

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN KEEROM***EVALUATION OF THE QUALITY OF ELECTRONIC IDENTITY CARD (E-KTP) ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF KEEROM REGENCY***

Alberth Mainake¹
Universitas Yapis
Papua¹
email:
albertmainake2003@gmail.com

Elvira M. Usulu²
Universitas Yapis
Papua²
email:
elvirausulu@gmail.com

Faisal Abubakar³
Universitas Yapis
Papua³
email:
ichal.chelichal@gmail.com

Santrio Kamaluddin⁴
Universitas Yapis
Papua⁴
email:
santrio.uniyap@gmail.com

IJI Publication
p-ISSN: 2774-1907
e-ISSN: 2774-1915
Vol. 6, No. 3, pp. 306-314
Juli 2026



Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

Abstrak: Di Kabupaten Keerom, Papua, pelaksanaan layanan E-KTP berbasis *e-government* menghadapi sejumlah tantangan, termasuk faktor geografis, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Selain itu, kekurangan sumber daya manusia dan koneksi internet yang tidak memadai berkontribusi pada kesulitan dalam akses, proses pelayanan yang lambat, serta hambatan dalam penginputan dan validasi data. Layanan informasi dan pengaduan juga masih kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan Administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Keerom dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif melalui survei. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 30 responden yang dipilih secara acak. Analisis mencakup uji validitas dengan korelasi *Pearson Product Moment*, uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*, dan analisis statistik deskriptif berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL). Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Keerom berada dalam kategori "Baik" dengan skor rata-rata 3,76, meskipun masih ada kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan, terutama pada dimensi tangibles dengan nilai gap -0,02. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi E-KTP telah dilaksanakan dengan baik, masih diperlukan perbaikan dalam beberapa aspek untuk lebih memenuhi ekspektasi masyarakat. Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan kecepatan layanan, pengembangan sarana fisik, peningkatan kapasitas pegawai, dan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik.

Kata Kunci: Evaluasi; Kualitas Pelayanan Publik; E-Government; E-KTP; Servqual.

Abstract: In Keerom Regency, Papua, the implementation of *e-government*-based E-KTP services faces a number of challenges, including geographical factors, limited information technology infrastructure, and low digital literacy among the public. In addition, a shortage of human resources and inadequate internet connectivity contribute to difficulties in access, slow service processes, and obstacles in data entry and validation. Information and complaint handling services are also still suboptimal. This study aims to assess the quality of E-KTP administrative services at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Keerom Regency using a descriptive quantitative method through a survey. Data were collected using a questionnaire administered to 30 randomly selected respondents. The analysis included a validity test using *Pearson's Product-Moment correlation*, a reliability test using *Cronbach's Alpha*, and descriptive statistical analysis based on the five dimensions of service quality (SERVQUAL). The results indicate that the quality of E-KTP services at the Keerom Regency Disdukcapil falls into the "Good" category with an average score of 3.76, although there remains a gap between public expectations and actual service delivery, particularly in the tangibles dimension, with a gap value of -0.02. The study's conclusion indicates that although E-KTP administrative services have been implemented well, improvements are still needed in several aspects to better meet public expectations. The recommendations include improving service speed, developing physical infrastructure, enhancing staff capacity, and making more optimal use of information technology to improve the effectiveness and efficiency of public services.

Keywords: Evaluation; Public Service Quality; E-Government; E-KTP; SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen esensial dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta menjadi indikator efektivitas dan kredibilitas suatu pemerintahan di hadapan masyarakat. Dalam konteks perkembangan era revolusi

industri 4.0, yang ditandai dengan kemajuan pesat dalam teknologi informasi, pemerintah semakin berupaya untuk mengintegrasikan teknologi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik sebagai bagian dari sistem birokrasi. Salah satu inovasi krusial dalam bidang ini adalah implementasi *e-government*,

yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. *E-government* menandakan transisi dari layanan manual menuju sistem digital, termasuk dalam administrasi kependudukan, seperti pembuatan dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP).

Penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik oleh pemerintah bertujuan untuk menyederhanakan proses birokrasi, mempercepat pelayanan, serta meminimalisir potensi terjadinya maladministrasi, seperti pungutan liar dan pemalsuan dokumen. E-KTP diharapkan dapat menjadi solusi substansial bagi berbagai isu yang berkaitan dengan pengelolaan identitas penduduk. Dengan adanya E-KTP yang berbasis chip dan terintegrasi, setiap individu dapat memiliki identitas yang sah dan diakui secara nasional, yang mendukung berbagai aspek pelayanan publik lainnya, termasuk pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan sosial.

Namun demikian, implementasi E-KTP di berbagai daerah di Indonesia masih menghadapi serangkaian tantangan yang cukup kompleks. Isu yang muncul tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, seperti infrastruktur dan sumber daya manusia, tetapi juga mencakup masalah manajerial, komitmen organisasi, serta persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) mengenai pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Bandung menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *e-government* telah diimplementasikan, masih terdapat kendala terkait sinkronisasi data, lamanya waktu pelayanan akibat gangguan sistem, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan berbasis elektronik. Temuan ini menyoroti adanya kesenjangan antara harapan

pemerintah pusat dan kenyataan di lapangan, yang berdampak pada kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Selanjutnya, Nugroho (2019) dalam penelitiannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menemukan masalah serupa. Dimensi kualitas pelayanan, seperti fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, masih memerlukan perhatian yang lebih serius. Beberapa isu yang muncul meliputi keterlambatan pencetakan E-KTP, masalah teknis pada sistem aplikasi, serta terbatasnya jumlah petugas yang menguasai teknologi komputer. Dalam konteks pelayanan publik modern, ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan, akurasi, dan ketersediaan informasi menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan berbasis *e-government*.

Tantangan yang serupa juga tercermin di daerah lain, termasuk Kota Semarang, sebagaimana dicatat oleh Andriani (2019) yang menekankan perlunya evaluasi menyeluruh guna meningkatkan pelayanan E-KTP berbasis *e-government*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan dapat mengurangi birokrasi konvensional dan mempermudah akses bagi masyarakat, tidak semua isu dapat diselesaikan hanya dengan penerapan teknologi. Faktor-faktor seperti komitmen dari pimpinan, hubungan internal, integrasi data antarinstansi, serta budaya kerja di lingkungan dinas sangat mempengaruhi keberhasilan sistem *e-government*. Selain itu, literasi digital masyarakat dan kesiapan sumber daya manusia penyelenggara juga merupakan hal yang penting agar inovasi *e-government* dapat diimplementasikan secara efektif.

Dalam konteks daerah perbatasan seperti Kabupaten Keerom, Papua, penerapan pelayanan publik berbasis *e-government* menghadapi tantangan yang unik. Dengan karakteristik geografis yang khas, lokasi yang terpencil dari pusat layanan, terbatasnya infrastruktur teknologi informasi, serta

rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, hal-hal tersebut berpotensi menjadi penghambat dalam penyelenggaraan E-KTP berbasis *e-government*. Keterbatasan sumber daya, baik dari segi personel, sarana, maupun jaringan internet yang belum optimal, turut memperumit administrasi kependudukan. Dalam praktiknya, seringkali masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan E-KTP, lamanya waktu pelayanan, kendala dalam proses input dan validasi data, serta kurangnya layanan informasi dan pengaduan yang responsif.

Mengingat kondisi tersebut, sangat penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom. Evaluasi ini sangat penting karena keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya dapat diukur dari keberadaan aplikasi atau perangkat teknologi yang ada, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, tingkat kepuasan pengguna, dan efektivitas proses administrasi yang dilaksanakan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* di Disdukcapil Keerom perlu dilakukan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi, baik dari sisi internal organisasi, eksternal masyarakat, maupun faktor eksternal lain seperti dukungan infrastruktur. Hasil dari evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam melakukan perbaikan dan inovasi, baik dalam aspek teknis, seperti penguatan sistem teknologi informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pengembangan prosedur pelayanan, maupun aspek non-teknis, seperti edukasi, sosialisasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Selanjutnya, perbandingan dengan hasil evaluasi pelayanan E-KTP di daerah perkotaan seperti Bandung, Surakarta, dan Semarang yang dilakukan oleh Sari (2020),

Nugroho (2019), dan Andriani (2019) dapat memberikan perspektif tambahan serta referensi dalam mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi *e-government* di Kabupaten Keerom. Meskipun terdapat perbedaan karakteristik wilayah, pengalaman baik dan buruk dari kota-kota lain dapat menjadi landasan untuk menyesuaikan pendekatan pelaksanaan yang tepat di Keerom, terutama dalam merancang kebijakan dan strategi pelayanan berbasis digital yang sesuai dengan kebutuhan, potensi, dan kearifan lokal.

Implementasi *e-government* di Kabupaten Keerom, mengalami berbagai tantangan. Beberapa kendala yang signifikan meliputi infrastruktur yang belum memadai, tingkat literasi digital yang masih rendah, serta karakteristik geografis yang sulit dijangkau. Dalam konteks ini, penting untuk membandingkan situasi tersebut dengan kota-kota seperti Bandung, Surakarta, dan Semarang yang telah lebih awal menerapkan sistem pelayanan berbasis digital.

Menganalisis hasil evaluasi pelayanan E-KTP di Bandung, Surakarta, dan Semarang yang dilakukan oleh Sari (2020), Nugroho (2019), dan Andriani (2019) memberikan perspektif tambahan yang berharga. Beberapa poin penting hasil penelitiannya bahwa pengalaman positif dari kota-kota tersebut dapat menginspirasi pengembangan solusi yang tepat di Kabupaten Keerom, membantu mengatasi berbagai masalah yang ada. Selain itu, perlu memahami tantangan yang dihadapi oleh daerah perkotaan juga bermanfaat dalam mengantisipasi dan merumuskan strategi untuk menghadapi kesulitan serupa di wilayah terpencil.

Walaupun terdapat perbedaan karakteristik antara kota-kota besar dan Kabupaten Keerom, pengalaman baik dan buruk dari implementasi *e-government* di daerah perkotaan dapat berfungsi sebagai landasan yang berharga. Ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan, yakni rancangan

kebijakan dan strategi pelayanan berbasis digital harus disesuaikan dengan kebutuhan serta potensi lokal serta mengintegrasikan kearifan lokal dalam setiap langkah implementasi akan dapat meningkatkan penerimaan dan efektivitas e-government.

Urgensi penelitian ini tidak hanya terletak pada mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi e-government, tetapi juga pada pengembangan pendekatan yang adaptif serta relevan untuk Kabupaten Keerom. Dengan memanfaatkan pengalaman dari daerah perkotaan, diharapkan implementasi sistem pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Keerom dapat berjalan dengan lancar dan efektif, memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis evaluasi kualitas pelayanan publik berbasis e-government (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom.

METODE

Penelitian ini mengadopsi desain kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei yang bertujuan untuk secara objektif dan terukur mengevaluasi kualitas pelayanan publik berbasis e-government, khususnya layanan E-KTP, di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom. Pemilihan metode kuantitatif didasarkan pada kebutuhan untuk menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik, sehingga dapat mereduksi subjektivitas serta memungkinkan generalisasi temuan terhadap populasi yang lebih luas. Pendekatan survei dipilih berkat kemampuannya dalam menjangkau persepsi, opini, dan penilaian masyarakat secara sistematis dan terstruktur melalui instrumen kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Dalam penelitian ini, terdapat satu variabel tunggal yang dianalisis, yaitu kualitas pelayanan publik berbasis e-government (E-KTP), yang diukur menggunakan lima

dimensi SERVQUAL, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Populasi yang menjadi objek penelitian adalah seluruh masyarakat pengguna layanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom, dengan ukuran sampel sebanyak 30 orang yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu kuesioner sebagai instrumen utama, dokumentasi untuk menelaah arsip dan dokumen resmi, serta observasi terstruktur untuk memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi lapangan. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner, serta data sekunder yang bersumber dari dokumen dan arsip yang relevan guna memperkuat hasil analisis yang dilakukan.

Analisis data dilakukan melalui empat tahapan. Pertama, uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ pada taraf signifikansi 5%. Kedua, uji reliabilitas dilaksanakan menggunakan Cronbach's Alpha, dengan nilai $\alpha \geq 0,60$ sebagai ambang batas keandalan instrumen. Ketiga, analisis deskriptif statistik dilakukan melalui perhitungan rata-rata dan persentase frekuensi skor jawaban responden pada skala Likert 1–5, yang dikategorikan dari Sangat Tidak Baik hingga Sangat Baik. Keempat, analisis gap dilakukan dengan cara membandingkan skor kenyataan dan skor harapan pelayanan, di mana nilai gap negatif menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat, sedangkan nilai nol atau positif menunjukkan bahwa pelayanan telah sesuai atau bahkan melampaui harapan yang diinginkan.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan menggunakan teknik Korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria bahwa suatu item dinyatakan valid apabila nilai $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ (0,361) pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 1.

Uji Validitas Data

No.	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1.	Q1 Tangibles	0,230	0,361	Tidak Valid
2.	Q2 Tangibles	-0,207	0,361	Tidak Valid
3.	Q3 Tangibles	0,541	0,361	Valid
4.	Q4 Tangibles	0,625	0,361	Valid
5.	Q5 Reliability	0,228	0,361	Tidak Valid
6.	Q6 Reliability	0,322	0,361	Tidak Valid
7.	Q7 Reliability	0,729	0,361	Valid
8.	Q8 Responsiveness	0,855	0,361	Valid
9.	Q9 Responsiveness	0,837	0,361	Valid
10.	Q10 Responsiveness	0,727	0,361	Valid
11.	Q11 Assurance	0,835	0,361	Valid
12.	Q12 Assurance	0,449	0,361	Valid
13.	Q13 Assurance	0,437	0,361	Valid
14.	Q14 Empathy	0,678	0,361	Valid
15.	Q15 Empathy	0,749	0,361	Valid
16.	Q16 Empathy	0,108	0,361	Tidak Valid

Sumber: Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 16 butir pernyataan, terdapat 11 item yang valid dan 5 item yang tidak valid. Item yang dinyatakan valid adalah: Q3, Q4, Q7, Q8, Q9, Q10, Q11, Q12, Q13, Q14, dan Q15, sedangkan item yang tidak valid adalah Q1, Q2, Q5, Q6, dan Q16.

Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian memberikan hasil yang konsisten apabila diujikan kembali. Pengujian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha.

Tabel 2.

Uji Realibilitas

Variabel	Jumlah Item	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan E-ktip	16	0,837	$\geq 0,60$	Reliabel

Sumber: Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,837, yang berarti lebih besar dari nilai minimum 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel, atau memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi.

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner secara bersama-sama mampu mengukur aspek yang sama secara stabil dan dapat dipercaya.

Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan e-KTP berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil analisis menunjukkan rata-rata skor persepsi responden berada pada kategori "Baik" dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,76. Dimensi Assurance memperoleh skor tertinggi yaitu 3,83, yang berarti masyarakat menilai petugas pelayanan e-KTP telah memiliki kemampuan dan sikap sopan yang baik.

Sedangkan dimensi Tangibles memperoleh skor terendah yaitu 3,67, yang menunjukkan masih perlunya peningkatan dalam perhatian dan komunikasi petugas terhadap masyarakat. Tabel berikut menggambarkan hasil analisis deskriptif secara umum:

Tabel 3.

Analisis Deskriptif

Dimensi	Skor Rata-rata	Kategori
Tangibles (Bukti Fisik)	3,67	Baik
Reliability (Keandalan)	3,81	Baik
Responsiveness (Daya Tanggap)	3,68	Baik
Assurance (Jaminan)	3,83	Baik
Empathy (Empati)	3,82	Baik
Rata-rata Total	3,76	Baik

Sumber: Olahan Data SPSS, 2025

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom sudah baik, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan,

khususnya pada aspek bukti fisik dan daya tanggap petugas.

Analisis Gap

Analisis gap digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan e-KTP yang diterima masyarakat telah sesuai dengan harapan mereka. Gap dihitung dengan rumus:

$$\text{Gap} = \text{Skor Kenyataan} - \text{Skor Harapan}$$

Interpretasi nilai gap:

- Gap negatif → pelayanan belum memenuhi harapan
- Gap nol atau positif → pelayanan sesuai atau melampaui harapan

Berikut hasil analisis gap berdasarkan lima dimensi SERVQUAL:

Tabel 4.
Analisis Gap

Dimensi SERVQUAL	Skor Harapan	Skor Kenyataan	Nilai Gap	Keterangan
Tangibles (Bukti Fisik)	3,65	3,67	-0,02	Belum Memenuhi Harapan
Reliability (Keandalan)	3,82	3,81	-0,01	Belum Memenuhi Harapan
Responsiveness (Daya Tanggap)	3,68	3,68	0	Sesuai
Assurance (Jaminan)	3,83	3,83	0	Sesuai
Empathy (Empati)	3,83	3,82	-0,01	Belum Memenuhi Harapan
Reliability (Keandalan)	3,82	3,81	-0,01	Belum Memenuhi Harapan
Responsiveness (Daya Tanggap)	3,68	3,68	0	Sesuai

Sumber: Olahan Data SPSS, 2025

Rata-rata keseluruhan nilai gap adalah -0.01, yang berarti pelayanan e-KTP belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, namun sudah mendekati kategori sesuai. Aspek dengan kesenjangan terbesar adalah Tangibles (-0.02). Hal ini menunjukkan bahwa perhatian petugas serta fasilitas fisik pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai standar yang diharapkan masyarakat.

Pembahasan

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan E-KTP

Hasil dari analisis deskriptif terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Keerom menunjukkan bahwa rata-rata skor keseluruhan mencapai 3,76, yang termasuk dalam kategori "Baik" (dengan rentang nilai 3,40–4,19). Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat umumnya memberikan penilaian positif terhadap penyelenggaraan layanan E-KTP, meskipun terdapat beberapa aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan optimalisasi secara berkelanjutan. Berikut adalah hasil analisis berdasarkan masing-masing dimensi SERVQUAL.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* memperoleh nilai rata-rata terendah di antara kelima dimensi SERVQUAL, yaitu 3,67, dan masih berada dalam kategori "Baik". Nilai ini mencerminkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan E-KTP, seperti perangkat komputer, sistem antrean elektronik, dan ruang tunggu, dinilai cukup memadai oleh sebagian besar responden. Namun, sejumlah responden masih memberikan penilaian kritis terhadap kenyamanan lingkungan fisik, khususnya terkait dengan kebersihan ruangan dan kejelasan informasi di area pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa bukti fisik adalah elemen pertama yang dirasakan oleh pengguna layanan dan memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan persepsi awal mengenai kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas fisik harus menjadi prioritas dalam upaya perbaikan layanan secara menyeluruh.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* memperoleh nilai rata-rata 3,81 dan juga berada dalam kategori

"Baik". Hasil ini menggambarkan bahwa petugas layanan E-KTP dinilai mampu memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan dalam rentang waktu yang wajar. Konsistensi prosedur layanan merupakan aspek yang mendapat apresiasi positif dari masyarakat. Meskipun demikian, terdapat keluhan minor terkait keterlambatan dalam proses pencetakan dan distribusi E-KTP yang disebabkan oleh kendala teknis pada sistem. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem teknologi informasi yang mendukung layanan E-KTP masih perlu diperkuat, mengingat keandalan sistem digital adalah komponen krusial dalam penyelenggaraan layanan berbasis e-government (Indrajit, 2016). Gangguan teknis yang sering terjadi dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem secara keseluruhan jika tidak segera ditangani dengan cara yang sistematis.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* memperoleh nilai rata-rata 3,68 dan termasuk dalam kategori "Baik", namun merupakan nilai kedua terendah setelah dimensi tangibles. Temuan ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas terhadap permintaan dan keluhan masyarakat belum berada pada tingkat optimal. Beberapa responden menyatakan bahwa petugas kurang responsif dalam menangani permintaan tertentu, terutama pada saat terjadi antrean panjang yang menyebabkan penumpukan beban kerja petugas. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), *responsiveness* mencakup kemauan dan kesiapan petugas untuk membantu pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Rendahnya nilai pada dimensi ini mengisyaratkan perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan manajemen layanan dan pengelolaan antrean yang lebih efisien, serta penerapan sistem manajemen keluhan yang terstruktur dan berbasis teknologi digital.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* memperoleh skor tertinggi di antara seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu 3,83 dengan kategori "Baik". Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi, integritas, dan sikap profesional petugas layanan E-KTP cukup tinggi. Petugas dinilai mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama proses pelayanan berlangsung, baik dari aspek keamanan data pribadi maupun dalam hal komunikasi yang sopan dan menghormati pengguna layanan. Temuan ini relevan dengan konsep *assurance* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), yang menekankan pentingnya kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan pengguna layanan. Tingginya nilai pada dimensi ini merupakan modal sosial yang perlu dipertahankan dan dikembangkan sebagai fondasi kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* memperoleh nilai rata-rata 3,82 dengan kategori "Baik". Meskipun nilai ini tergolong baik, hasil analisis menunjukkan bahwa perhatian personal dan komunikasi individual dari petugas terhadap pengguna layanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam melayani kelompok rentan seperti warga lanjut usia dan penyandang disabilitas. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), empati dalam konteks pelayanan publik mencakup kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan spesifik pengguna dan memberikan perhatian yang tulus secara individual. Keterbatasan dalam dimensi ini mengindikasikan perlunya pengembangan kompetensi interpersonal dan kesadaran pelayanan inklusif di kalangan petugas, agar seluruh segmen masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang setara dan bermartabat.

Analisis Gap antara Harapan dan Kenyataan Pelayanan E-KTP

Analisis gap dilakukan untuk mengukur kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan kenyataan yang diterima. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh rata-rata nilai gap keseluruhan sebesar -0,01, yang mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan E-KTP di Kabupaten Keerom belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, meskipun tingkat kesenjangan yang terjadi sangat kecil dan mendekati nilai ideal. Konsep analisis gap ini merujuk pada model *Gap Theory* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dipersepsikan merupakan fungsi dari selisih antara harapan konsumen dan persepsi aktual terhadap kinerja layanan. Semakin kecil nilai gap negatif, semakin baik kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Secara rinci, distribusi nilai gap per dimensi menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* mencatat nilai gap terbesar yaitu, 0,02 yang menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan yang paling signifikan antara harapan masyarakat terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik dengan kondisi yang ada di lapangan. Hal ini memperkuat temuan analisis deskriptif sebelumnya bahwa dimensi bukti fisik merupakan aspek yang paling memerlukan perhatian dan perbaikan. Sementara itu, dimensi *responsiveness* dan *assurance* mencatat nilai gap sebesar 0, yang berarti bahwa kinerja layanan pada kedua dimensi tersebut telah sesuai dengan harapan masyarakat, khususnya dalam hal kecepatan respons dan jaminan kompetensi petugas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Keerom telah mencapai tingkat yang baik berdasarkan penilaian masyarakat melalui kelima dimensi SERVQUAL. Temuan ini sejalan dengan teori

kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menekankan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna berdasarkan kelima dimensi tersebut. Lebih lanjut, hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat temuan sejumlah penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa implementasi layanan publik berbasis *e-government* di Indonesia masih menghadapi tantangan struktural, terutama terkait aspek responsivitas dan empati petugas (Dwiyanto, 2011; Hardiyansyah, 2018). Kondisi ini mencerminkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mensyaratkan transformasi budaya pelayanan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia secara berkesinambungan.

Berdasarkan temuan tersebut, upaya peningkatan kualitas pelayanan E-KTP di Kabupaten Keerom dapat difokuskan pada tiga strategi utama, peningkatan dan pemeliharaan sarana fisik secara berkala untuk memenuhi standar kenyamanan dan aksesibilitas pelayanan publik, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui program pelatihan pelayanan prima yang berorientasi pada nilai empati, responsivitas, dan inklusivitas, dan optimalisasi infrastruktur teknologi informasi guna memperkuat keandalan sistem *e-government*, mengurangi gangguan teknis, serta mempercepat dan mempermudah proses pelayanan secara digital dan menyeluruh.

KESIMPULAN

Hasil studi ini menunjukkan adanya kemajuan signifikan dalam kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Keerom. Masyarakat secara umum memberikan evaluasi positif, terutama pada dimensi keandalan, jaminan, dan sarana pelayanan.

Temuan ini mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui *e-government*. Namun, penelitian juga mencatat tantangan terkait daya tanggap dan empati petugas. Hal ini mengisyaratkan bahwa keberhasilan *e-government* dipengaruhi oleh interaksi antara petugas dan masyarakat, serta perlunya perubahan budaya pelayanan yang lebih berfokus pada kebutuhan masyarakat.

Beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP di Kabupaten Keerom meliputi, pemeliharaan berkala fasilitas untuk memenuhi standar kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas, pelatihan untuk meningkatkan sikap empati, responsivitas, dan profesionalisme dalam pelayanan, memperkuat sistem *e-government*, mengurangi gangguan teknis, dan mempercepat proses digital. Dengan menerapkan strategi-strategi ini secara konsisten, diharapkan kualitas pelayanan E-KTP dapat terus meningkat, memberikan kepuasan lebih tinggi kepada masyarakat, serta mendukung pemerintahan yang efektif dan transparan di era digital.

REFERENSI

- Andriani, R. (2019). *Evaluasi pelayanan E-KTP berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Nugroho, R. (2019). *Analisis kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*. Universitas Sebelas Maret.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sanjaya, W. (2015). *Penelitian pendidikan: Jenis, metode dan prosedur*. Kencana Prenada Media Group.
- Sari, D. P. (2020). *Evaluasi pelayanan E-KTP berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung*. Universitas Padjadjaran.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-26). Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.