

## **Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Daerah Terpencil: Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan**

**Bambang Setiawan<sup>1</sup>, Pardamean Daulay<sup>2</sup>, Rina Yulianti<sup>3</sup>**

Universitas Terbuka<sup>1,2,3</sup>

bam.setiawan2021@gmail.com<sup>1</sup>, pardameandaulay@ecampus.ut.ac.id<sup>2</sup>,

rina.yulianti@untirta.ac.id<sup>3</sup>

### **ABSTRACT.**

*This study examines the quality of public service in the issuance of Electronic Identity Cards (e-KTP) at the Disdukcapil (Department of Population and Civil Registration) of Bulungan Regency, focusing on the challenges faced by communities in remote areas. The e-KTP, as an evolution of the conventional ID card, aims to enhance security and efficiency in population administration through electronic chip technology. The legal basis for the implementation of e-KTP in Indonesia is regulated by Law No. 24 of 2013, which mandates every citizen to possess an e-KTP. However, its implementation in the field still faces obstacles, particularly for residents in remote areas, who are forced to travel long distances to access services. The research employs a descriptive qualitative approach, analyzing based on five dimensions of service quality: reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. Through interviews, observations, and documentation, the study finds that although staff possess technical competence and empathetic attitudes, there is a gap between expected service standards and the reality on the ground, particularly concerning infrastructure and service frequency. The findings indicate that the quality of e-KTP services in Bulungan Regency is still hindered by limited access and facilities, impacting the difficulties faced by the community in obtaining population documents. The dimension of empathy emerges as a positive aspect that enhances the community's experience; however, improvements in infrastructure and service systems are urgently needed to achieve equitable access. Therefore, this study provides recommendations for comprehensive improvements that include enhancing internet connectivity, physical facilities, and service frequency, so that e-KTP services can be more equitable and sustainable.*

**Keywords:** *Service quality, reliability, assurance, physical evidence, empathy, responsiveness.*

### **ABSTRAK.**

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan publik dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Disdukcapil Kabupaten Bulungan, dengan fokus pada tantangan yang dihadapi masyarakat di daerah terpencil. e-KTP, sebagai evolusi KTP konvensional, bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi administrasi kependudukan melalui teknologi chip elektronik. Dasar hukum penerapan e-KTP di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang mewajibkan setiap penduduk untuk memiliki e-KTP. Namun, implementasinya di lapangan masih menghadapi kendala, terutama bagi warga di wilayah terpencil, yang terpaksa menempuh jarak jauh untuk mendapatkan layanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan analisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), empati (empathy), dan ketanggapan (responsiveness). Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini menemukan bahwa meskipun petugas memiliki kompetensi teknis dan sikap empatik, terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan realitas di lapangan, terutama terkait infrastruktur dan frekuensi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP di Kabupaten Bulungan masih terhambat oleh keterbatasan akses dan fasilitas, yang berdampak

pada kesulitan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dimensi empati menjadi nilai positif yang menambah pengalaman masyarakat, tetapi perbaikan infrastruktur dan sistem pelayanan sangat diperlukan untuk mencapai pemerataan akses. Dengan demikian, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan menyeluruh yang mencakup peningkatan jaringan internet, sarana fisik, dan frekuensi layanan, agar pelayanan e-KTP dapat lebih merata dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, ketangguhan.

## **PENDAHULUAN**

Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) adalah evolusi dari KTP konvensional yang menggabungkan teknologi elektronik untuk meningkatkan keamanan, akurasi, dan efisiensi dalam administrasi kependudukan. Keamanan dan Keakuratan Data: e-KTP menggunakan teknologi chip elektronik untuk menyimpan data identitas dan biometrik pemiliknya seperti sidik jari dan foto. Hal ini meningkatkan keamanan dan akurasi data, mengurangi risiko pemalsuan atau penyalahgunaan identitas. Proses pendaftaran, pengambilan data biometrik, dan verifikasi dilakukan secara terkomputerisasi, mempercepat proses penerbitan KTP dan meminimalkan kesalahan data. Dengan menggunakan e-KTP akan memungkinkan akses digital ke layanan pemerintah, meningkatkan efisiensi dalam penggunaan layanan publik dan administrasi pemerintah.

Dasar hukum e-KTP di Indonesia tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Beberapa poin penting dari regulasi ini adalah Undang-undang ini memberikan landasan hukum untuk penerbitan dan penggunaan e-KTP sebagai dokumen identifikasi resmi bagi penduduk Indonesia. Sebagaimana KTP konvensional, Undang-undang ini menegaskan kewajiban bagi penduduk Indonesia untuk memiliki e-KTP pada usia tertentu.

Regulasi ini juga menetapkan ketentuan terkait perlindungan data pribadi yang tersimpan dalam e-KTP, mewajibkan pemerintah untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data. Selain itu, e-KTP juga memiliki masa berlaku yang harus diperbaharui setelah habis masa berlakunya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penerapan e-KTP dilakukan untuk memperbaiki sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan akurasi data dan efisiensi layanan publik. Namun, seperti yang terjadi dalam berbagai proyek besar, implementasi e-KTP di Indonesia juga menghadapi beberapa tantangan terkait keamanan data dan efektivitas pelaksanaan. Pemerintah terus melakukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan efisiensi serta keamanan e-KTP sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

e-KTP merupakan sektor publik sehingga pemerintah wajib mengutamakan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Jika layanan publik mampu menyediakan layanan, dan layanan tersebut memenuhi indikator layanan terbaik, maka persyaratan pelanggan dapat diatasi.

Menilai kualitas pelayanan publik membutuhkan pengetahuan tentang bagaimana lembaga pelayanan publik ini harus berfungsi untuk mencapai hasil yang diinginkan sejalan dengan tingkat kepuasan publik. Pembuatan e-KTP adalah contoh pelayanan publik yang ditawarkan oleh birokrasi negara.

Penerbitan e-KTP adalah contoh fungsi dasar pemerintahan. Dalam hal mengelola populasi, e-KTP sangat penting. Semua warga negara Indonesia dan orang asing dengan izin tinggal tetap yang berusia minimal 17 tahun atau yang sudah menikah atau kawin wajib memperoleh KTP berdasarkan pasal 63 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Hal ini dikarenakan legalitas keberadaan seseorang sebagai penduduk wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dipertaruhkan dalam sistem e-KTP (NKRI).

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai "Pelayan Masyarakat" (public service). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksana pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan perekaman e-KTP bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil Kabupaten Bulungan masih sangat terbatas. Pelayanan keliling dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya dijadwalkan satu kali dalam setahun, dan itu pun belum mampu menjangkau seluruh wilayah. Kondisi ini menyebabkan masyarakat di luar jadwal pelayanan harus datang langsung ke ibu kota kabupaten, Tanjung Selor, jika ingin melakukan perekaman, perbaikan data, atau pencetakan e-KTP.

Bagi sebagian besar warga di pedalaman, hal ini menjadi tantangan besar. Jarak yang jauh, keterbatasan transportasi, serta medan yang sulit membuat perjalanan menuju Tanjung Selor tidak mudah. Mereka harus mengeluarkan biaya tambahan untuk transportasi, makan, hingga tempat menginap. Biaya yang dikeluarkan ini sering kali lebih besar dari kemampuan ekonomi mereka. Akibatnya, banyak warga memilih menunda pengurusan e-KTP karena tidak sanggup menanggung biaya tersebut.

Masalah ini bukan sekadar soal administrasi, tetapi sudah menyentuh aspek sosial dan ekonomi masyarakat. Warga yang belum memiliki e-KTP otomatis kesulitan mengakses berbagai layanan publik, seperti bantuan sosial, pendidikan, maupun layanan perbankan. Lebih dari itu, ada juga warga yang tidak bisa menggunakan hak pilihnya dalam pemilu karena belum memiliki e-KTP. Sebagaimana ketentuan yang berlaku, setiap pemilih yang datang ke Tempat Pemungutan Suara (TPS) wajib membawa e-KTP atau surat keterangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bukti identitas. Ketika sebagian warga tidak memiliki dokumen tersebut, maka hak politik mereka tidak dapat tersalurkan.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaan pelayanan di lapangan. Pemerintah memang telah menyediakan fasilitas perekaman dan sistem administrasi kependudukan secara nasional, tetapi belum sepenuhnya mampu menjangkau masyarakat di daerah terpencil. Keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, serta anggaran membuat pelayanan belum bisa diberikan secara merata dan berkelanjutan.

Situasi tersebut menjadi catatan penting karena pelayanan administrasi kependudukan seharusnya bersifat universal dan berkeadilan. Artinya, setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa harus terbebani oleh faktor geografis maupun ekonomi. Jika kondisi ini dibiarkan, maka akan terus terjadi

ketimpangan antara masyarakat di wilayah perkotaan yang mudah menjangkau pelayanan dengan masyarakat di wilayah pedalaman yang harus berjuang lebih keras untuk memperoleh hak yang sama.

Temuan ini memperlihatkan bahwa pelayanan e-KTP di daerah terpencil perlu dievaluasi secara serius, tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari segi kualitas layanan dan pemerataan akses. Dalam konteks penelitian ini, permasalahan tersebut akan dianalisis menggunakan pendekatan model RATER, yang meliputi lima dimensi utama: keandalan pelayanan (*Reliability*), jaminan dan kepastian prosedur (*Assurance*), kondisi sarana dan prasarana (*Tangibles*), kepedulian terhadap warga (*Empathy*), serta daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (*Responsiveness*). Melalui pendekatan ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang kualitas pelayanan e-KTP di daerah terpencil Kabupaten Bulungan serta langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperbaikinya.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sebagai Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.

Sejumlah penelitian sebelumnya mengenai pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan e-KTP, telah banyak dilakukan di berbagai daerah. Sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada kualitas pelayanan di wilayah perkotaan atau daerah yang mudah dijangkau, di mana akses terhadap sarana dan prasarana relatif lebih memadai. Misalnya, penelitian yang dilakukan di beberapa kabupaten besar menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kelengkapan fasilitas menjadi penentu utama kepuasan masyarakat. Namun, konteks penelitian-penelitian tersebut umumnya menggambarkan kondisi pelayanan di wilayah dengan dukungan infrastruktur yang baik, sehingga hasilnya belum sepenuhnya mencerminkan tantangan nyata yang dihadapi masyarakat di wilayah terpencil.

Kondisi inilah yang menjadi pembeda utama penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menempatkan aspek keterjangkauan layanan di daerah terpencil sebagai fokus utama, bukan sekadar menilai mutu pelayanan dari sisi fasilitas atau perilaku petugas. Dalam konteks Kabupaten Bulungan, keterbatasan jadwal pelayanan e-KTP yang hanya dilakukan satu kali dalam setahun menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan memperoleh dokumen kependudukan tersebut. Di luar waktu kunjungan tersebut, warga harus menempuh jarak yang jauh menuju ibu kota kabupaten, sehingga banyak di antara mereka memilih menunda bahkan tidak mengurus sama sekali.

Perbedaan kondisi geografis dan terbatasnya frekuensi pelayanan menjadikan penelitian ini memiliki nilai kebaruan (*novelty*) dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini tidak hanya menyoroti aspek teknis pelayanan, tetapi juga memperlihatkan bagaimana faktor geografis dan keterbatasan akses menjadi kendala utama dalam mewujudkan pemerataan pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tantangan pelayanan e-KTP di wilayah terpencil, serta menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di daerah yang sulit dijangkau.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami fenomena pelayanan public dalam penerbitan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Bulungan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian difokuskan pada kualitas pelayanan e-KTP di daerah terpencil Kecamatan Peso berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability (kendala pelayanan), assurance (jaminan dan kompetensi petugas), tangibles (fasilitas fisik), empathy (perhatian dan kepedulian petugas) dan responsiveness (kecepatan dan ketanggapan pelayanan). Sumber data terdiri dari data primer hasil wawancara, observasi dan interaksi langsung dengan 12 informan (1 Kepala Disdukcapil, 6 Pegawai dan 5 Masyarakat), data sekunder didapat dari dokumen seperti UU Adminduk, peraturan daerah, arsip Disdukcapil dan literatur pendukung. Teknik pengumpulan data menggunakan studi Pustaka dengan mengumpulkan teori dan referensi dari buku, laporan dan dokumen serta studi lapangan di dapat dengan observasi pelayanan e-KTP secara langsung, wawancara semi-struktur dengan pejabat, pegawai dan Masyarakat, serta dokumentasi berupa foto, catatan dan arsip pelayanan. Teknik analisis data melalui tiga Langkah utama yaitu reduksi data dengan memilah dan menyederhanakan data penting sesuai tema dan pola, penyajian data dengan Menyusun data terpilah dalam bentuk yang mudah dipahami, dan terakhir penarikan Kesimpulan dan verifikasi dengan menyimpulkan temuan secara sementara lalu memverifikasi hingga mendapatkan hasil yang kuat dan valid.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan publik dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Disdukcapil Kabupaten Bulungan**

Kualitas pelayanan publik bukan sekadar jargon, melainkan sebuah manifestasi konkret dari komitmen negara terhadap kesejahteraan rakyatnya. Ini adalah cerminan langsung dari sejauh mana birokrasi mampu menransformasi dirinya menjadi pelayan yang efektif, efisien, dan humanis. Hasil penelitian kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bulungan, saya menggunakan kerangka dimensi SERVQUAL atau RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness) yang dicetuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kerangka ini sangat relevan dan komprehensif karena tidak hanya melihat aspek teknis, tetapi juga dimensi interpersonal dan persepsi. Saya berupaya menggali lebih dalam bagaimana setiap dimensi ini terwujud dalam praktik pelayanan e-KTP dan tantangan apa saja yang saya temukan di lapangan.

### **Dimensi Reliability (Kehandalan)**

Kehandalan (*Reliability*) dalam konteks pelayanan e-KTP mengandung makna kemampuan lembaga untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya sesuai standar yang dijanjikan. Temuan dari informan disdukcapil menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bulungan telah merumuskan dan menerapkan standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur kerja, waktu penyelesaian, transparansi informasi, dan sikap petugas sebagai upaya untuk memastikan mutu layanan dan mencegah praktik maladministrasi. Penerapan standar ini tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga menjadi pedoman operasional

yang tampak dalam praktik perekaman, verifikasi, dan pencetakan dokumen kependudukan sehingga masyarakat merasa dilayani secara adil dan profesional.

Dari sisi sumber daya manusia, analisis menunjukkan bahwa petugas lapangan relatif memiliki tingkat kompetensi teknis yang baik. Mereka terampil dalam mengoperasikan perangkat perekaman biometrik, perangkat pencetakan, serta aplikasi pencatatan sipil yang terintegrasi. Penguasaan teknis ini, seperti dikemukakan informan, diperoleh melalui pelatihan berjenjang dari pusat dan daerah, dan secara nyata mempercepat proses layanan serta meminimalkan kesalahan data. Dengan demikian, kapasitas SDM merupakan salah satu fondasi utama bagi tercapainya Reliability operasional—karena ketepatan prosedur dan keterampilan teknis petugas berkontribusi langsung pada akurasi dan keandalan hasil layanan.

Meski demikian, temuan lapangan mengungkap adanya kesenjangan antara standar yang ditetapkan dan realitas operasional di wilayah terpencil. Hambatan infrastruktur khususnya ketidakstabilan jaringan internet seringkali mengganggu proses perekaman dan sinkronisasi data. Selain itu, frekuensi layanan jemput bola yang terbatas (umumnya sekali setahun kecuali ada fasilitasi provinsi) menambah dimensi ketidakpastian bagi warga yang membutuhkan dokumen segera. Intinya, masalah Reliability di sini lebih banyak bersifat struktural dan kontekstual: lembaga mampu secara teknis, tetapi lingkungan operasional membatasi konsistensi penyelenggaraan layanan.

Kesenjangan tersebut memiliki implikasi praktis dan hakiki. Pertama, gangguan teknis dan frekuensi kunjungan yang tidak memadai berpotensi menimbulkan keterlambatan administratif bagi warga dampak yang melampaui sekadar ketidaknyamanan, karena dokumen kependudukan terkait hak akses pendidikan, kesehatan, politik, dan bantuan sosial. Kedua, reliabilitas data menjadi rentan jika sinkronisasi tertunda; hal ini dapat memengaruhi validitas basis data kependudukan yang menjadi rujukan kebijakan. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek kehandalan tidak cukup berfokus pada pelatihan SDM saja, melainkan harus mencakup mitigasi hambatan infrastruktur dan perencanaan layanan yang adaptif. Akhirnya, dari perspektif peneliti, temuan ini menegaskan bahwa Reliability di bidang pelayanan publik bersifat multi-dimensi: melibatkan kebijakan, prosedur, kapabilitas SDM, serta kesiapan infrastruktur. Upaya peningkatan harus bersifat sistemik—menggabungkan pelatihan, teknologi adaptif, perencanaan layanan yang partisipatif, dan investasi infrastruktur—agar standar pelayanan yang baik tidak berhenti sebagai dokumen, tetapi benar-benar menghasilkan layanan yang andal dan merata bagi seluruh warga Kabupaten Bulungan.

### **Dimensi Assurance (Jaminan)**

Dimensi Assurance dalam pelayanan publik merujuk pada sejauh mana penyelenggara layanan mampu memberikan rasa aman, kepastian prosedural, jaminan legalitas, serta kompetensi petugas dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan. Dalam konteks pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Bulungan, assurance menjadi pilar penting dalam membangun kepercayaan masyarakat, terutama karena dokumen kependudukan memiliki konsekuensi hukum yang luas dan digunakan dalam hampir seluruh aspek kehidupan administratif.

Secara konseptual, assurance diwujudkan melalui tiga unsur utama: kompetensi petugas, kepastian proses dan biaya, serta jaminan legalitas dokumen.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketiga unsur ini telah dijalankan cukup kuat oleh Disdukcapil, meskipun tingkat ketercapaiannya berbeda antara wilayah yang mudah dijangkau dan desa-desa terpencil.

Pada aspek kepastian biaya, Disdukcapil menunjukkan komitmen kuat melalui penerapan pelayanan gratis yang konsisten. Tidak hanya disampaikan dalam maklumat pelayanan, komitmen ini juga tercermin dari tindakan tegas terhadap praktik pungli maupun percaloan yang pernah muncul. Transparansi terkait biaya yang dalam hal ini adalah nihil menciptakan rasa aman bagi masyarakat, sekaligus mendorong budaya pelayanan yang bersih dan akuntabel. Kesaksian masyarakat memperkuat bahwa jaminan bebas biaya ini bukan sekadar kebijakan di atas kertas, tetapi benar-benar dirasakan dalam praktik sehari-hari.

Selain itu, jaminan legalitas juga menjadi aspek penting dalam dimensi assurance. Melalui maklumat pelayanan serta penerapan prosedur sesuai regulasi nasional, Disdukcapil memastikan bahwa seluruh proses penerbitan e-KTP sah secara hukum, terdokumentasi dengan baik, dan terintegrasi dengan pusat data nasional. Kejelasan dasar hukum dan konsistensi penerapannya memberi kepastian kepada masyarakat bahwa dokumen yang diterima valid, dapat dipertanggungjawabkan, serta aman dari risiko pemalsuan. Integrasi sistem informasi berbasis nasional juga meningkatkan perlindungan terhadap data pribadi warga, sehingga memperkuat aspek kepercayaan publik.

Dari sudut pandang kompetensi teknis, petugas Disdukcapil dinilai mampu menjalankan seluruh perangkat layanan dengan baik, mulai dari alat perekaman biometrik hingga pengelolaan database kependudukan. Penguasaan ini sangat relevan dalam membangun assurance, sebab keterampilan petugas secara langsung berpengaruh terhadap kualitas proses dan hasil layanan. Pelatihan rutin dari pusat maupun tingkat daerah berperan besar dalam menjaga profesionalisme ini. Wawancara masyarakat pun menunjukkan bahwa kompetensi teknis petugas memberi rasa aman—bukan hanya secara prosedural, tetapi juga secara psikologis karena masyarakat melihat proses berjalan cepat, bersih, dan teratur.

Namun demikian, temuan penting lainnya adalah bahwa jaminan pelayanan ini belum sepenuhnya dirasakan secara merata, terutama oleh masyarakat di wilayah terpencil. Ketidakpastian jadwal layanan jemput bola dan kendala jaringan internet menjadi dua faktor utama yang menghambat pemerataan jaminan pelayanan. Di lokasi yang mudah dijangkau, assurance hadir dalam bentuk kepastian waktu, cepatnya proses, dan kemudahan akses. Tetapi di desa-desa terpencil, assurance hanya dapat dirasakan ketika petugas hadir dan kondisi jaringan memungkinkan pelayanan berlangsung. Dengan demikian, dimensi assurance di wilayah ini bersifat situasional dan bergantung pada faktor eksternal, bukan hanya pada kesiapan internal Disdukcapil.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi assurance pada pelayanan e-KTP di Kabupaten Bulungan berada pada kategori baik, ditandai dengan bebas pungli, legalitas yang kuat, profesionalisme petugas, dan integrasi sistem nasional. Namun, tantangan infrastruktur dan keterbatasan akses wilayah masih menjadi hambatan utama yang perlu ditangani agar jaminan pelayanan dapat dirasakan secara adil oleh setiap warga, termasuk yang tinggal di daerah paling terpencil. Dengan perbaikan jaringan internet, peningkatan frekuensi layanan keliling, serta penguatan mekanisme informasi kepada masyarakat, dimensi

assurance berpotensi mencapai tingkat yang lebih sempurna dan merata di seluruh wilayah layanan.

### **Dimensi Tangibles (bukti nyata)**

Kondisi bukti fisik (tangible) dalam pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Bulungan menunjukkan adanya kesenjangan antara standar ideal pelayanan publik dengan kondisi riil di lapangan. Fasilitas ruang pelayanan yang tersedia saat ini masih sangat terbatas, mulai dari ruang tunggu masyarakat yang sempit, area parkir yang tidak memadai, hingga ruang kerja petugas yang kurang representatif. Keterbatasan ruang ini berdampak langsung pada kenyamanan masyarakat, terutama pada saat jumlah pemohon meningkat. Selain itu, ketersediaan ruang penyimpanan arsip dan logistik yang belum tertata dengan baik juga menghambat efektivitas proses administratif harian.

Pada aspek pendukung sistem dan infrastruktur teknologi, kondisi ruang yang digunakan untuk menempatkan perangkat server dan jaringan juga belum memenuhi standar ideal. Ruangan yang sempit serta kondisi perangkat pendukung yang terbatas membuat pengelolaan data dan sistem jaringan kurang optimal. Hambatan ini bukan hanya dirasakan pada proses pelayanan di kantor, tetapi juga berpengaruh pada kegiatan pelayanan di lapangan karena dukungan jaringan sering kali tidak stabil. Meski demikian, Disdukcapil telah menunjukkan upaya peningkatan melalui koordinasi dengan pemerintah daerah mengenai rencana relokasi ke gedung baru yang lebih representatif. Gedung tersebut saat ini masih dalam status pinjam pakai, namun komunikasi dan koordinasi terus dilakukan agar dapat segera dimanfaatkan.

Di sisi lain, masyarakat memberikan penilaian positif terhadap penampilan dan sikap petugas Disdukcapil. Penampilan petugas dinilai rapi, profesional, dan menunjukkan kesiapan dalam memberikan pelayanan, baik di kantor maupun pada kegiatan layanan keliling (jemput bola). Masyarakat di wilayah terpencil secara khusus menyampaikan bahwa meskipun fasilitas yang digunakan, seperti kantor kecamatan atau kantor desa, masih terbatas, petugas tetap hadir dengan tampilan yang baik, disiplin, dan ramah. Kondisi ini menciptakan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan, meskipun fasilitas pendukung belum sepenuhnya memadai.

Secara keseluruhan, analisis dimensi tangible ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari sisi bukti fisik masih memerlukan peningkatan signifikan, terutama terkait penyediaan fasilitas pelayanan yang representatif, penataan ruang, dan penguatan infrastruktur jaringan. Namun demikian, profesionalitas dan penampilan petugas mampu menjadi nilai positif yang sedikit mengurangi dampak keterbatasan tersebut di mata masyarakat. Dengan dukungan penuh pemerintah daerah dan percepatan pemanfaatan gedung baru, Disdukcapil memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas bukti fisik pelayanan secara lebih menyeluruh dan berkelanjutan.

### **Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan)**

Dimensi Responsiveness dalam teori pelayanan publik merujuk pada kemampuan penyelenggara layanan untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan penuh perhatian. Ketanggapan bukan hanya soal memberikan jawaban, tetapi bagaimana instansi menunjukkan kesediaan untuk hadir, membantu,

dan menyelesaikan masalah masyarakat secara langsung. Dalam konteks pelayanan e-KTP, teori menekankan bahwa responsivitas tercermin melalui kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, penyediaan informasi yang memadai, serta kemampuan petugas menangani keluhan dengan solusi konkret. Responsiveness juga berkaitan erat dengan persepsi masyarakat terhadap kehadiran negara; semakin cepat dan tanggap layanan diberikan, semakin tinggi kepercayaan publik yang terbentuk. Dengan demikian, teori menggarisbawahi bahwa ketanggapan merupakan fondasi pelayanan publik yang humanis dan akuntabel.

Namun, hasil penelitian pada konteks pelayanan e-KTP di desa terpencil menunjukkan dinamika yang lebih kompleks. Secara individual, petugas Disdukcapil telah memenuhi sebagian besar unsur teoritis dalam Responsiveness: mereka ramah, komunikatif, cepat tanggap, dan memberikan pendampingan yang jelas selama proses perekaman hingga pengurusan berkas. Temuan ini mengonfirmasi kesesuaian antara perilaku petugas di lapangan dengan konsep teoritis mengenai pelayanan yang responsif. Warga desa mengakui bahwa ketika pelayanan hadir, proses berlangsung cepat, tidak berbelit, dan mereka merasa dihargai. Sikap petugas yang profesional serta penjelasan yang mudah dipahami menjadi indikator kuat bahwa ketanggapan pada level individu telah berjalan efektif.

Meskipun demikian, Responsiveness dalam konteks pelayanan di daerah terpencil tidak hanya ditentukan oleh petugas, tetapi oleh kesiapan infrastruktur dan sistem pendukung. Di sinilah terjadi perbedaan antara teori dan realitas. Teori menuntut responsivitas yang berkesinambungan, sedangkan penelitian menunjukkan keterbatasan struktural berupa jadwal pelayanan yang tidak rutin, frekuensi layanan yang hanya sekali setahun, dan gangguan jaringan internet yang kerap menghambat proses. Hambatan ini membuat ketanggapan yang seharusnya berlangsung cepat dan konsisten menjadi terputus-putus, sehingga masyarakat meskipun puas dengan kinerja petugas, tetap merasa pelayanan belum sepenuhnya ideal. Artinya, responsivitas pada tataran institusi belum sejalan dengan teori, karena masih bergantung pada kondisi teknis dan geografis.

Upaya Disdukcapil dalam menjalankan layanan jemput bola, bekerja sama dengan instansi lain seperti Puskesmas dan KUA, serta memperkuat monitoring data menunjukkan adanya responsivitas institusional yang cukup baik. Hal ini sesuai dengan teori yang menyebut responsivitas tidak hanya reaktif, tetapi juga proaktif. Disdukcapil berusaha menjangkau wilayah terpencil untuk memastikan pemerataan pelayanan. Namun, penelitian menemukan bahwa strategi ini belum sepenuhnya mampu menutupi kekurangan sistem, terutama terkait jaringan dan minimnya agenda kunjungan. Dengan demikian, meskipun kebijakan responsif sudah ditempuh, efektivitasnya belum optimal dalam memenuhi harapan masyarakat yang membutuhkan kepastian dan keberlanjutan layanan.

Respons terhadap keluhan masyarakat juga mencerminkan kesesuaian parsial dengan teori. Masyarakat menyampaikan bahwa pengaduan mereka didengar dan ditindaklanjuti, bahkan beberapa jadwal kunjungan disesuaikan setelah adanya keluhan. Ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan berfungsi sebagai alat evaluasi layanan, sesuai dengan prinsip pelayanan responsif. Namun, efektivitas tindak lanjut belum sepenuhnya mengatasi akar masalah—seperti gangguan jaringan dan keterbatasan jadwal—yang berarti bahwa respons terhadap keluhan masih bersifat mitigatif, bukan solutif. Teori menuntut penyelesaian keluhan secara tuntas,

tetapi realitas menunjukkan bahwa beberapa keluhan hanya dapat ditangani sementara.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Responsiveness berjalan baik pada level individu petugas, namun belum maksimal pada tataran sistem dan infrastruktur. Ada keselarasan antara teori dan praktik dalam hal perilaku petugas, komunikasi, dan penghargaan terhadap keluhan. Namun, terdapat kesenjangan antara standar teoritis dan realitas di lapangan terkait kontinuitas layanan, kesiapan jaringan, serta konsistensi jadwal. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan Responsiveness di wilayah terpencil memerlukan strategi jangka panjang yang mencakup penguatan infrastruktur digital, penambahan frekuensi layanan jemput bola, serta penyediaan mekanisme pengaduan yang lebih efektif dan terintegrasi. Jika aspek-aspek ini diperkuat, maka responsivitas pelayanan e-KTP dapat semakin mendekati standar ideal pelayanan publik yang cepat, tepat, dan merata.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Pelayanan publik, khususnya penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), merupakan cerminan nyata dari kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan layanan yang andal, profesional, dan humanis. Penelitian ini menggunakan kerangka RATER/SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bulungan, sehingga dapat mengungkap interaksi kompleks antara kompetensi SDM, kesiapan infrastruktur, prosedur operasional, dan kondisi geografis wilayah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pegawai memiliki kemampuan teknis yang tinggi dan sikap empatik yang kuat, terdapat kesenjangan yang signifikan antara standar pelayanan yang diharapkan dan realitas di lapangan, terutama di wilayah terpencil yang menghadapi keterbatasan akses dan fasilitas. Berdasarkan penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan e-KTP di Kabupaten Bulungan menunjukkan performa SDM yang kuat tetapi dibatasi oleh sistem dan infrastruktur yang belum memadai. Sintesis dari dimensi Reliability, assurance, empathy, dan Responsiveness menunjukkan bahwa pegawai memiliki kompetensi teknis yang baik, menguasai alat perekaman, memahami prosedur, serta mampu bersikap ramah dan komunikatif dengan masyarakat. Namun kualitas ini tidak sepenuhnya menjadi layanan yang stabil karena terkendala jaringan internet yang tidak konsisten, keterbatasan ruang pelayanan, serta hambatan geografis. Ini menegaskan bahwa kekuatan utama pelayanan ada pada manusianya, sementara kelemahan terletak pada sistem pendukungnya. (2) Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara wilayah kota dan desa terpencil, sehingga pelayanan belum sepenuhnya inklusif. Menurut teori RATER, pelayanan publik harus merata dan konsisten. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah yang mudah diakses mendapatkan pelayanan lebih cepat, fasilitas lebih memadai, dan kepastian layanan yang lebih jelas dibandingkan masyarakat desa jauh yang hanya mengandalkan layanan jemput bola setahun sekali. Hal ini memperlihatkan bahwa jarak, kondisi jaringan, dan infrastruktur masih sangat memengaruhi kualitas pelayanan e-KTP. (3) Dimensi *Empathy* menjadi kekuatan sosial paling menonjol dalam pelayanan e-KTP Disdukcapil Kabupaten Bulungan. Petugas menunjukkan sikap ramah, membantu warga lansia dan sakit, serta tetap komunikatif meski sarana

terbatas. Empati ini menjadi nilai penting yang mampu menutupi sementara kekurangan fisik pelayanan. Namun penelitian menegaskan bahwa meskipun empati dapat meningkatkan pengalaman masyarakat, hal ini tetap tidak dapat menggantikan kebutuhan peningkatan fasilitas dan infrastruktur secara jangka panjang. (4) Adanya standar pelayanan yang lengkap belum otomatis menghasilkan layanan yang andal, sehingga gap antara kebijakan dan praktik masih terjadi. Disdukcapil telah memiliki SOP, maklumat pelayanan, dan panduan teknis. Namun banyak standar sulit diterapkan secara konsisten karena gangguan jaringan, kurangnya frekuensi layanan jemput bola, serta keterbatasan sarana dan alat. Temuan ini menunjukkan bahwa regulasi sudah baik, tetapi kapasitas operasional belum sepenuhnya mendukung pelaksanaannya. (5) Assurance dalam pelayanan e-KTP sudah kuat, namun belum mampu memberikan kepastian akses secara merata. Jaminan biaya (gratis), legalitas dokumen, dan kemampuan teknis petugas telah terpenuhi. Namun teori assurance mencakup pula kepastian waktu dan akses layanan. Bagi masyarakat desa terpencil yang belum mendapat kepastian jadwal layanan, aspek ini belum sepenuhnya tercapai. Artinya, jaminan prosedural berjalan, tetapi jaminan akses belum merata. (6) Dimensi Tangible menjadi aspek terlemah dan berdampak langsung pada dimensi lain. Fasilitas ruang tunggu yang sempit, area parkir terbatas, ruang server yang kurang ideal, dan sarana arsip yang minim menunjukkan adanya kekurangan infrastruktur yang serius. Kondisi fisik ini tidak hanya mengurangi kenyamanan, tetapi juga memengaruhi kecepatan layanan dan kestabilan sistem. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas fisik menjadi kebutuhan mendesak untuk memperbaiki dimensi pelayanan lainnya. (7) Peningkatan kualitas pelayanan membutuhkan perbaikan menyeluruh yang mencakup SDM, infrastruktur, teknologi, dan kondisi geografis. Temuan penelitian menegaskan bahwa permasalahan pelayanan e-KTP tidak dapat diperbaiki melalui satu aspek saja. Diperlukan perbaikan sistemik seperti penguatan jaringan internet, peningkatan fasilitas ruang layanan, penambahan frekuensi layanan mobile, sinkronisasi data yang lebih cepat, serta penyampaian informasi yang lebih jelas kepada masyarakat. Hanya dengan mengintegrasikan aspek SDM, teknologi, sarana fisik, dan kondisi wilayah, pelayanan e-KTP dapat menjadi lebih merata dan berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dharmawan, A. (2019). *Pelayanan Publik yang Berkualitas*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Hardiansyah (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media. ISSN. 978-602-5568-21-3.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Siregar, M. S. S. S. (2015). *Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Rajawali Pers.

# *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*

Vol 7 No 12 (2025) 4458 – 4469 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v7i12.10474

Soekanto, R. H. (2015). *Hukum dan Masyarakat: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

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

Suharto. (2016). *Dasar-Dasar Administrasi Kependudukan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sukardi. (2017). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Publisher.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2017). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Penerbit: Wiley.

Wijaya (2020). Analisis Data Kualitatif. ISBN: 978-623-90515-4. Buku Digital. [https://www.google.co.id/books/edition/Analisis\\_Data\\_Kualitatif\\_Teori\\_Konsep\\_da/GkP2DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=analisis+data+kualitatif+sugiyono+2017&pg=PA81&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Data_Kualitatif_Teori_Konsep_da/GkP2DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=analisis+data+kualitatif+sugiyono+2017&pg=PA81&printsec=frontcover). Sekolah Tinggi Theologia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

UU No. 24 Tahun 2013

Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 1 Tahun 2018