

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KECAMATAN WATES KABUPATEN BLITAR

\* **Harnanik Sadida,<sup>1)</sup>, Imam Fachrudin<sup>2)</sup>, Teguh Pramono,<sup>3)</sup>**

1,2,3) Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kadiri, Indonesia

\*Email Korespondensi: [harnanik1303@gmail.com](mailto:harnanik1303@gmail.com)

Submitted: 08-12-2023 | Accepted: 29-01-2024 | Published: 05-02-2024

<p><b>Kata Kunci:</b> Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; E-KTP</p>	<p><b>Abstrak</b> Adanya kewajiban pemerintah daerah memberikan pelayanan publik bagi warganya juga dijadikan dasar Pemerintah Kecamatan Wates untuk berinovasi dan berkreasi utamanya untuk membantu warga memperoleh identitas pribadinya yaitu E-KTP. Dalam proses pelayanan publiknya Kantor Kecamatan Wates memiliki inovasi melalui program pelayanan publik virtual “Mall Pelayanan Publik Jalasutra”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dengan didasarkan pada teori Zeithaml yang merumuskan 5 indikator dari kualitas pelayanan publik antara lain adalah tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati) menunjukkan kualitas pelayanan yang terdapat di Kantor Kecamatan Wates sudah berjalan dengan baik akan tetapi belum efektif. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti kekurangan persediaan keping E-KTP, adanya gangguan jaringan sehingga memperlambat pelayanan, peralatan lama yang sudah usang telah banyak berkurang fungsinya.</p>
<p><b>Keywords:</b> Service Quality; Public Service; E-KTP</p>	<p><b>Abstract</b> <i>The regional government's obligation to provide public services for its citizens has also become the basis for the Wates District Government to innovate and be creative, especially to help citizens obtain their personal identity, namely E-KTP. In its public service process, the Wates District Office has innovation through the virtual public service program "Jalasutra Public Service Mall". The research method used in this research is descriptive qualitative. The results of the research show that based on Zeithaml's theory which formulates 5 indicators of the quality of public services, including Tangible (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (empathy) shows the quality of service The Wates District Office is running well but is not yet effective. This is because there are several obstacles such as a shortage of supplies for E-KTP, network disruptions which slow down service, outdated equipment has greatly reduced its function.</i></p>

## PENDAHULUAN

Dalam masa digitalisasi ini, kemajuan teknologi data serta komunikasi menampilkan timbulnya berbagai macam aktivitas yang bersumber pada teknologi contohnya pada dunia pemerintahan. Sesuai dengan hukum dan peraturan, pemerintah memainkan peran penting dalam menyediakan setiap orang dengan layanan publik yang luar biasa (Fauzi et al., 2023). Ini termasuk komunitas, penghuni objek penyedia layanan publik, layanan, dan dukungan administratif. Pelayanan publik adalah upaya organisasi atau birokrasi untuk memotivasi warga negara untuk mencapai tujuan tertentu (Aris et al., 2021).

Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan perencanaan dan pengendalian yang memantau data dan informasi mengenai kependudukan melalui registrasi kependudukan, registrasi umum, pemantauan informasi administrasi kependudukan dan hasil administrasi publik terkait, serta pelatihan di berbagai bidang (Barus et al., 2015). Administrasi negeri adalah kegiatan menyeluruh yang dilakukan oleh seluruh lembaga administratif suatu negara dengan tujuan akhir mencapai tujuan negara (Rahman, 2017).

Kumpulan asosiasi atau organisasi yang bekerja sama untuk mengatasi masalah di masyarakat dan menyediakan kebutuhannya dikenal sebagai pelayanan publik. Layanan ini diberikan sesuai dengan spesifikasi hukum yang ditemukan dalam undang-undang, aturan, dan pedoman dasar yang ditetapkan oleh setiap asosiasi atau organisasi (Rahmadana et al., 2020). Dalam hal ini, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas karena telah menerima dana dari retribusi masyarakat berupa retribusi, pajak, dan iuran lainnya dari masyarakat (Chusniati, 2018). Dengan kata lain, masyarakat setempat memiliki hak istimewa untuk menerima pelayanan dari aparat pemerintah, yang dianggap memberikan pelayanan publik yang paling ideal kepada masyarakat untuk mengembangkan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Badan penyelenggara pemerintahan daerah pada umumnya berupaya menyelenggarakan administrasi publik secara adil dan jujur sesuai dengan Peraturan No. 22 Tahun 1999, yang selanjutnya diubah menjadi Peraturan No. 32 Tahun 2004. "Pemerintah daerah diberikan kebebasan untuk berkreasi dan memilih sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Untuk menjamin kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat setempat, pemerintah

daerah dituntut untuk dapat menawarkan layanan yang berkualitas tinggi.”. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci bagi semua organisasi atau badan administratif untuk mencapai tujuan desentralisasi dan memastikan tata kelola asosiasi yang sebenarnya (Mustanir et al., 2022). Memang benar bahwa penyelenggaraan administrasi publik masih menghadapi banyak kesulitan karena buruknya pengelolaan, ketidakefektifan, serta kurangnya sumber daya manusia dari segi kualitas yang diperlukan.

Sebagai penyedia layanan publik, salah satu bidang yang dikelola oleh pemerintah adalah kependudukan. Pasal 1 Peraturan Nomor 24 Tahun 2013 mendefinisikan “pengelolaan kependudukan sebagai penataan dan pengendalian dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pendaftaran urusan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya”. “Pemerintah baik di tingkat provinsi maupun kabupaten atau kota sebagai penyedia layanan publik telah mengalokasikan dana yang bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara untuk kegiatan administrasi di bidang kependudukan baik dalam wujud fisik maupun bukan fisik.” Hal ini sesuai dengan pasal 87A UU yang sama.

Pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh pelayanan dasar yang diterima masyarakat dan yang dilakukan pemerintah. E-KTP adalah komponen penting dari pengendalian populasi karena memvalidasi identifikasi seseorang sebagai penduduk Indonesia yang sah. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006, Pasal 63 ayat 1 yang berbunyi “bahwa setiap orang yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun, sudah menikah, atau pernah kawin, termasuk warga negara Indonesia dan orang asing, dikenakan aturan ini.” Karena tidak ada kumpulan data terkoordinasi yang mengumpulkan informasi kependudukan secara menyeluruh yang terdapat di Indonesia, proyek E-KTP didasari oleh pembuatan KTP yang masih tradisional di Indonesia, yang berarti satu orang dapat memiliki lebih banyak KTP. Fakta ini bisa dimanfaatkan oleh warga negara yang ingin menipu negara dengan menyalin KTP.

Salah satu instansi pemerintah yang berada di bawah yurisdiksi pemerintah Kabupaten Blitar adalah Kantor Kecamatan Wates. Namun yang ingin saya bahas adalah dari sisi pelayanan pembuatan E-KTP. Membahas mengenai pembuatan E-KTP, maka masyarakat secara keseluruhan yang tinggal di wilayah Wates wajib

memiliki dan membuat E-KTP. Pada Kantor Kecamatan Wates untuk selanjutnya hal yang diinginkan adalah dapat melakukan pelayanan dengan baik dan prima. Zeithaml dalam (Parasuraman et al., 1985) berpendapat bahwa adanya lima kaidah sebagai tolak ukur dalam kualitas layanan yaitu *tangible* , *reliability* , *responsiveness* , *assurance* , *emphaty* . Kedepannya, dengan memenuhi 5 indikator ini sebuah lembaga pemerintah di Indonesia diyakini akan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat.

Kecamatan Wates merupakan Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Blitar yang menyelenggarakan administrasi pada bidang kependudukan. Salah satu bidang administrasi kependudukan yang terdapat di Kecamatan Wates adalah pembuatan KTP elektronik. Program penerbitan Kartu Tanda Penduduk kepada penduduk memerlukan kode keamanan dan registrasi data kependudukan secara elektronik berdasarkan nomor induk kependudukan atau disingkat dengan NIK. Tetapi pada realitasnya penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Wates terdapat permasalahan dalam hal pelayanan yang kurang memadai dan tidak efektif serta ketersediaan logistik blanko E-KTP yang terbatas. Hal ini terlihat dari beberapa keluhan masyarakat yang memberikan testimoninya setelah menerima pelayanan pembuatan E-KTP. Tidak hanya itu, hambatan internal yang dialami dalam penyelenggaraan pelayanan publik berlangsung disaat warga ingin membuat E-KTP namun disisi lain banyak yang tidak bisa langsung memperoleh E-KTP karena kurangnya stok keping E-KTP. Permasalahan mengenai keterbatasan keping E-KTP secara tidak langsung memberikan arti bahwa secara umum adanya batasan dalam proses pembuatan E-KTP. Hal ini berdampak pada lamanya jangka waktu dalam pembuatan E-KTP yang selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara lebih jelas mengenai fakta yang diperoleh berdasarkan data yang didapatkan dari lapangan (Semiawan, 2010). Kemudian sesuai dengan jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif maka informasi yang diperoleh dari lapangan bersifat objektif, yaitu berupa gambaran objek penelitian dalam bentuk gambar, kata, angka yang bukan dari pengolahan data dengan menggunakan statistik sebagai teknik pengolahan data. Metode penelitian kualitatif disebut juga dengan istilah

penelitian etnografi atau naturalistik serta penelitian dilaksanakan pada tempat yang asli, kemudian penggunaan metode kualitatif untuk pertama kali digunakan ketika untuk studi yang berfokus pada bidang ilmu sosial budaya atau antropologi budaya (Sugiono, 2016).

Penelitian ini termasuk dalam jenis deskriptif kualitatif, karena data didapatkan dengan cara mengkaji informasi seputar permasalahan yang diangkat dengan menggunakan wawancara (Moleong Lexy, 2000), sehingga dalam penelitian ini bukanlah informasi yang matematis melainkan informasi tentang pelayanan publik dari hasil wawancara dengan narasumber yang berkaitan di Kantor Kecamatan Wates. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian adalah Kepala Dinas Kependudukan, masyarakat sebagai pengguna, serta loket pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, hasil pengamatan yang dilakukan, serta informasi penting yang bersumber dari dokumen penting yang terdapat di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Blitar, serta dokumen atau catatan lainnya yang sumbernya jelas dan dapat dipercaya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Kualitan Pelayanan Publik E-KTP di Kecamatan Wates Kabupaten Blitar**

Melayani kebutuhan masyarakat secara keseluruhan, baik secara gratis atau berbayar, melibatkan penyediaan layanan dari pemerintah baik kepada pihak swasta maupun masyarakat umum (Saggaf et al., 2018). Mengingat hal ini, pemerintah, dalam kapasitasnya sebagai pembuat kebijakan, harus terus-menerus bertujuan untuk menawarkan layanan terbaik kepada komunitas pengguna layanan.

Khusus dalam batas-batas wilayah Kecamatan Wates, Kabupaten Blitar, Pemerintah Kecamatan Wates berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik E-KTP. Guna untuk mengetahui kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Blitar peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam (Parasuraman et al., 1985). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*), antara lain adalah sebagai berikut:

#### **1. *Tangible* (Bukti Fisik)**

Di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Blitar, pelayanan publik E-KTP telah memperkenalkan dimensi dan indikator yang konkret. Terkait fasilitas fisik, kenyamanan lokasi pelayanan, dan penampilan petugas pelayanan, evaluasi

kualitas pelayanan publik E-KTP telah memenuhi harapan di bidang ini. Namun, salah satu indikatornya, ketersediaan alat bantu layanan yang memadai, belum memenuhi standar masyarakat dalam pelaksanaannya. Keberadaan alat bantu pelayanan yang kurang memadai yaitu jaringan internet yang kurang cepat sehingga pengajuan sistem perekaman E-KTP sering gagal, selain itu juga adanya *trouble* pada aplikasi pengajuan E-KTP pusat. Untuk meminimalkan waktu tunggu bagi pelanggan, penyedia layanan perlu lebih fokus pada hal ini. Selain itu alat perekaman sudah cukup lama sehingga dirasa perlu untuk melakukan pembaharuan. Dengan alat bantu perekaman dan sistem terkini diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. Diharapkan dengan proses pelayanan yang cepat dapat memberikan pengaruh yang baik penyedia layanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber keberadaan sarana dan prasarana yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Wates sudah cukup memadai dan tetap perlu untuk ditingkatkan. Alat bantu pelayanan perlu ditingkatkan kembali agar tidak terjadi kendala yang berulang. Penjelasan sebelumnya sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 “yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.”

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa Kantor Kecamatan Wates telah melakukan pelayanan E-KTP dengan cepat dan tepat. Petugas pelayanan E-KTP Kantor Kecamatan Wates mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh pengambil kebijakan saat menjalankan tugasnya. Selain itu petugas pelayanan E-KTP yang ada di kantor Kecamatan Wates selalu melakukan koordinasi dengan dengan para pemangku kebijakan di tingkat kecamatan untuk senantiasa meningkatkan pelayanannya. Namun karena keping E-KTP kurang memadai, pengadaan keping E-KTP dari Dispendukcapil Kabupaten Blitar selalu kurang sehingga membuat beberapa warga menunggu lebih lama untuk mendapatkan keping E-KTP. Beberapa warga yang sudah melakukan perekaman E-KTP

perlu untuk menunggu beberapa hari untuk selanjutnya kembali ke Kantor Kecamatan Wates dan mengambil kartu E-KTP mereka setelah dikabari oleh petugas melalui pesan singkat (SMS).

Sebagai penyedia layanan E-KTP di Kecamatan Wates, Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Blitar harus mampu memberikan layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Faktor utama yang harus diperhitungkan adalah kehandalan petugas layanan E-KTP Kantor Kecamatan Wates, karena kehandalan mereka membantu pengguna layanan masyarakat mendapatkan bantuan yang diinginkan secara tepat waktu dan nyaman.

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan perwakilan layanan dalam suatu organisasi untuk membantu pengguna dengan memberikan layanan dengan segera, dan mendengarkan serta mengatasi keluhan dari klien dikenal sebagai Daya Tanggap (*Responsiveness*) (Ramadhan et al., 2021). Ini adalah langkah nyata yang telah diambil organisasi untuk mengatasi dan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa petugas pelayanan E-KTP di Kecamatan Wates mampu menanggapi dan mengayomi kebutuhan pelayanan warga dengan baik cepat dan cermat, sesuai dengan tugas dan fungsi pokoknya. Ketika anggota masyarakat mengajukan pertanyaan, petugas menjawabnya dan memberikan instruksi yang jelas.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wates mempengaruhi kinerja dari petugas operasional. Petugas sudah mempunyai daya tanggap dalam menjawab berbagai pertanyaan dari masyarakat dengan jelas, bijaksana dan mengarahkan. Hal ini akan menghasilkan kualitas pelayanan yang luar biasa apabila petugas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wates dapat merawatnya dengan baik.

### 4. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, keterampilan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya staf untuk menghilangkan kekhawatiran pelanggan dan membuat mereka merasa aman dan bebas risiko (Dwiyanto,

2018). Ini juga mencakup kemampuan staf untuk mengelola komunitas dengan berinteraksi dengannya dengan cara yang sopan dan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disebutkan di bagian hasil pengumpulan data, Kantor Kecamatan Wates telah menerapkan dimensi *Assurance*. Evaluasi Kantor Kecamatan Wates terhadap kaliber pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat antara lain, petugas menjamin biaya 0 rupiah dan layanan tepat waktu. Jaminan biaya 0 rupiah yaitu masyarakat yang mengajukan permohonan E-KTP tidak dipungut biaya sepeserpun dalam proses pelayanannya. Hal ini merupakan program prioritas dari pemerintah agar masyarakat tidak ragu mengurus sendiri ke Kantor Kecamatan.

Mereka yang memanfaatkan layanan E-KTP diberikan jaminan tepat waktu oleh Kantor Kecamatan Wates. Petugas memberikan jaminan E-KTP jadi dalam kurun waktu kurang dari 1x24 jam apabila keping E-KTP tersedia. Hal ini disebabkan sering terjadinya keterlambatan pasokan keping E-KTP dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar dan masyarakat pengguna yang kehabisan keping akan mendapatkan pemberitahuan via pesan singkat (SMS) apabila keping E-KTP sudah tersedia kembali di Kantor Kecamatan Wates.

Kemampuan penyedia layanan untuk menanamkan rasa percaya yang kuat pada masyarakat pengguna layanan adalah hal yang dijamin oleh Kantor Kecamatan Wates sebagai penyedia layanan. Masyarakat akan lebih cenderung mempercayai layanan yang ditawarkan penyedia layanan jika komunitas pengguna layanan telah diberikan jaminan terkait layanan tersebut.

##### 5. *Empathy* (empati)

Empati merupakan interaksi, mudahnya petugas pelayanan dalam menjalin komunikasi serta pemahaman terhadap suatu hal yang dibutuhkan masyarakat (Kurniawan, 2016). Empati dapat ditunjukkan misalnya dengan menawarkan pengguna layanan dengan sopan dan ramah. Jika petugas tidak membedakan dan menghargai setiap orang yang mencari bantuan, pengguna juga akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima (Ramadhan et al., 2021).

Hal ini telah dimiliki oleh petugas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. Terbukti dengan motto “senyum, sapa dan salam”

yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Wates, Selain itu petugas operasional pelayanan E-KTP juga secara rutin diberikan bimbingan pelayanan kepada masyarakat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar. Petugas juga sopan dan tidak membedakan pengguna layanan serta menghargai setiap individu yang meminta layanan.

## **B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan E-KTP Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Blitar**

### **1. Faktor Pendukung**

Dalam proses pelayanan publik ada banyak faktor yang menjadi *support system* atau pendukung agar proses pelayanannya terlaksana dengan baik dan mampu memberikan kepuasan bagi warga penerima pelayanan publik salah satunya pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. Seluruh staff pelayanan memiliki kesadaran penuh untuk melaksanakan tugas dan fungsi pokoknya dalam proses operasional pelayanan publik E-KTP Kecamatan Wates Kabupaten Blitar dengan berkomitmen serta berdedikasi, terlihat dari disiplinnya kehadiran dan pemenuhan tugas sampai dengan berakhirnya jam operasional setiap harinya.

Petugas pelayanan operasional E-KTP selalu menggunakan aturan yang telah disusun sehingga tidak bekerja secara asal-asalan dan tetap terarah. Hal ini tentu menimbulkan kepuasan pelayanan bagi masyarakat pengguna layanan. Fasilitas sarana dan prasarana seperti penggunaan pendingin ruangan, keberadaan ruang tunggu dan perpustakaan mini merupakan hal dasar yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Keberadaan sarana dan prasarana yang sudah optimal ini sebaiknya tetap dipertahankan kedepannya bersama-sama dengan pegawai yang lain.

### **2. Faktor Penghambat**

Kegiatan penyelenggaraan kegiatan publik tidak selalu berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publiknya, Kantor Kecamatan Wates menemui beberapa kendala antara lain adalah kurangnya ketersediaan keping E-KTP, alat bantu yang sudah usang dan jaringan internet yang kurang lancar. Kendala yang dihadapi tersebut mengakibatkan proses pelayanan E-KTP di Kecamatan Wates menjadi terganggu.

Agar masyarakat merasa puas dengan sebuah pelayanan publik, harus ada infrastruktur dan fasilitas yang memadai. Hal ini dapat menyebabkan kegelisahan di antara pengguna layanan sehingga tidak tercapai sebuah pelayanan prima yang diharapkan oleh masyarakat.

Kantor Kecamatan Wates melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan kerjasama rutin dengan Dinas Kependudukan Kabupaten Blitar atau meminta fasilitator dari Pemerintah Kabupaten Blitar guna mempercepat pengadaaan keping E-KTP, agar tidak sampai habis dan bisa selalu tersedia. Selain itu pemerintah Kecamatan Wates juga melakukan pengajuan alat perekaman E-KTP kepada pemerintah pusat namun belum disetujui.

## **KESIMPULAN**

Pada dasarnya pelayanan pelaksanaan pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Blitar sudah berjalan baik, akan tetapi pelayanan yang diberikan belum maksimal dikarenakan kurangnya stok keping E-KTP, jaringan yang sering terjadi gangguan, serta kendala teknis dari alat perekaman yang mulai usang karena sudah digunakan semenjak tahun 2012 dan perlu pembaruan. Dalam memberikan pelayanan E-KTP, petugas sudah melakukan interaksi yang baik dengan masyarakat, dengan menunjukkan adanya sikap ramah, sopan, dan santun serta tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan. Adanya sosialisasi rutin juga menunjang pelayanan publik yang baik dan diterima masyarakat dengan rutin.

## **REFERENSI**

- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 127–133.
- Barus, R. M., Syahrin, A., Arifin, S., & Hamdan, M. (2015). Pertanggungjawaban Pidana Illegal Logging (Pembalakan Liar) sebagai Kejahatan Kehutanan Berdasarkan Undang-undang No. 41 Tahun 1999 Tentang Kehutanan dan Undang-undang No. 18 Tahun 2013 Tentang Pencegahan dan Pemberantasan Perusakan Hutan. *USU Law Journal*, 3(2), 106–114.
- Chusniati, S. (2018). Implementasi Kebijakan Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Di Kabupaten Trenggalek. *Mediasosian*, Vol. 2(2), hal. 57-64.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.

- Fauzi, A. A., Kom, S., Kom, M., Budi Harto, S. E., Mm, P. I. A., Mulyanto, M. E., Dulame, I. M., Pramuditha, P., Sudipa, I. G. I., & Kom, S. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15.
- Moleong Lexy, J. (2000). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Remaja Posdakarya, Bandung.
- Mustanir, A., Razak, M. R. R., Koisin, E., Fitrianto, M. R., Lestari, A., Rizkia, N. D., Wicaksono, A. S., Muliani, S., Prastya, I. Y., & Syamsuadi, A. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Media Sains Indonesia.
- 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.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.
- Sugiono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.