

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Khairin Nadi¹, Munawarah², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail : khairinnadi5@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang permasalahan penelitian ini adalah kurangnya petugas pelayanan, jumlah sumber daya manusia yang kurang mengakibatkan pelayanan kurang cepat, jarang tersosialisasikan ke masyarakat alur pelayanan pembuatan E-KTP, dan jaringan internet yang tidak stabil dalam pelayanan pembuatan E-KTP sehingga belum bisa memberikan jaminan tepat waktu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara baik dilihat dari: *tangibles* (berwujud) meliputi penampilan petugas baik, kenyamanan tempat baik, *reliability* (kehandalan) meliputi kecermatan petugas cukup baik, keahlian petugas baik, *responsiveness* (ketanggapan) meliputi pelayanan yang cepat kurang baik, keluhan masyarakat direspon oleh petugas cukup baik, *assurance* (jaminan) meliputi memberikan jaminan tepat waktu kurang baik, memberikan jaminan biaya baik, *empathy* (empati) meliputi mendahulukan kepentingan masyarakat baik, melayani dengan sikap ramah cukup baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi, yang meliputi faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia dan jaringan internet yang tidak stabil, faktor pendorong meliputi keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Agar Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi lebih optimal disarankan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah sumber daya manusia, meningkatkan kualitas jaringan internet, petugas pelayanan lebih aktif dalam memberikan penjelasan melalui sosialisasi kepada masyarakat dan masyarakat lebih aktif mencari informasi seperti persyaratan-persyaratan pembuatan E-KTP.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pembuatan E-KTP

ABSTRACT

The background of this research problem is the lack of service officers, the number of human resources is lacking resulting in slow service, rarely socialized to the community the flow of E-KTP making services, and unstable internet networks in E-KTP making services so that they cannot provide a guarantee of being on time. The purpose of this study was to determine the Quality of E-KTP Making Services at the Population and Civil Registration Service of Hulu Sungai Utara Regency and the factors that influence it. This study uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. The data collection techniques used are interviews, observations, and documentation. Data sources were taken through purposive sampling of 12 people. After the data was collected, it was then analyzed using techniques including data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the Quality of E-KTP Making Services at the Population and Civil Registration Office of Hulu Sungai Utara Regency is good in terms of: tangibles (tangible) including good officer appearance, good place comfort, reliability (reliability) including officer accuracy is quite good, officer expertise is good, responsiveness (responsiveness) including fast service is not good, public complaints are responded to by officers quite well, assurance (guarantee) including

providing timely guarantees is not good, providing cost guarantees is good, empathy (empathy) including prioritizing public interests is good, serving with a friendly attitude is quite good. Influencing factors, which include inhibiting factors, namely the lack of human resources and unstable internet networks, driving factors include officer expertise in using aids in the service process and the comfort of the place to carry out services. In order to optimize the Quality of E-KTP Making Services at the Population and Civil Registration Service of Hulu Sungai Utara Regency, it is suggested that the Head of the Population and Civil Registration Service of Hulu Sungai Utara Regency improve the quality of services by adding human resources, improving the quality of the internet network, service officers being more active in providing explanations through socialization to the community and the community being more active in seeking information such as the requirements for making E-KTP.

Keywords: *Quality, Service, Making E-KTP*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah 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 diterapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Salah satu dari penyelenggaraan layanan publik adalah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, 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.

Sejak dikeluarkannya UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Kalimantan Selatan. Pelayanan kependudukan ini meliputi biodata penduduk, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak, surat keterangan pindah, surat keterangan datang, surat keterangan pindah ke luar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan kelahiran, surat keterangan lahir mati, surat keterangan pembatalan perkawinan, surat keterangan pembatalan perceraian, surat keterangan kematian, surat keterangan pengangkatan anak, surat keterangan pelepasan kewarganegaraan indonesia, surat keterangan pengganti tanda identitas, surat keterangan pencatatan sipil, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak.

Jasa pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, aman, lancar, tertib, serta kepastian biaya atas jasa pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada objek penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menemukan beberapa permasalahan meliputi kurangnya petugas pelayanan, jumlah sumber daya manusia yang tersedia tidak mampu mengimbangi banyaknya berkas permohonan yang masuk, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Jarang tersosialisasikan atau kurang tersampaikan ke masyarakat alur pelayanan pembuatan E-KTP, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui alur pelayanan, kadang-kadang masyarakat ada yang langsung masuk tanpa bertanya kepada petugas depan dimana ruangan yang ingin dituju yang menyebabkan masyarakat tidak mengetahui alur pelayanan pembuatan E-KTP dan persyaratannya. Jaringan Internet yang tidak stabil dalam pelayanan pembuatan E-KTP sehingga belum bisa menjamin tepat waktu apabila terjadi gangguan jaringan internet maka penyelesaiannya akan terhambat.

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat menilai kualitas kebutuhannya. Tujuan dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dapat dicapai dengan mengacu kepada kualitas pelayanan yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

METODE

Penelitian ini membahas terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Masalah yang akan diteliti adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *puspositive sampling* berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan *membercheck*.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupate Hulu Sungai Utara

Penelitian ini berdasarkan teori Zeithaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2018:63). Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud)

Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

a. Penampilan petugas

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara baik.

Petugas sudah ditentukan pakaian yang dipakai saat melayani masyarakat sudah sesuai dengan surat edaran bupati HSU.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa penampilan petugas dilihat baik. Semua petugas sudah memakai pakaian yang seragam tidak ada petugas yang beda sendiri dalam pakaian saat bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan hasil dokumentasi dapat dilihat bahwa penampilan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara baik, karena para petugas berpakaian sopan dan rapi. Mereka juga seragam mengikuti arahan yang telah disampaikan kepada mereka.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dinilai baik. Petugas sudah diatur pakaiannya saat memberikan pelayanan dan sudah sesuai dengan surat edaran bupati HSU.

b. Kenyamanan tempat

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara baik. Ada AC, tempat bermain untuk anak, tempat untuk menulis, tempat membaca, dan tempat untuk ibu menyusui juga ada.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa kenyamanan tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara lumayan nyaman tempatnya bersih dan fasilitasnya cukup lengkap seperti tempat bermain anak, tempat menulis dan membaca, dan bagi ibu yang ingin menyusui anaknya juga ada tempatnya.

Berdasarkan hasil dokumentasi dapat dilihat bahwa kenyamanan tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara baik, dikarenakan ruangan yang bersih dan sarana prasarana yang lengkap seperti tempat untuk menulis dan tempat bermain untuk anak-anak.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara baik, ruangan yang bersih dan sarana prasarana yang lengkap seperti tempat anak-anak bermain, tempat membaca dan menulis, dan tempat bagi ibu yang membawa anak balita disediakan ruang untuk menyusui.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kecermatan petugas dalam melayani, pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

a. Kecermatan petugas

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kecermatan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik. Petugas lumayan teliti dalam proses pelayanan tapi tidak menutup kemungkinan ada kesalahan tetapi ketika ada kesalahan petugas langsung sigap menyelesaikan masalah yang ada tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa kecermatan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Petugas

melakukan proses pelayanan cukup teliti jarang ada berkas yang dikembalikan karena ada kesalahan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecermatan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Jarang ada masyarakat yang mengembalikan berkas karena kesalahan tapi tidak menutup kemungkinan terjadi kesalahan itupun kalau ada kesalahan petugas langsung sigap membantu dan memperbaiki berkas tersebut.

b. Keahlian petugas

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara baik. Petugas sudah mahir dalam menggunakan alat tersebut mereka sudah lama berada di bidang tersebut sehingga sudah ahli dalam menggunakan alat bantu yang ada dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara baik. Petugas sudah ahli menggunakan alat tersebut sudah sesuai dengan keahlian mereka dan sudah lama bekerja di bidang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara baik. Petugas sudah mahir menggunakan alat tersebut karena sudah lama bekerja di bidang tersebut dan sudah sesuai dengan keahlian mereka masing-masing.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

a. Pelayanan yang cepat

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang cepat dikarenakan kekurangan sumber daya manusia jumlah masyarakat yang datang untuk berurusan di Disdukcapil tidak mampu mengimbangi petugas yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang cepat penyebabnya pada petugas atau sumber daya manusia yang masih kurang tidak mampu mengimbangi masyarakat yang datang untuk berurusan di Disdukcapil.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang cepat karena masih kurang petugas atau sumber daya manusia yang ada tidak mampu mengimbangi masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

b. Keluhan masyarakat direspon oleh petugas

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keluhan masyarakat cukup direspon oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Hulu Sungai Utara pengaduan bisa dilakukan melalui WhatsApp, Instagram, dan bisa juga langsung datang ke Disdukcapil. Petugas akan langsung menangani permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa keluhan masyarakat sudah direspon oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara disini ada bagian informasi dan pengaduan. Jadi setiap pengaduan baik itu pengaduan masyarakat berupa layanan atau sebagainya bisa dilaporkan kepada petugas Disdukcapil bisa melalui media sosial atau menemui langsung petugas Disdukcapil di tempat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keluhan masyarakat sudah cukup direspon oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara masyarakat yang ingin melakukan pengaduan atau keluhan bisa secara *online* atau *offline* seperti menghubungi lewat WhatsApp atau Instagram dan bisa juga langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara menemui petugas yang menangani permasalahan yang ada.

4. Assurance (jaminan)

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

a. Memberikan jaminan tepat waktu

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang memberikan jaminan tepat waktu karena masalah jaringan internet yang bisa gangguan atau server pusat. Jadi petugas masih belum bisa memastikan waktu penyelesaian tetapi biasanya petugas akan langsung memberitahukan apabila terjadi keterlambatan.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang memberikan jaminan tepat waktu. Hal ini disebabkan karena jaringan internet yang sering bermasalah sehingga menimbulkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak bisa memberikan jaminan tepat waktu dikarenakan kendala internet yang tidak stabil menyebabkan penyelesaian suatu berkas menjadi tidak tepat waktu. Tetapi apabila ada kendala biasanya petugas langsung menghubungi masyarakat yang sudah meninggalkan nomor hp agar bisa diberitahukan apabila ada gangguan.

b. Memberikan jaminan biaya

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak memintai biaya. Semuanya gratis sesuai dengan SOP yang berlaku. Asalkan langsung datang ke Disdukcapil tanpa melalui calo maka dipastikan gratis.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak ada petugas yang memintai biaya sepeserpun semua pelayanan di Disdukcapil gratis selama datang langsung ke Disdukcapil tanpa melalui calo.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak sama sekali memintai biaya semua pelayanan yang ada gratis asalkan masyarakat langsung datang ke tempat tanpa melalui calo maka tidak akan mengeluarkan biaya sepeser pun.

5. *Empaty* (empati)

Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

a. Mendahulukan kepentingan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi apalagi golongan. Siapapun masyarakat yang datang selama sesuai prosedur maka akan dilayani sepenuh hati.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup mendahulukan kepentingan masyarakat sesuai dengan nomor antrian. Tapi apabila ada ibu hamil dan lansia bisa didahulukan disana ada loket khusus atau prioritas bagi mereka sehingga tidak mengantri lama.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup mendahulukan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan pribadi apalagi golongan. Masyarakat yang datang langsung dilayani sesuai dengan nomor antrian tetapi apabila ada ibu hamil dan lansia bisa didahulukan.

b. Melayani dengan sikap ramah

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas lumayan ramah dalam melayani masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara petugas menerapkan 5S (Sapa, Senyum, Salam, Senyum, Sopan, dan Santun). Setiap masyarakat yang datang petugas akan melayaninya dengan sikap ramah walaupun ada masalah dirumah atau diluar jam kerja petugas tetap profesional bersikap ramah.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa petugas cukup ramah kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara tingkat keramahan petugas tergantung jam, kalau pagi masih semangat atau murah senyum kalau sudah siang kemungkinan terjadi penurunan apalagi misalkan banyaknya masyarakat sedangkan petugas yang melayani cuman sedikit sehingga ada kekurangan pada keramahan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa petugas cukup ramah melayani masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara tergantung jam, kalau pagi masih murah senyum dan semangat kalau sudah siang terjadi penurunan apalagi saat banyaknya masyarakat sedangkan petugas yang melayani cuman sedikit sehingga berkurang pada keramahan.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka diketahui beberapa faktor-faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, diantaranya:

1. Faktor penghambat

a. Kurangnya sumber daya manusia

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang dikarenakan anggaran atau dana yang terbatas sehingga menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian berkas-berkas.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa petugas atau sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara masih terbilang kurang karena tidak adanya anggaran untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang belum mampu mengimbangi banyaknya masyarakat yang datang dikarenakan anggaran yang terbatas.

b. Jaringan internet yang tidak stabil

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara terutama pada jaringan internet yang masih kurang atau mengalami gangguan dikarenakan anggaran yang terbatas tidak bisa meningkatkan sarana prasarana.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa sarana prasarana masih kurang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara khususnya pada jaringan internet yang sering mengalami gangguan sehingga menimbulkan keterlambatan penyelesaian berkas-berkas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa jaringan internet pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak stabil menyebabkan tidak bisa memberikan jaminan tepat waktu.

2. Faktor pendorong

a. Keahlian petugas

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, petugas sudah mahir dalam menggunakan alat tersebut mereka sudah lama berada di bidang tersebut sehingga sudah ahli dalam menggunakan alat bantu yang ada dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, petugas sudah ahli menggunakan alat tersebut sudah sesuai dengan keahlian mereka dan sudah lama bekerja di bidang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik. Petugas sudah mahir menggunakan alat tersebut karena sudah lama bekerja di bidang tersebut dan sudah sesuai dengan keahlian mereka masing-masing

b. Kenyamanan tempat

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah nyaman atau baik sudah ada AC, tempat bermain untuk anak, tempat untuk menulis, tempat membaca, dan tempat untuk ibu menyusui juga ada.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa kenyamanan tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara lumayan nyaman tempatnya bersih dan fasilitasnya cukup lengkap seperti tempat bermain anak, tempat menulis dan membaca, dan bagi ibu yang ingin menyusui anaknya juga ada tempatnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah nyaman dan fasilitasnya cukup lengkap seperti tempat anak bermain agar mereka tidak bosan menunggu, tempat membaca dan menulis, dan tempat bagi ibu yang ingin menyusui juga ada.

SIMPULAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara baik dilihat dari: *tangibles* (berwujud) meliputi penampilan petugas baik, kenyamanan tempat baik, *reliability* (kehandalan) meliputi kecermatan petugas cukup baik, keahlian petugas baik, *responsiveness* (ketanggapan) meliputi pelayanan yang cepat kurang baik, keluhan masyarakat direspon oleh petugas cukup baik, *assurance* (jaminan) meliputi memberikan jaminan tepat waktu kurang baik, memberikan jaminan biaya baik, *empathy* (empati) meliputi mendahulukan kepentingan masyarakat baik, melayani dengan sikap ramah cukup baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi, yang meliputi faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia dan jaringan internet yang tidak stabil, faktor pendorong meliputi keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Agar Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi lebih optimal disarankan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah sumber daya manusia, meningkatkan kualitas jaringan internet, petugas pelayanan lebih aktif dalam memberikan penjelasan melalui sosialisasi kepada masyarakat dan masyarakat lebih aktif mencari informasi seperti persyaratan-persyaratan pembuatan E-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

_____. (2013). *UU No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*.

_____. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Akh. Muwafik Saleh. (2021). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Malang: Intrans Publishing.

Alfiana Ria Saputri. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk*. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Amy Y.S. Rahayu, Vishnu Juwono, & Krina Puji Rahmayanti. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Affrian, R. (2023). *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. CV Bintang Semesta Media.

Affrian, R. (2024). Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh). *Jurnal Niara*, 16(3), 520–524.

Affrian, R., Sukrisyanto, A., & Kusbandrijo, B. (2021). Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia. *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), 90.

Ainah, N., Yunani, A., Rahmini, N., & Rahayu, D. (2022). ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Journal of Syntax Literate*, 7(9).

Amin, M. R., Munawarah, M., & Mahdalina, M. (2024). EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG. *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat Dan Kearsipan*, 1(2), 183–193.

Anjasmari, N. M. M. (2022). KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Administratus*, 6(2), 152–159.

Anjasmari, N. M. M. (2023). KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), 2163–2171.

Anjasmari, N. M. M., & Bakhtiar, M. (2024). IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), 2469–2476.

Arlan, A. S. (2022). KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN. *Al'iidara Balad*, 4(2), 14–21.

Arlan, A. S. (2024). Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan. *Administratus*, 8(2), 56–68.

Arlan, A. S. (2025). Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin. *Administratus*, 9(1), 85–97.

Arlan, A. S., & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administratus*, 7(2), 38–

Arpandi, A. (2024). EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), 2594–2601.

Arpandi, A., & Aminah, S. (2023). Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M., & Norjannah, N. (2024). Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1230–1236.

Budiman, A., & Souvia, B. (2023). IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), 2126–2133.

Emilyana, R. (2025). EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN). *Al Idara Balad*, 6(2), 396–403.

Fatimah, F., & Saladin, G. (2024). Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur. *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), 116–123.

Halisah, H., Sugianor, S., & Arpandi, A. (2024). Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 462–467.

Handayani, R., & Rahmah, N. N. (2024). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administraus*, 8(3), 124–132.

Hasbiyah, S. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU. *Administraus*, 6(2), 160–168.

Hasbiyah, S. (2024). IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), 2585–2593.

Hasbiyah, S., & Fatmawati, A. (2023). Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4918–4922.

Husaini, M. (2022). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 15827–15834.

Husaini, M., Raudah, S., & Amaliya, M. (2023). IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), 2134–2139.

Hutabarat, Z. S., Riady, Y., Amral, S., Sumiharti, S., Susanti, H., Saputra, T., Affrian, R., & Taufan, A. (2023). Teaching practice program in college of education—creativity, emotional intelligence and locus of control. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 9(1), 244–257.

Jumaidi, J. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH. *Al Iidara Balad*, 6(2), 361–369.

Junaidi, J. (2025). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR. *Al Iidara Balad*, 6(2), 370–377.

Mardiah, M., Munawarah, M., & Setiawan, I. (2024). Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), 343–350.

Munawarah, M. (2022). PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Al Iidara Balad*, 4(2), 28–33.

Mutmainah, F., Husaini, M., & Sugiannor, S. (2024). Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar). *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 11–19.

Oktaviany, P. A., Affrian, R., Kusbandrijo, B., & Rochim, A. I. (2023). Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI “GUSI”). *Jurnal Niara*, 15(3), 388–399.

Orbawati, O. (2025). KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Al Iidara Balad*, 6(2), 386–395.

Raudah, S., Amalia, R., & Nida, K. (2022). PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN. *Al'iidara Balad*, 4(1), 49–58.

Raudah, S., & Maulana, M. A. (2023). Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Niara*, 16(2), 408–415.

Raudah, S., & Radawiyah, R. (2023). Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 12(1), 64–72.

Saputra, T., Zuhdi, S., Aguswan, A., Affrian, R., Eka, E., Sufi, W., & Harahap, J. R. (2023). Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 197–211.

Setiawan, I. (2023). Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara. *Jurnal Niara*, 16(1), 14–19.

Setiawan, I. (2024). Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Niara*, 16(3), 479–483.

Setiawan, I., Sukristyanto, A., & Ibnu Rochim, A. (2021). The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia. *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), 117. <https://doi.org/10.11648/j.jpaa.20210503.16>

Sugianor, S., & Husaini, M. (2024). PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA

DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG. *Al Iidara Balad*, 6(1), 189–193.

Sugianor, S., & Mawarti, M. (2024). IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), 1883–1890.

Trio, S., Sulaiman, Z., Reno, A., Khairul, A., & Arya, P. R. (2023). Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province. *Вопросы Государственного и Муниципального Управления*, 5S1, 48–68.

Donni Juni Priansa. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.

Hadiwijoyo, Suryo Sakti, & Fahima Diah Anisa. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Ibrahim. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Mutiarin, Dyah, & Arif Zaenudin. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Pasolong, & Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.

Rahmad Ramadan. (2021). *Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan*. Amuntai: STIA Amuntai.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Zaenal Mukarom, & Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.