

KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN DATA PENDUDUK UNTUK E-KTP PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Jumiati¹, Irza Setiawan², Siti Paulina³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: ampah1276@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keterlambatan pengiriman data rekam E-KTP melalui aplikasi SIAK, kurangnya pemeliharaan alat-alat perekaman seperti kamera, sidik jari, dan iris mata, serta jaringan yang tidak stabil di Kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di Kantor Disdukcapil Hulu Sungai Utara. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahap pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa hambatan, layanan perekaman E-KTP dinilai cukup baik. Alat rekam E-KTP sudah usang dan kurang pemeliharaan, meskipun sumber daya dan peralatan fisik memadai. Jumlah karyawan masih rendah, tetapi mereka mampu, handal, keramahan, dan responsif dalam melayani masyarakat. Alat yang terbatas, jaringan yang tidak stabil, kurangnya tenaga kerja, dan ruang yang sempit ialah faktor penghambat; sebaliknya, karyawan yang handal dan ramah ialah faktor pendukung. Untuk meningkatkan pelayanan, kepala dinas harus meningkatkan prasarana, jumlah staf, dan konektivitas jaringan SIAK.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Data, Kartu Tanda Penduduk Elektronik

ABSTRACT

This research is motivated by the delay in sending E-KTP recording data through the SIAK application, lack of maintenance of recording tools such as cameras, fingerprints, and irises, and unstable networks at the Hulu Sungai Utara Regency Disdukcapil Office. The study used a descriptive qualitative method with the research location at the Hulu Sungai Utara Disdukcapil Office. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed through the stages of data collection, reduction, presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that despite several obstacles, the E-KTP recording service is considered quite good. The E-KTP recording tool is outdated and lacks maintenance, although the resources and physical equipment are adequate. The number of employees is still low, but they are capable, reliable, friendly, and responsive in serving the community. Limited tools, unstable networks, lack of manpower, and narrow space are inhibiting factors; on the other hand, reliable and friendly employees are supporting factors. To improve services, the head of the office must improve the infrastructure, number of staff, and SIAK network connectivity.

Keywords: *Quality of Service, Data, Electronic Identity Card*

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat meningkat dan berkembang seiring pertumbuhan masyarakat dan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan. Karena kemampuan aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, masyarakat akan menghasilkan tuntutan-tuntunan. Pemerintah, yang memiliki otoritas untuk mengendalikan segala masalah yang muncul di masyarakat, menerima tuntutan masyarakat. Di mana pelayanan administrasi kependudukan sangat penting untuk pemerintahan dan pembangunan suatu daerah. Untuk menjamin hak asasi setiap orang yang berada di bidang pelayanan

administrasi kependudukan, penyelenggaraan administrasi kependudukan dimaksudkan untuk dilakukan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dari aparat pemerintah dengan berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat pada dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Salah satu wujud dari pelayanan publik yang berkualitas ialah tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumber Daya Alam (SDA) yang cukup untuk memberikan pelayanan yang sangat baik dalam memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduannya.

Hal tersebut tegas tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, yang mengamanatkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia berdiri dengan bertujuan memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat ini mengandung artian bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam memenuhi hak kebutuhan dasarnya akan barang dan jasa.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 20 ayat 1 BAB V mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggara layanan harus menetapkan dan menyusun standar pelayanan dengan mempertimbangkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Oleh karena hal itu, masyarakat mengharapkan seluruh aparat pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah memberikan pelayanan publik yang terbaik. Meskipun demikian, masih ada banyak bagian pelayanan publik di Indonesia yang perlu diperbaiki, terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Salah satu objektif Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan ialah memberikan dasar hukum yang jelas agar mengatur identitas penduduk, memastikan keakuratan data kependudukan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, guna mendukung berbagai program pembangunan nasional yang berkaitan dengan populasi dan juga kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya regulasi yang terperinci, diharapkan dapat memudahkan proses identifikasi individu, memperkuat keamanan data kependudukan, dan mendukung penyelenggaraan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Administrasi Kependudukan juga bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi dan terkini.

Berdasarkan hasil observasi langsung penulis telah lakukan, pada Perekaman Data Penduduk untuk E-KTP Kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara ditemui beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanannya, ialah berikut:

1. Keterlambatan pengiriman data rekam E-KTP di aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) setelah proses perekaman selesai mengakibatkan memakan waktu yang lumayan lama, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan hasil E-KTP yang mereka harapkan.
2. Komputer dan alat-alat untuk rekam E-KTP seperti kamera, sidik jari, dan iris mata kurang pemeliharaan, sehingga berdampak pada proses perekaman, di mana yang biasanya membutuhkan waktu sekitar empat menit menjadi lebih dari empat menit. Kurangnya pemeliharaan ini tidak hanya menghambat kelancaran proses perekaman, juga menambah beban tambahan bagi petugas yang ada, yang pada akhirnya mengganggu kelancaran pelayanan pada kantor Disdukcapil Kab. HSU.

3. Jaringan yang kurang stabil di kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara, sehingga berdampak pada pelayanan perekaman E-KTP, membuat masyarakat yang melakukan perekaman E-KTP menunggu lumayan lama. Jaringan yang tidak stabil ini juga sangat memengaruhi proses pengiriman data secara langsung, yang mengakibatkan pengunduran waktu dalam mendapatkan E-KTP mereka. Hal tersebut tentu saja menambah waktu tunggu yang tidak diinginkan, seharusnya bisa dihindari jika jaringan stabil.

Berdasarkan latar belakang telah dijelaskan pada uraian sebelumnya, peneliti merasa tertarik dan memiliki motivasi kuat untuk melakukan kajian mendalam dan komprehensif melalui penelitian yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Perekaman Data Penduduk untuk E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara.**" dengan fokus penelitian untuk mencegah interpretasi yang terlalu luas tentang topik yang dibahas, tujuan utama penelitian ini ialah untuk memperjelas dan membatasi lingkup masalah yang akan dibahas. Dengan demikian, diskusi dapat lebih fokus dan tidak menyimpang dari inti masalah. Selain itu, pembatasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa analisis yang dilakukan tetap relevan dan mendalam serta dapat menghasilkan solusi atau kesimpulan yang tepat tentang masalah yang dihadapi.

Peneliti memfokuskan penelitian pada "model Zeithaml-Parasurman-Berry yang dijelaskan dalam buku Harbani Pasolong (2019:155), yang menyebutkan lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: 1) Berwujud (*Tangibles*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Ketangkapan (*Responsiveness*), 4) Jaminan (*Assurance*), 5) Empati (*Empathy*). (Harbani Pasolong, 2019)"

Rumusan masalah yang jadi fokus utama dalam penelitian ini ialah bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan perekaman data penduduk yang diberikan untuk pembuatan atau pengurusan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta apa saja dan bagaimana faktor-faktor utama maupun pendukung dapat memengaruhi kualitas pelayanan tersebut secara keseluruhan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Tujuan penelitian ini ialah mengetahui secara menyeluruh dan mendalam kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses perekaman data penduduk agar penerbitan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta agar mengidentifikasi berbagai faktor utama, pendukung, dan penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

METODE

Penelitian kali ini memakai pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. "Menurut Sugiyono (2020:13), bahwa metode kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan landasan filsafat untuk meneliti kondisi ilmiah (eksperimen). Dengan peneliti sebagai instrumen utamanya. (Sugiyono, 2020)" Metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan agar mengeksplorasi secara detail informasi yang diperoleh dari data yang didapatkan pada lapangan, dengan cara menyusun penjelasan yang mendalam dan sistematis mengenai mengapa sebuah fenomena tertentu terjadi dan alasan-alasan yang mendasarinya.

Penelitian kualitatif secara khusus bertujuan agar dapat memaparkan objek penelitian secara terperinci dan mendalam dalam bentuk kata-kata dan bahasa, bukan

dalam bentuk angka atau data kuantitatif. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengungkap secara jelas dan mendetail kualitas pelayanan perekaman data penduduk untuk E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi metode penelitian deskriptif kualitatif. “Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2020:29) merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. (Sugiyono, 2020)” Penelitian dengan jenis deskriptif merupakan pendekatan yang dapat digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena atau objek penelitian secara rinci. Pendekatan ini dapat menggunakan beberapa metode, seperti survei, observasi, wawancara, maupun studi kasus.

Penelitian deskriptif tidak saja berfokus pada atau menitikberatkan analisis hubungan sebab-akibat (kausalitas), melainkan bertujuan agar memberikan peluang dan kemungkinan kepada peneliti untuk mampu lebih luas dan mendalam dalam mengkaji sebuah objek yang sedang diteliti. Hal tersebut diterapkan dalam penelitian terkait kualitas pelayanan perekaman data penduduk untuk E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian kali ini memakai data dan sumber data, yaitu data primer “Menurut Sugiyono (2020), data primer ialah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan diberikan secara langsung kepada pengumpul data. Data primer mencakup teks hasil wawancara yang didapat melalui interaksi langsung dengan informan yang menjadi sampel dalam penelitian. Data ini dapat direkam atau dicatat oleh peneliti selama proses wawancara. (Sugiyono, 2020)”, sedangkan untuk data sekunder “Menurut Sugiyono (2020), data sekunder ialah data yang tidak diperoleh langsung dari sumbernya, melainkan melalui perantara atau dokumen. Dokumen ini mencakup catatan berbagai peristiwa atau kondisi masa lalu yang memiliki nilai atau relevansi penting dan dapat berfungsi sebagai data tambahan dalam penelitian. Sumber data sekunder dapat meliputi arsip, makalah, jurnal ilmiah, internet, serta buku yang berkaitan dengan topik penelitian. (Sugiyono, 2020)”

“Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020), sumber data ialah informasi yang berbentuk kata-kata atau gambar, bukan angka. Setelah data dikumpulkan, proses analisis dilakukan dan kemudian data tersebut dideskripsikan untuk memudahkan pemahaman orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran, menjelaskan, dan menafsirkan kondisi yang ada secara jelas (Sugiyono, 2020)”. Adapun sumber data diambil beberapa informan berikut datanya:

Tabel 1.
Data Informan

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Tony Fitriady, S.STP,M.Si	Kepala Dinas	1 Orang
2.	Rezki Yunira, S.Kom	Pengadministrasi Kependudukan	1 Orang
3.	Wahyu Septiadi Putra, S.Ak	Analisis Pelayanan	1 Orang
4.	Akhmad Fauzan Yasni, A.Ma	Operator SIAK	1 Orang
5.	Muhammad Nufi Aminuddin, S.Sos	Operator SIAK	1 Orang
6.	Mia	Masyarakat	1 Orang
7.	Amel	Masyarakat	1 Orang
8.	Siti Rahmah	Masyarakat	1 Orang
9.	Nisa	Masyarakat	1 Orang
10.	Aldi	Masyarakat	1 Orang
11.	Aulia	Masyarakat	1 Orang
12.	Zahra	Masyarakat	1 Orang
Jumlah Total			12 Orang

“Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2020) ialah penjelasan rinci mengenai bagaimana suatu variabel atau konsep diukur atau dioperasionalkan dalam konteks penelitian tertentu. Definisi operasional memberikan panduan konkret tentang cara mengukur atau mengamati variabel-variabel penelitian sehingga memungkinkan penelitian menjadi lebih terukur, jelas, dan dapat diulang (Sugiyono, 2020)” adapun desain operasional penelitian kali ini, seperti berikut:

Tabel 2.
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Zeithaml-Parasurman-Berry dalam buku Harbani Pasolong (2019:155) bahwa indikator kualitas pelayanan	1. Berwujud (Tangibles)	a. Sarana parasarana fisik perkantoran b. Ketersediaan pegawai
	2. Kehandalan (Reliability)	a. Kemampuan memberikan layanan b. Kehandalan pegawai dalam melayani masyarakat
	3. Ketanggapan (Responsiveness)	a. Respon pegawai b. Kesanggupan pegawai
	4. Jaminan (Assurance)	a. Keramahan pegawai b. Dapat dipercaya
	5. Empati (Empathy)	a. Sikap pegawai dalam melayani masyarakat b. Perhatian pegawai dalam melayani Masyarakat

A. Teknik Pengumpulan Data

“Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam proses penelitian, karena inti dari penelitian ialah memperoleh data. Jika peneliti tidak memahami cara yang tepat untuk mengumpulkan data, maka data yang diperoleh kemungkinan tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2017)”

1. Observasi

“Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020) observasi ialah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh). Teknik ini melibatkan pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena yang menjadi fokus penelitian. Peneliti mencatat dan menganalisis perilaku, interaksi, dan situasi di lapangan secara sistematis untuk mendapatkan data yang akurat. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati, atau secara non-partisipatif, di mana peneliti hanya mengamati tanpa terlibat dalam aktivitas tersebut. (Sugiyono, 2020)”

2. Wawancara

“Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik ini melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan responden untuk menggali informasi lebih dalam mengenai topik yang diteliti. Wawancara bisa bersifat

terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada tingkat fleksibilitas dan kedalaman informasi yang diperlukan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data kualitatif melalui pertanyaan terbuka dan interaksi langsung dengan sumber data. (Sugiyono, 2020)”

3. Dokumentasi

“Menurut Sugiyono (2020) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi. Teknik ini mencakup pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis atau rekaman yang sudah ada sebelumnya, seperti laporan, arsip, catatan, foto, dan video. Dokumentasi membantu peneliti dalam mengakses informasi yang relevan dan dapat digunakan untuk mendukung atau membandingkan temuan dari observasi dan wawancara. Teknik ini juga berguna untuk mendapatkan data historis atau data yang sulit diperoleh melalui metode lain. (Sugiyono, 2020)”

B. Teknik Analisis Data

“Menurut Miles dan Huberman, seperti dikutip dalam Sugiyono (2020), analisis data kualitatif dilakukan melalui proses interaktif yang berlanjut secara terus-menerus hingga data dianggap memadai. Proses ini memastikan bahwa analisis mencapai titik di mana data dianggap cukup mendalam. (Sugiyono, 2020)” Langkah-langkah dalam proses tersebut ialah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif mengumpulkan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan juga dokumentasi, sering kali menggunakan triangulasi. Proses ini berlangsung selama hari atau bulan, dengan eksplorasi awal situasi sosial/objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang banyak dan bervariasi.

2. Reduksi Data

Data yang melimpah dari lapangan disaring untuk menemukan tema dan pola yang relevan. Reduksi data membantu merangkum informasi penting, menyederhanakan analisis, dan mempermudah pencarian informasi yang diperlukan.

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk teks naratif, tabel, diagram, atau grafik. Penyajian itu mempermudah pemahaman dengan mengorganisasi temuan dan memberikan gambaran sistematis tentang fenomena yang diteliti.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan berupa wawasan baru atau deskripsi rinci yang mengungkap pola dan tema. Proses ini mengubah informasi samar menjadi agak jelas, memberikan pemahaman lebih baik dan kontribusi pada penelitian atau aplikasi praktis di bidang terkait.

C. Uji Kredibilita Data

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan melibatkan kembali ke lapangan untuk melakukan observasi dan wawancara bersama sumber data baru dan lama. Proses

ini bertujuan agar memperkuat hubungan antara peneliti dan narasumber untuk meningkatkan keakraban, keterbukaan, dan kepercayaan satu sama lain, sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan lebih cermat dan berulang kali. Dengan cara ini, kepastian data dan urutan peristiwa dapat direkam dengan sistematis dan juga pasti. Dengan meningkatkan ketekunan ini, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang mereka temukan benar atau salah.

3. Diskusi dengan Teman Sejawat

Adanya pendukung agar membuktikan temuan peneliti ialah bahan referensi di sini. Untuk menjamin kredibilitas data telah ditemukan oleh peneliti, gambaran keadaan atau interaksi manusia harus didukung oleh foto-foto dan alat bantu rekam data, seperti kamera dan alat rekam suara.

4. *Membercheck*

Membercheck ialah proses verifikasi data oleh peneliti dengan pihak yang memberikan data. Tujuan dari member check ialah agar memastikan sejauh mana data yang dikumpulkan oleh peneliti sesuai dengan informasi yang disediakan oleh sumber data.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Perekaman Data Penduduk Untuk E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Berwujud

a. Sarana Prasarana Fisik Perkantoran

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti lakukan untuk sarana dan prasarana fisik perkantoran di kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, tetapi kualitasnya masih kurang karena alat-alat rekam E-KTP seperti komputer, sidik jari, iris mata dan kamera sudah berumur atau sudah ketinggalan zaman.

b. Ketersediaan Pegawai Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan untuk ketersediaan pegawai masih kurang, karena kurangnya jumlah pegawai maka hal tersebut membuat pegawai kesulitan dalam menjalankan melayani masyarakat, perlu adanya penambahan pegawai baru pada perekaman E-KTP di kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Kehandalan

a. Kemampuan Memberikan Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan perekaman E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Pegawai dinilai memiliki pengetahuan, pengalaman, dan juga kemampuan yang memadai agar melaksanakan tugasnya dengan tuntas dalam melayani masyarakat.

b. Kehandalan Pegawai dalam Melayani Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan perekaman E-KTP di

Kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Pegawai yang melayani perekaman E-KTP dinilai handal, berpengalaman, dan mampu memberikan pelayanan yang memadai.

3. Ketanggapan

a. Respon Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, respon pegawai pada pelayanan perekaman E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah dinilai baik. Hal ini terlihat dari responsivitas yang cepat dan sikap baik pegawai melayani seluruh masyarakat yang datang.

b. Kesanggupan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kesanggupan pegawai dalam memberikan pelayanan perekaman E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik. Pegawai mampu melayani masyarakat dengan cepat, tepat, dan tanggap, sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan.

4. Jaminan

a. Keramahan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Pegawai menunjukkan sikap sopan santun, ramah, serta responsif terhadap masyarakat, sehingga menciptakan proses pelayanan yang lancar, nyaman, dan berjalan dengan baik. Hal tersebut memberikan kesan positif bagi masyarakat, terutama dalam menangani keluhan atau permasalahan terkait pelayanan.

b. Dapat Dipercaya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pegawai dalam pelayanan perekaman data E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah dapat dipercaya oleh masyarakat, karena mereka menjaga kerahasiaan data diri masyarakat dengan baik. Hal ini sesuai dengan dimensi Assurance (Jaminan) dari Zeithaml-Parasurman-Berry yang menekankan pentingnya kemampuan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pada masyarakat, yang merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan.

5. Empati

a. Sikap Pegawai dalam Melayani Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai dalam melayani masyarakat pada pelayanan perekaman E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Pegawai menunjukkan keramahan dan kesopanan yang membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, termasuk dalam memberikan informasi terkait E-KTP.

b. Perhatian Pegawai dalam Melayani Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa perhatian pegawai di kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan perekaman E-KTP sudah baik. Pegawai memberikan perhatian yang cukup dalam setiap tahap pelayanan, memastikan proses perekaman berjalan dengan baik dan lancar,

serta juga memperhatikan berbagai aspek untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bersangkutan.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perekaman Data Penduduk Untuk E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan mengenai faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan perekaman data penduduk untuk E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Hulu Sungai Utara ialah pegawai yang handal, berpengalaman, serta selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Kehandalan dan keramahan pegawai tersebut sangat berperan dalam menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan perekaman data penduduk untuk E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Hulu Sungai Utara ialah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, seperti peralatan yang sering mengalami kerusakan dan koneksi jaringan yang tidak stabil. Kekurangan ini berdampak langsung pada kelancaran dan efisiensi proses pelayanan E-KTP, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan diberikan kepada masyarakat.

b. Kurangnya Jumlah Pegawai Pelayanan

Berdasarkan wawancara dan observasi, faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan perekaman E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Hulu Sungai Utara ialah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), yang mengakibatkan pelayanan menjadi tidak optimal dalam melayani masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Perekaman Data Penduduk Untuk E-KTP Pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perekaman E-KTP di kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, dengan beberapa indikator yang menunjukkan hasil positif. 1) Dimensi berwujud, seperti sarana dan prasarana, masih kurang optimal karena alat yang sudah tua dan kurang pemeliharaan, sementara jumlah pegawai sudah cukup meski terbatas. 2) Kehandalan pegawai dalam melayani masyarakat juga dinilai baik, begitu pula dengan respon dan kesanggupan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. 3) Selain itu, keramahan pegawai dalam melayani masyarakat serta kemampuan mereka dalam menjaga kepercayaan sudah memadai, membuat masyarakat merasa puas. 4) Sikap empatik pegawai dalam memberikan informasi dan perhatian terhadap masyarakat juga dinilai baik, memastikan pelayanan berjalan lancar.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perekaman E-KTP di kantor Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara terdiri dari 1) faktor pendukung, seperti pegawai yang handal dan ramah dalam memberikan pelayanan, dan 2) faktor penghambat, yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang dapat menyebabkan peralatan eror atau tidak berfungsi dengan baik, serta koneksi jaringan yang tidak stabil; 3) kurangnya jumlah pegawai yang berdampak pada keterbatasan sumber daya manusia (SDM), yang menyebabkan pelayanan tidak maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M.R., Munawarah, M. and 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), pp. 183–193.
- 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), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and 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), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and 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), pp. 2126–2133.
- Halisah, H., Sugianor, S. and 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), pp. 462–467.
- 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), pp. 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), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and 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), pp. 343–

350.

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

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and 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), pp. 1883–1890.

Harbani Pasolong (2019) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.