
KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK (e-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUNINGAN

Anisa Tarliyah¹; Dedi Sukarno²; Imanudin Kudus³

Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran,
Bandung, Indonesia

¹anisa17007@mail.unpad.ac.id ; ²dedisukarno@unpad.ac.id ; ³imanudin.kudus@unpad.ac.id

ABSTRACT

This research illustrates the Service Quality for Issuing Electronic KTP (e-KTP) at the Kuningan Regency Population and Civil Registration Service. The background in this quality of the service for issuing e-KTP which is considered to be of high quality, but the existence of the Covid-19 pandemic has made procedures in public services also change. With changes to public service procedures, it will certainly affect the quality of service. The purpose of this study is to determine the factors that can drive the quality of e-KTP issuance services. Data collection techniques in this study by distributing questionnaires filled out by 90 respondents. The results of this study indicate that all factors can be considered to influence service quality, where the factors considered the strongest are Citizen Influence, Fairness and Personal Attention. Where Disdukcapil Kuningan will be of higher quality if it is able to respond well to the community by paying attention to these factors.

Keywords: *Quality of Service, Issuance of e-KTP, Kuningan Department of Population and Civil Registration.*

ABSTRAK

Penelitian ini menggambarkan mengenai Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan kualitas pelayanan penerbitan e-KTP yang dinilai berkualitas namun adanya pandemi covid-19 membuat prosedur dalam pelayanan publik juga mengalami perubahan. Dengan adanya perubahan pada prosedur pelayanan publik tersebut tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mampu mendorong kualitas pelayanan penerbitan e-KTP. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner yang diisi oleh 90 orang responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan faktor mampu dianggap mempengaruhi kualitas pelayanan, dimana faktor yang dianggap paling kuat adalah *Citizen Influence, Fairness* dan *Personal Attention*. Dimana Disdukcapil Kuningan akan semakin berkualitas apabila mampu merespon masyarakat secara baik dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penerbitan e-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuningan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Pasal 19 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dilakukan agar standar pelayanan publik dapat memberikan keterbukaan atas akses informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu pelayanan dan masyarakat tidak mengalami kebingungan serta dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Salah satu pelayanan publik yang terkena dampak dari adanya pandemi covid-19 dapat dilihat dari hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu suatu kegiatan penataan dan penertiban data identitas masyarakat yang dilakukan oleh pencatatan sipil terkait dengan pelayanan pembuatan KTP Elektronik (e-KTP). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, e-KTP merupakan identitas resmi secara hukum sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana dengan disertai cip dan berlaku seumur hidup selama tidak ada perubahan atas data penduduk. Dimana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bahwa setiap masyarakat wajib memiliki e-KTP.

Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Kuningan adalah salah satu instansi pencatatan sipil dalam pembuatan e-KTP di Jawa Barat. Dimana dalam melaksanakan pelayanan instansi ini memiliki sasaran strategis yaitu terwujudnya kualitas pelayanan publik untuk mencapai tujuan dengan membangun birokrasi yang efisien dan aparatur yang profesional. Untuk dapat mewujudkan sasaran tersebut maka diperlukan standar pelayanan publik sebagai pedoman untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada masa pandemi covid-19 saat ini.

Selain sasaran strategis, standar pelayanan publik juga diperlukan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik tersebut telah diselenggarakan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan mengenai standar pelayanan publik mencakup: (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3) produk

pelayanan, (4) biaya pelayanan, (5) sarana dan prasarana, (6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Dimana mengenai waktu penyelesaian pelayanan publik Kemendagri mengeluarkan Permendagri Nomor 19 Pasal 3 Ayat 2 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan bahwa proses penerbitan dokumen kependudukan harus dilakukan dalam rentang waktu satu sampai dengan dua puluh empat jam sejak persyaratan dianggap sesuai oleh aparatur pelayanan. Namun adanya pandemi covid-19 ini membuat pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP menjadi terlambat.

Dengan adanya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Disdukcapil Kuningan pada masa pandemi covid-19 maka akan mempengaruhi prosedur pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Salah satu upaya dalam menekan angka penyebaran pandemi covid-19 ini maka Disdukcapil Kuningan menetapkan standar pelayanan sistem *offline* maupun *online*. Pelayanan pembuatan e-KTP secara *offline* ini dilakukan agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan khususnya untuk masyarakat yang tidak memahami sistem pelayanan *online* dan tidak memiliki *smartphone*. Dimana pada masa PPKM ini sistem pelayanan *offline* diselenggarakan terbatas yaitu hanya 75 (tujuh puluh lima) orang perharinya atau hanya melayani 25% dari jumlah yang seharusnya 300 (tiga ratus) nomor antrean. (Disdukcapil Kuningan 2020).

Tabel 1.1
Jadwal Pelayanan Disdukcapil Kuningan

No.	Keterangan	Sebelum Pandemi Covid-19	Selama Pandemi Covid-19
1.	Waktu Pelayanan	Senin – Kamis Pukul 08.00 – 15.30 WIB	Senin - Kamis Pukul 08.00 - 12.00 WIB
		Jumat Pukul 08.00 – 11.30 WIB	Jumat Pukul 08.00 - 11.30 WIB
2.	Pengambilan Nomor Antrean	Senin – Kamis Pukul 07.30 – 13.30 WIB	Pukul 07.30 - 08.00 WIB
		Jumat	

NO.	Keterangan	Sebelum Pandemi Covid-19	Selama Pandemi Covid-19
		Pukul 07.30 – 09.30 WIB	
3.	Banyaknya Nomor Antrean	300 nomor antrean	70 nomor antrean
4.	Biaya Pelayanan	Gratis	Gratis

Sumber: diolah oleh penulis pada 09 Agustus 2021

Dalam proses pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kuningan diatur pada Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dimana dalam peraturan ini salah satunya menjelaskan mengenai *Standard Operating Procedure* (SOP) pembuatan e-KTP. Pada Disdukcapil Kuningan prosedur pembuatan e-KTP diselenggarakan melalui sistem pelayanan *offline* dan *online*. Untuk pelayanan *offline* masyarakat diharuskan untuk mengunjungi Disdukcapil dengan prosedur-prosedur yang harus diikuti sebagai berikut: (1) Membawa *fotocopy* Kartu Keluarga, (2) Mengambil nomor antrean, (3) Menunggu pemanggilan sesuai urutan nomor antrean, (4) Berkas persyaratan e-KTP diperiksa oleh aparatur pelayanan, (6) Data e-KTP diverifikasi, (7) Melakukan perekaman e-KTP (bagi pemula usia 17 tahun) yaitu foto, tanda tangan, serta perekaman sidik jari dan scan retina mata oleh aparatur pelayanan, (10) Mencetak dan menerbitkan e-KTP.

Selanjutnya untuk proses pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP secara *online* pada masa pandemi covid-19 ini Disdukcapil Kuningan telah memanfaatkan teknologi dengan memfasilitasi masyarakat melalui SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administratif khususnya dalam pembuatan e-KTP.

Gambar 1.1 Tampilan Website SIPANDUK

Sumber: SIPANDUK Kuningan (<https://sipanduk.kuningankab.go.id/>) diakses pada 29 Agustus 2021.

Dengan adanya SIPANDUK masyarakat tidak diperlukan mengunjungi dan mengantri untuk mendapatkan nomor antrean di Disdukcapil. Dimana proses dalam pelayanan pembuatan e-KTP dalam



SIPANDUK ini memiliki persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kuningan, yaitu: 1) Mengunjungi *website* <https://sipanduk.kuningan.go.id> atau dapat *download* SIPANDUK pada *google playstore*, 2) Melakukan proses permohonan dengan dilengkapi persyaratan berupa Kartu Keluarga kemudian akan diproses oleh verifikator dan operator SIPANDUK, 3) Ketika status pada SIPANDUK telah dinyatakan selesai, maka masyarakat dapat melakukan pengambilan e-KTP dengan memperlihatkan bukti permohonan ke loket pengambilan berkas.

SIPANDUK yang merupakan salah satu alternatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimasa pandemi covid-19 juga memiliki fungsi sebagai pengambilan antrean *online* dimana tanggal kunjungannya dapat disesuaikan oleh pendaftar pelayanan. Dengan adanya pengambilan nomor antrian *online* ini membuat para aparatur dapat mengatur *kuota* atau masyarakat yang mengunjungi Disdukcapil sehingga dengan adanya alternatif ini dapat mengurangi kerumunan interaksi masyarakat dan dapat menekan angka penyebaran *covid-19*.

Bedasarkan peninjauan awal penulis memperoleh beberapa data terkait belum berkualitasnya pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dengan indikasi masalah sebagai berikut:

1. Proses layanan pada administrasi kependudukan khususnya e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan sudah menerapkan pelayanan secara *online* melalui *website* yang dikenal dengan SIPANDUK. Dengan adanya SIPANDUK seharusnya dapat mempercepat waktu pelayanan. Namun yang terjadi dalam sistem, mekanisme dan proses penerbitan e-KTP tersebut masih terdapat permasalahan yaitu ketika masyarakat akan menggunakan SIPANDUK, *website* tersebut sering mengalami kendala tidak dapat diakses. Berdasarkan hasil survey mengenai rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk menilai

kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dalam penerbitan e-KTP serta waktu penyelesaian penerbitan e-KTP juga dapat dilihat tidak mengalami perbedaan signifikan sebelum dan sesudah diterapkannya SIPANDUK yaitu tergolong dalam kategori baik (79,50) dan sangat baik (80,00) sedangkan pada semester II tahun 2021 mengalami penurunan yaitu tergolong ke dalam kategori baik (70,00).

Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Penerbitan e-KTP Tahun 2021

No.	Rekapitulasi Pelayanan	Jumlah
1.	Perekaman e-KTP	449
2.	Pencetakan e-KTP	1.554
3.	Jumlah blanko e-KTP	4.592
4.	NIK baru	49
5.	Duplikat NIK (ganda)	7
6.	NIK tidak terdaftar	9

No.	Unsur Penilaian	IKM		Nilai	
		Semester I	Semester II	Semester I	Semester II
1.	Persyaratan	79,50	80,50	B	A
2.	Sistem, Mekanisme dan prosedur	79,50	79,50	B	B
3.	Waktu Penyelesaian	80,00	70,00	A	B
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,50	77,00	B	B
5.	Kompetensi Pelaksana	80,50	-	B	-
6.	Perilaku Pelaksana	82,50	-	A	-
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	78,50	87,50	B	A
8.	Sarana dan Prasarana	74,50	74,00	B	B
9.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	79,50	79,50	B	B
10.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	76,50	-	B	-
11.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	82,50	77,50	A	B
12.	Kenyamanan Lingkungan	76,00	-	B	-
13.	Kemamanan Pelayanan	79,50	-	B	-

Sumber: diolah oleh penulis dari Hasil dan Rencana Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kuningan tahun 2022

Dengan adanya SIPANDUK proses penerbitan e-KTP seharusnya membuat masyarakat semakin mudah dalam mendapatkan akses pelayanan. Namun berdasarkan Tabel 1.3 Nomor 9 dapat dilihat pada kemudahan prosedur pelayanan dalam penerbitan e-KTP tidak mengalami perbedaan dimana rata-rata indeks kepuasan untuk menilai kinerja unit

- pelayanan tergolong dalam kategori baik (79,50).
2. Kurangnya pemahaman petugas aparat penerbitan e-KTP mengenai teknis pendukung pelaksanaan tertib administrasi kependudukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebagaimana yang tercantum pada halaman 26 dalam Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Kabupaten Kuningan Tahun 2020 membuat masyarakat yang tidak mendaftar melalui SIPANDUK mengalami kehabisan nomor antrean sehingga masyarakat yang telah mendatangi Disdukcapil Kabupaten Kuningan tidak mendapatkan pelayanan. Dengan adanya SIPANDUK masyarakat yang mengikuti pelayanan secara *offline* akan tetap mendapatkan pelayanan secara adil. Namun berdasarkan hasil survey mengenai rata-rata indeks kepuasan masyarakat untuk menilai keadilan mendapatkan pelayanan e-KTP dapat dilihat pada semester I tahun 2021 tergolong dalam kategori baik (76,50) sedangkan pada semester II tahun 2021 mengalami perubahan yaitu tidak ada penilaian mengenai keadilan mendapatkan pelayanan.
 3. Dalam pelaksanaan penerbitan e-KTP pada Disdukcapil Kuningan masih terdapat data NIK yang ganda dan anomali. Sebagaimana yang tercatat dalam Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintahan (LAKIP) Tahun 2021 Disdukcapil Kuningan hal tersebut dikarenakan verifikator dan operator belum memenuhi tanggungjawab mengenai pengetahuan dan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan e-KTP sehingga data kependudukan yang dihasilkan oleh database SIAK terkadang masih kurang valid.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Pelayanan penerbitan e-KTP tahun 2021

Sumber: diolah oleh penulis pada 19 Maret 2022

Bedasarkan tabel 1.4 mengenai rekapitulasi pelayanan e-KTP tahun 2021, terdapat NIK ganda sebanyak 7 individu dan NIK tidak terdaftar sebanyak 9 individu.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti memilih metode pendekatan penelitian kuantitatif dengan menguji teori objektif dan dianalisis menggunakan prosedur statistika. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Dimana dalam pengumpulan data penelitian ini penulis menghimpun informasi dari responden menggunakan kuesioner. Selain itu penulis juga menghimpun data melalui studi kepustakaan yang seperti dokumen, buku, yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik dalam penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuningan.

Dalam penelitian ini jumlah anggota populasi adalah seluruh aparat pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan yang berjumlah 73 orang dan masyarakat yang diatas 17 tahun sudah memiliki e-KTP berjumlah 270,863 orang. Adapun rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran Sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Derajat keabsahan/Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (% kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi) batas yang diinginkan adalah 10%.

Rumus Slovin ini digunakan untuk menentukan sampel pada populasi berdasarkan jumlah masyarakat yang pernah menerima pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{270,863}{1 + 270,863 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{270,863}{1 + 2,70863}$$

$$n = \frac{270,863}{3,70863}$$

$$n = 73,03 \text{ dibulatkan menjadi } 70.$$

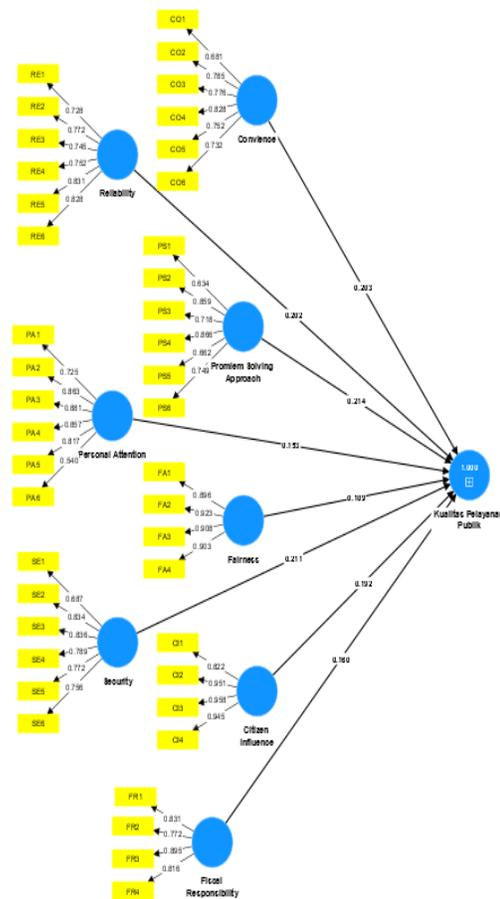
Selain menentukan sampel pada masyarakat dalam penelitian ini juga diperlukan pengambilan sampel pada aparat pegawai. Dimana dalam pengambilan data pada aparat pegawai tersebut menggunakan semua jumlah anggota populasi yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan e-KTP yaitu 20 responden. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik aksidental yang merupakan pengambilan sampel berdasarkan responden yang berada pada suatu tempat dan bersedia serta dianggap dapat memenuhi syarat dalam konteks

penelitian. Hal ini dilakukan penulis dalam memilih teknik tersebut karena dianggap relevan dengan kebutuhan penelitian khususnya dalam variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada analisis Model *Partial Least Square* untuk memudahkan penulis dalam melakukan analisis, maka digunakan perangkat lunak komputer (*software*) berupa program SmartPLS versi 4.0.8.3. Dalam proses analisis PLS penulis memilih analisa *Outer Model* (model pengukuran) untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan 8 indikator yaitu *Convience, Reliability, Security, Personal Attention, Problem Solving Approach, Fairness, Fiscal Responsibility* dan *Citizen Influence* dari Carlson and Schwarz (dalam Denhardt and Denhardt 2003:61).



Gambar 3.1 Bagan Hasil Uji Loading Outer Model

Hasil Uji Validitas

a. Validitas Konvergen (*convergent validity*)

Pada uji *convergent validity* dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor variabel. Dimana indikator tersebut akan dianggap valid dengan syarat memiliki nilai *loading factor* diatas 0,7. Namun untuk pengembangan skala nilai dengan minimal 0,5 – 0,6 atau seluruh *outer loading* dimensi variabel memiliki nilai *loading* > 0,5 masih dapat diterima. Sebagaimana yang dikatakan oleh Chin, bahwa nilai *outer loading* antara 0,5 sampai dengan 0,6 sudah dapat dinyatakan cukup atau valid untuk memenuhi syarat *convergent validity* (Ghozali 2014:39).

Tabel 3.1 Hasil Uji *Convergent Validity*

Variabel	No.	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Convenience	1.	CO1	0,707	Valid
	2.	CO2	0,776	Valid
	3.	CO3	0,763	Valid
	4.	CO4	0,828	Valid
	5.	CO5	0,740	Valid
	6.	CO6	0,742	Valid
Security	1.	SE1	0,743	Valid
	2.	SE2	0,810	Valid
	3.	SE3	0,803	Valid
	4.	SE4	0,761	Valid
	5.	SE5	0,748	Valid
	6.	SE6	0,792	Valid
Reliability	1.	RE1	0,768	Valid
	2.	RE2	0,808	Valid
	3.	RE3	0,771	Valid
	4.	RE4	0,724	Valid
	5.	RE5	0,805	Valid
	6.	RE6	0,799	Valid
Personal Attention	1.	PA1	0,761	Valid
	2.	PA2	0,843	Valid
	3.	PA3	0,861	Valid
	4.	PA4	0,852	Valid
	5.	PA5	0,799	Valid
	6.	PA6	0,552	Valid
Fairness	1.	FA1	0,904	Valid
	2.	FA2	0,917	Valid
	3.	FA3	0,914	Valid
	4.	FA4	0,896	Valid
Problem Solving Approach	1.	PS1	0,641	Valid
	2.	PS2	0,844	Valid
	3.	PS3	0,733	Valid
	4.	PS4	0,851	Valid
	5.	PS5	0,674	Valid
	6.	PS6	0,747	Valid
Fiscal Responsibility	1.	FR1	0,844	Valid
	2.	FR2	0,791	Valid
	3.	FR3	0,884	Valid
	4.	FR4	0,793	Valid
Citizen Influence	1.	CI1	0,839	Valid
	2.	CI2	0,948	Valid
	3.	CI3	0,951	Valid
	4.	CI4	0,939	Valid

Bedasarkan tabel 3.1 tidak ada indikator variabel yang nilai *outer loading* >5 atau dibawah 0,5 sehingga semua indikator yang berada pada tabel 4.1 dapat dinyatakan valid.

b. Validitas Diskriminan (*discriminant validity*)

Pada uji *discriminant validity* dapat dilakukan dengan membandingkan akar AVE dimana akan dianggap valid apabila memiliki kriteria nilai AVE > 0,5 atau diatas 0,5.

Tabel 3.2 Nilai AVE

Konstruk	AVE	Keterangan
Convenience	0.578	Valid
Security	0.603	Valid
Reliability	0.608	Valid
Personal Attention	0.617	Valid
Fairness	0.824	Valid
Problem Solving Approach	0.566	Valid
Fiscal Responsibility	0.687	Valid
Citizen Influence	0.847	Valid

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, Oktober 2022)

Indikator-indikator yang telah diuji menggunakan AVE (*Average Variance Extracted*) setiap konstruknya telah memenuhi kriteria nilai yaitu >0,5 atau diatas 0,5. Maka dari itu pada tabel 3.2 tidak ada nilai AVE yang <0,5 sehingga semua konstruk dari semua variabel dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas

a. Composite Reliability

Tabel 3.3 Hasil Uji *Composite Reliability*

Konstruk	Composite Reliability	Keterangan
Convenience	0.891	Reliabel
Security	0.901	Reliabel
Reliability	0.903	Reliabel
Personal Attention	0.904	Reliabel
Fairness	0.949	Reliabel
Problem Solving Approach	0.886	Reliabel
Fiscal Responsibility	0.898	Reliabel
Citizen Influence	0.957	Reliabel

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, Oktober 2022)

Bedasarkan data dalam tabel 3.3 indikator-indikator yang telah diuji menggunakan *composite reliability* setiap konstruknya telah memenuhi kriteria nilai *composite* yaitu >0,6 atau diatas 0,6.

b. Cronbach Alpha

Tabel 3.4 Hasil Uji *Cronbach Alpha*

Konstruk	Cronbach Alpha	Keterangan
Convenience	0.854	Reliabel
Security	0.871	Reliabel
Reliability	0.873	Reliabel
Personal Attention	0.873	Reliabel
Fairness	0.929	Reliabel
Problem Solving Approach	0.844	Reliabel
Fiscal Responsibility	0.849	Reliabel
Citizen Influence	0.939	Reliabel

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, Oktober 2022)

Indikator-indikator yang telah diuji menggunakan *cronbach alpha* setiap konstruksinya telah memenuhi kriteria nilai *cronbach alpha* yaitu >0,7 atau diatas 0,7. Maka dari itu berdasarkan tabel 3.4 tidak ada nilai yang <0,6 atau dibawah 0,6 sehingga semua konstruk dari semua variabel dinyatakan reliabel atau memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Pembahasan

Bedasarkan hasil pengolahan data uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan bantuan perangkat lunak komputer (*software*) berupa program SmartPLS versi 4.0.8.3. menunjukkan bahwa seluruh indikator pada kuesioner valid dan dapat diandalkan sehingga setiap indikator dalam kuesioner dianggap mampu mengukur tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan. Dimana responden tersebut terdiri dari 20 aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kuningan dan 70 masyarakat Kabupaten Kuningan yang telah memiliki e-KTP. Dalam penelitian ini responden didominasi oleh 74,4% perempuan yaitu 67 responden dan 25,6% laki-laki yaitu 23 responden.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Dimana sebagaimana yang diketahui bahwa kualitas pelayanan penerbitan e-KTP akan selalu dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan dan kegiatan masyarakat yang lainnya seperti sebagai syarat mendapatkan pelayanan publik yang lain, sebagai identitas diri, dsb. Berikut adalah indikator-indikator yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan:

1. Convenience

a. Prosedur atau tata cara pelayanan mudah untuk dimengerti.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,707 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel

secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan

membutuhkan prosedur atau tata cara pelayanan yang mudah untuk dimengerti oleh masyarakat. Dimana ketika prosedur atau tata cara pelayanan penerbitan e-KTP mudah untuk dimengerti maka masyarakat akan mudah untuk mengikuti prosedur pelayanan dan masyarakat merasa puas akan pelayanan tersebut sehingga terciptalah pelayanan yang berkualitas.

b. Prosedur atau tata cara pelayanan tidak berbelit-belit.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,776 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan prosedur atau tata cara pelayanan yang tidak berbelit-belit untuk masyarakat. Dimana ketika prosedur atau tata cara pelayanan penerbitan e-KTP tidak berbelit-belit maka masyarakat akan mudah untuk memahami setiap prosedur pelayanan penerbitan e-KTP yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan.

c. Adanya kejelasan mengenai prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara online atau melalui SIPANDUK.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,763 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan kejelasan mengenai prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara *online* atau melalui SIPANDUK untuk masyarakat. Dimana ketika prosedur atau tata cara pelayanan secara *online* sudah tersedia secara jelas maka masyarakat tidak akan merasa kebingungan atau keliru dalam mengakses pelayanan penerbitan e-KTP yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan secara *online* atau melalui SIPANDUK.

d. Kemudahan dalam mengakses pelayanan yang diselenggarakan secara online atau melalui SIPANDUK.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,828 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan

bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan kemudahan akses

pelayanan yang diselenggarakan secara online melalui SIPANDUK agar mudah dimengerti oleh masyarakat. Dimana ketika akses pelayanan secara *online* mudah untuk diakses maka pelayanan akan semakin mudah untuk didapatkan.

e. Kemudahan akses informasi pelayanan.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,828 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan akses informasi yang mudah untuk didapatkan oleh masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu pelayanan sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan. Ketika akses informasi pelayanan mudah untuk didapatkan maka masyarakat akan semakin mudah untuk mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada kekeliruan mengenai informasi pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan.

2. Security

a. Adanya prokes *covid-19* yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,743 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan prokes *covid-19* yang harus diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP untuk meminimalisir penyebaran virus *covid-19* dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan.

b. Lokasi pelayanan mudah untuk dijangkau.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,810 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan lokasi pelayanan yang mudah untuk dijangkau oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya penerbitan e-KTP.

c. Lokasi pelayanan aman untuk dijangkau.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,803 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan lokasi pelayanan yang aman untuk dijangkau oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya penerbitan e-KTP. Dengan adanya lokasi pelayanan yang aman maka masyarakat akan merasa nyaman berada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan.

d. Ruang pelayanan dapat membuat masyarakat merasa nyaman.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,761 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan ruang pelayanan yang dapat membuat masyarakat merasa nyaman. Dalam hal ini dapat dilihat dari adanya ruangan tunggu yang nyaman, tersedianya kursi untuk menunggu antrean panggilan, adanya pendingin ruangan, dan prasarana yang lainnya yang dapat menunjang kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan.

e. Kebersihan lokasi dan ruang tempat pelayanan.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,748 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan lokasi dan ruang tempat pelayanan yang bersih agar dapat terciptanya kenyamanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari bersihnya ruang menunggu antrian, tidak adanya sampah yang berserakan, tersedianya tempat

membuang sampah, kaca jendela ruangan yang bersih dan kebersihan toilet. Hal ini sangat diperlukan apalagi dalam masa pandemi covid-19 dimana kebersihan adalah hal yang paling penting untuk dijaga demi meminimalisir penyebaran virus.

f. Adanya jaminan keamanan mengenai kerahasiaan data diri (identitas) masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,792 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan jaminan keamanan mengenai kerahasiaan data diri atau identitas masyarakat karena e-KTP merupakan suatu identitas yang sangat penting. Dimana sudah seharusnya data yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan menjadi sifat yang rahasia yang tidak dapat diakses oleh siapapun yang bukan pemiliknya.

3. Reliability

a. Petugas memiliki keahlian dalam melaksanakan pelayanan.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,768 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang memiliki keahlian dalam melaksanakan pelayanan khususnya penerbitan e-KTP. Dengan adanya aparat petugas yang memiliki keahlian seperti memiliki pengetahuan, kecakapan, integritas, dan moralitas yang baik dalam rangka mengemban visi dan misi organisasi Dinas Kependudukan Dan Penatatan Sipil Kabupaten Kuningan pelayanan penerbitan e-KTP akan berjalan sesuai dengan prosedur sehingga pelayanan akan berkualitas.

b. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,808 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan

membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP secara cermat. Dimana aparat petugas mampu memberikan pelayanan secara teliti dan mampu menyelesaikan persoalan masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan khususnya dalam penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan.

c. Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat dengan tepat waktu.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,771 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP secara tepat waktu. Dimana aparat petugas mampu menyelesaikan pelayanan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan dalam standar pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Begitu juga di masa pandemic covid-19, petugas aparat pelayanan harus tetap mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin tanpa mengesampingkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

d. Kemampuan petugas dalam mempertanggung jawabkan informasi.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,724 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu mempertanggung jawabkan informasi. Hal ini dapat dilihat dalam informasi yang disampaikan ke masyarakat seperti informasi jam pelayanan, persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan harus mampu dipertanggung jawabkan kebenarannya. Hal ini penting karena ketika aparat petugas sudah tidak bisa mempertanggung jawabkan informasi yang diberikan ke masyarakat, maka masyarakat akan sulit mempercayai lagi pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik akan sulit dicapai.

e. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelaksanaan pelayanan.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,805 lebih

besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelaksanaan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dalam pelaksanaan pelayanan berupa kemajuan teknologi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Hal tersebut dianggap penting karena sebagai sarana pendukung untuk keberlangsungan pelayanan penerbitan e-KTP. Dimana hal ini dapat digunakan untuk menyimpan data, peningkatan waktu pelayanan sehingga terciptanya koordinasi yang cepat ketika pengambilan suatu keputusan.

f. Tingkat kehandalan petugas mengenai jadwal pelayanan.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,799 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan kehandalan petugas mengenai jadwal pelayanan. Dimana petugas mampu menentukan jadwal pelayanan dan menyelesaikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan berdasarkan standar pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Terutama di masa pandemic covid-19, kehandalan petugas dalam jadwal pelayanan sangat dibutuhkan. Dimana banyaknya penyesuaian-penyesuaian yang diperlukan untuk tetap berjalannya pelayanan yang berkualitas dengan perubahan jadwal sesuai dengan keadaan dan kondisi Kabupaten Kuningan.

4. Personal Attention

a. Petugas dapat menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,761 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik. Dengan begitu masyarakat akan mudah memahami mengenai prosedur atau tata cara pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara jelas dan tidak berbelit-belit.

b. Petugas dapat melayani dengan sikap yang sopan.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,843 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP secara sopan. Dengan demikian masyarakat akan merasa nyaman, saling menghargai, saling menghormati dan pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan akan berkualitas.

c. Petugas melayani dengan sikap yang ramah.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,861 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP dengan perilaku ramah. Dengan demikian masyarakat akan merasa lebih nyaman dan merasa lebih dihargai dalam pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan.

d. Petugas segera memberikan respon ketika terjadi kesalahan atau kesulitan dalam pelayanan.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,852 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP dengan baik. Hal ini dapat dilihat ketika petugas mampu memberikan respon secara cepat dan tepat ketika terjadi kesalahan atau kesulitan yang dialami oleh masyarakat ketika pelayanan sedang berlangsung. Dengan demikian masyarakat tidak akan merasa bingung karena kesalahan atau kesulitan dalam penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan segera ditanggapi oleh petugas.

e. Petugas aparat telah bekerja secara sungguh-sungguh untuk memenuhi pelayanan.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,799 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP dengan bekerja bersungguh-sungguh dengan mampu mendahulukan kepentingan bersama diatas kepentingan pribadi sehingga apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pelayanan e-KTP dapat terpenuhi. Dengan demikian masyarakat akan merasa terbantu atas kesungguhan petugas aparat dalam melayani masyarakat secara sungguh-sungguh dan profesional.

5. *Problem Solving Approach*

a. **Petugas selalu melakukan pelayanan dengan tepat.**

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,844 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP secara tepat. Dengan adanya pelayanan yang tepat maka petugas mampu melayani masyarakat secara efektif dan efisien.

b. **Petugas tidak dapat melakukan pelayanan dengan cermat.**

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,733 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP secara cermat. Dengan adanya petugas aparat yang dapat berhati-hati dalam memberikan pelayanan, teliti dan cermat maka pelayanan akan berlangsung dengan baik sehingga masyarakat dapat merasa dilayani dengan cepat dan tepat.

c. **Petugas selalu memberikan saran terbaik ketika adanya hambatan dalam pelayanan.**

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,851 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara

tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP sesuai dengan standar pelayanan sehingga petugas dapat memberikan saran terbaik ketika adanya hambatan dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat ketika petugas mampu memberikan respon secara cepat dan tepat ketika terjadi kesalahan atau kesulitan yang dialami oleh masyarakat sehingga pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dapat berlangsung dengan efektif dan efisien.

d. **Petugas dapat memberikan solusi terbaik dalam pelayanan.**

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,747 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP sesuai dengan kemampuan yang telah ditetapkan pada standar pelayanan sehingga petugas dapat memberikan solusi secara tepat dan cepat apabila terjadi hambatan dalam pelayanan.

6. *Fairness*

a. **Adanya persamaan perlakuan dalam pelaksanaan pelayanan.**

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,904 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan harus memperlakukan setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara sama, adil dan merata tanpa adanya diskriminasi dengan tidak membedakan golongan, status, masyarakat yang dilayani.

7. *Fiscal Responsibility*

a. **Keterbukaan mengenai kewajaran rincian biaya pelayanan.**

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,844 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dalam

pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP memerlukan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan. Dimana petugas aparatur mampu membuat masyarakat percaya sehingga dapat memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya. Namun dalam pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat adalah 0,- atau gratis.

b. Adanya kejelasan mengenai tarif pelayanan.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,791 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP harus adanya kejelasan mengenai tarif pelayanan. Dimana keterbukaan ini dapat berupa kepastian mengenai kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan sesuai dengan yang standar pelayanan. Namun dalam pelayanan penerbitan e-KTP besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat adalah 0,- atau gratis.

8. Citizen Influence

a. Kepercayaan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,839 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP harus adanya kepercayaan dari masyarakat. Dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan mampu melayani masyarakat secara baik. Kepercayaan dari masyarakat ini penting sebagai pondasi kualitas pelayanan dapat diselenggarakan karena apabila masyarakat sudah tidak mempercayai lagi pelayanan publik maka kualitas pelayanan publik yang baik akan sulit untuk dicapai.

b. Kritik atau masukan dari masyarakat mengenai pelayanan segera diperbaiki.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,948 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dalam pelaksanaan pelayanan

penerbitan e-KTP memerlukan kritik atau masukan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan segera diperbaiki agar pelayanan penerbitan e-KTP bisa lebih baik lagi.

c. Adanya wadah saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk aparat.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,951 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP memerlukan wadah saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi atau hal-hal yang perlu diperbaiki dari pelayanan yang diselenggarakan khususnya dalam penerbitan e-KTP.

d. Saran yang diberikan oleh masyarakat segera di evaluasi dan diperbaiki.

Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,939 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP memerlukan saran dari masyarakat untuk keberlanjutan pelaksanaan pelayanan. Dimana saran yang diberikan oleh masyarakat diharapkan dapat diolah dan diadaptasi mana yang dinilai cukup baik sehingga pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dapat diselenggarakan secara lebih efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan ulasan pada bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas penerbitan e-KTP berdasarkan dimensi *Convenience, Reliability, Security, Personal Attention, Fairness, Problem Solving Approach, Fiscal Responsibility* dan *Citizen Influence* sudah terlaksana dengan baik yaitu memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari setiap dimensi kualitas pelayanan yang berada pada

kategori sangat tinggi dimana pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan sudah berkualitas baik.

2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan yang diberikan kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada indikator-indikator dimensi yang memiliki hubungan positif dengan indikatornya.
3. Dari ke-8 dimensi penelitian terdapat beberapa dimensi yang dianggap kuat dalam mempengaruhi pelayanan penerbitan e-KTP pada Disdukcapil Kuningan, yaitu dimensi *Citizen Influence* dengan nilai AVE 0.847, dimensi *Fairness* dengan nilai AVE 0.824, dan dimensi *Personal Attention* dengan nilai AVE 0.617.
4. Selain dimensi yang dianggap kuat mempengaruhi pelayanan penerbitan e-KTP pada Disdukcapil Kuningan, dari ke-8 dimensi penelitian juga terdapat beberapa dimensi yang dianggap lemah yaitu dimensi *Convenience* dengan nilai AVE 0.578 dan dimensi *Problem Solving Approach* dengan nilai AVE 0.566.
5. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner penelitian dengan jumlah sampel 90 responden, terdapat 17 responden yang belum mengetahui pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dapat diselenggarakan secara *online* atau melalui SIPANDUK.

REFERENSI

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Budiastuti, Dyah, and Agustinus Bandur. 2018. *VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN (Dengan Analisis Dengan NVIVO, SPSS Dan AMOS)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). CA: Sage.
- Denhardt, Janet, and Robert Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. Expanded E. London: England: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. CV. Alfabeta.
- Hardiani, Aulya, H. N., Andriani, H., & Fardani, R. A. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Airlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (Cetakan ke). ALFABETA.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV Mandar Maju.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: GRASINDO.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa* (Edisi Pert). Andi Offset.
- Asri, B. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Visioner*, 12(4), 695–712.
- Brady, M. ., & J, C. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65, 34–49.
- Dimiyati, A., Togatorop, D. R., & Meilinda, S. D. (2020). Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Journal Wacana Publik*, 14(01), 57–86.
- Firmansyah; Aditya Cholif, and Brillian Rosy. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)." *Journal of Office Administration: Education and*

Practice 1(2).

Lubis, Andika Azis. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan." *Jurnal Administrasi Publik* 2(4).

Okani, Desi Ami, Bahri Kamal, and Dewi Kartika. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Tegalsari." *Jurnal Administrasi Publik* 2(2).

Zahari, A. F., Septiana, A. R., & Fait, T. (2021). Pelayanan Ktp Elektronik Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. *Journal Publicuho*, 4(1), 39–50.

Disdukcapil. (2020). *SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan)*. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. https://disdukcapil.kuningankab.go.id/inovasi-sipanduk_sistem_informasi_pelayanan_administrasi_kenpendudukan

Disdukcapil Kuningan. (2020). *Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El)*. Disdukcapil Kuningan.

Undang-Undang Nomor 25 Pasal 19 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Permendagri Nomor 19 Pasal 3 Ayat 2 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Kuningan Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kuningan.

Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kuningan Tahun 2020.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kuningan Tahun 2020.

Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuningan 2021.