Service, Quality, dan Satisfaction.
Yogyakarta: Andi.
- Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial.*
Bandung : PT. Refika Aditama.
- Waluyo. 2007. “*Manajemen Pelayanan (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*”. Bandung : Mandar Maju.
- 1. Peraturan Perundang-Undangan**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun

2013 Tentang Perubahan
Atas Undang-Undang
Nomor 23 Tahun 2006
Tentang Administrasi
Kependudukan.

