

Analisis Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo

Analysis of Public Service Performance in Improving Public Satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo Regency

Wardah Khairunnisa^{1*)}, Arifin Tahir¹⁾, Juriko Abdussamad¹⁾

¹⁾Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

*Corresponding Author: khairunnisawardah72@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya kendala dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Kendala tersebut meliputi prosedur yang kurang efektif, waktu pelayanan yang relatif lama, serta sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pelayanan dalam meningkatkan kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Analisis dilakukan berdasarkan enam indikator utama, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan E-KTP telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun masih mengalami kendala pada tahap pengisian formulir pendaftaran yang dinilai kurang praktis. Waktu penyelesaian yang seharusnya 15 menit pada kenyataannya melebihi standar yang ditetapkan. Biaya pelayanan sepenuhnya gratis, tetapi masyarakat masih harus membeli formulir pendaftaran di luar kantor. Produk pelayanan, khususnya E-KTP, dinilai akurat dan sah untuk kebutuhan administrasi. Sarana dan prasarana tergolong memadai, meskipun tetap memerlukan peningkatan kualitas fasilitas. Kompetensi petugas juga relatif baik, ramah, dan responsif, meskipun masih terdapat petugas yang kurang sabar dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa keenam indikator yang dianalisis telah terlaksana dengan cukup baik dan berkontribusi positif terhadap kepuasan publik. Meskipun demikian, inovasi pelayanan tetap perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih mudah, cepat, dan efektif.

Kata kunci : pelayanan publik, kepuasan publik, administrasi kependudukan

Abstract

This study is motivated by the persisting obstacles in the Electronic Identity Card (E-KTP) service at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo Regency. These obstacles include ineffective procedures, lengthy service time, and inadequate facilities and infrastructure, all of which affect public satisfaction. This study aims to identify and describe the performance of public services in improving public satisfaction at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo Regency. The analysis is carried out based on six key indicators, namely service procedures, completion time, service fees, service products, facilities and infrastructure, and staff competence. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observations, interviews, and documentation. The findings show that the E-KTP service procedures have been implemented in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP), although issues remain in the registration form-filling stage, which is considered impractical. The completion time, which should ideally be 15 minutes, exceeds the established standard in practice. Although the service is entirely free of charge, the public still needs to purchase registration forms outside the office. The service product, particularly the E-KTP, is deemed accurate and valid for administrative purposes. The

facilities and infrastructure are generally adequate but still require improvement in terms of quality. Staff competence is relatively good—officers are generally friendly and responsive—although a few staff members are still perceived as lacking patience when serving the public. Overall, the services provided by the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo Regency demonstrate that the six analyzed indicators have been implemented fairly well and contribute positively to public satisfaction. Nevertheless, service innovations remain necessary to ensure more accessible, faster, and more effective services for the community.

Keywords: *public server, public satisfaction, population administration*

PENDAHULUAN

Secara umum, pelayanan publik mengacu pada berbagai bentuk penyelenggaraan layanan, termasuk penyediaan barang dan jasa publik, yang pada dasarnya merupakan tanggung jawab lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta badan usaha milik negara dan daerah. Pembentukan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik menjadi salah satu landasan utama bagi pemerintahan yang efektif dan efisien, karena dapat meminimalkan potensi penyalahgunaan wewenang yang sering muncul akibat prosedur birokrasi yang panjang dan rumit, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi pemborosan sumber daya. Oleh karena itu, melalui pengembangan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah dapat secara langsung dan adil memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan atas nama warga negara sebagai penerima layanan untuk memenuhi ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (Lestari & Santoso, 2022).

Pelayanan publik adalah salah satu tugas utama pemerintah yang tidak dapat diabaikan, karena keberadaannya berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Ketika pelayanan publik mengalami stagnasi, hambatan, atau kendala dalam kualitas pelayanannya, maka akan berdampak luas pada berbagai sektor lainnya. Kondisi seperti ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang serta standar pelayanan yang sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah (Abdussamad, 2019).

Pelayanan publik menyatakan dengan jelas bahwa pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi persyaratan individu sesuai dengan hukum yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang mungkin mencakup penyediaan barang, jasa, dan dukungan administratif dari kantor pelayanan umum. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas sehingga dapat mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat (Tahir et al., 2021). Sesuai dengan amanat yang berlaku, pelayanan publik dikatakan berhasil apabila mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui penyediaan akses yang transparan dan mudah terhadap informasi mengenai mutu, proses, serta hasil dari layanan yang diselenggarakan. Kepuasan masyarakat tercapai ketika adanya prosedur yang transparan, hasil pelayanan sesuai dengan harapan, serta adanya mekanisme yang melibatkan masyarakat untuk memberikan evaluasi dan umpan balik sebagai dasar perbaikan di masa mendatang. Dengan demikian, pelayanan publik dapat menghasilkan manfaat yang memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil (Luthfi, 2023).

Kualitas pelayanan publik dapat berfokus pada kemudahan akses, kecepatan, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Prosedur pelayanan harus sederhana dan jelas agar masyarakat tidak kesulitan memahami alurnya. Waktu penyelesaian juga harus cepat dan sesuai dengan standar, sehingga tidak ada keterlambatan yang merugikan pemohon. Selain itu, biaya pelayanan harus transparan dan terjangkau, tanpa pungutan liar yang membebani masyarakat. Keakuratan dokumen atau layanan, yang disebut sebagai produk pelayanan, juga penting dan harus sesuai dengan aturan yang berlaku agar memiliki keabsahan hukum. Sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi faktor penting dalam mendukung kenyamanan masyarakat saat mengurus administrasi. Tidak kalah penting,

kompetensi pelaksana menjadi kunci keberhasilan pelayanan, di mana petugas harus memiliki keterampilan teknis yang baik serta sikap ramah dan profesional (Mahmudi, 2015).

Standar pelayanan publik dipahami sebagai upaya sistematis untuk menjamin setiap layanan yang diberikan oleh lembaga publik memenuhi kriteria kualitas, efisiensi, dan keadilan. Standar ini bukan hanya seperangkat aturan, melainkan komitmen pemerintah untuk memberikan pengalaman terbaik kepada masyarakat dalam setiap interaksi pelayanan. Selain itu, standar pelayanan publik secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka mendapatkan pelayanan yang jelas, mudah, cepat, dan sesuai dengan haknya (Nani et al., 2025).

Kepuasan masyarakat memiliki keterkaitan erat dengan ekspektasi terhadap mutu pelayanan yang diterima. Kepuasan akan muncul apabila hasil pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, terutama terkait dengan proses pelayanan (Pramudhita, 2021). Dalam konteks ini, salah satu bentuk pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo saat ini adalah pelayanan pembuatan dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang telah dirancang secara terperinci dan disampaikan secara terbuka kepada masyarakat. Sebagai lembaga yang memiliki peran strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, transparan, dan efisien.

Dalam kondisi peningkatan kepuasan melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara layanan publik untuk menjamin pemberian pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik (Mahmudi, 2015). Berdasarkan observasi awal, masih banyak masyarakat yang kurang merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Faktanya, sering terjadi keterlambatan dalam proses penerbitan dokumen E-KTP, di mana masih ada masyarakat yang seringkali harus menunggu lebih lama dari waktu yang sudah ditentukan, serta alur pelayanan yang masih dinilai rumit.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat sejumlah kendala yang menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, meskipun ada peningkatan dalam sistem pelayanan, perbaikan dan inovasi yang lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat tetap diperlukan, terutama dalam layanan E-KTP. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) memiliki fungsi penting sebagai identitas diri yang wajib dimiliki karena sangat dibutuhkan dalam berbagai kegiatan administrasi masyarakat, hampir dalam semua urusan administratif, baik di dunia pendidikan maupun pekerjaan. Maka dari itu, kelancaran dan kualitas pelayanan E-KTP sangat berpengaruh pada aktivitas sosial masyarakat.

Sejalan dengan itu, untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan layanan yang diberikan benar-benar efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sering kali menjadi hambatan dalam mencapai tujuan pelayanan karena masih adanya ketidaksesuaian antara harapan dan realita, yang berakibat pada rendahnya kepuasan masyarakat. Pada prinsipnya, kepuasan publik memerlukan pelayanan publik yang bermutu, yang tercapai apabila dilaksanakan dengan prinsip keterbukaan, efektivitas, dan efisiensi yang sesuai dengan standar pelaksanaan yang telah ditetapkan. Dengan adanya kepuasan publik, kebutuhan dasar masyarakat akan terpenuhi dengan baik, dan masyarakat akan merasa dihargai. Hal ini dapat meningkatkan keyakinan yang lebih besar pada instansi pemerintahan, terlebih sebagai penyedia jasa. Selain itu, kepuasan publik digunakan untuk menilai seberapa baik pelayanan publik memuaskan harapan masyarakat, yang nantinya akan membentuk persepsi positif dari masyarakat terhadap instansi pemerintah.

METODE

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif, yang merupakan suatu proses penelitian yang bertujuan untuk memahami persoalan manusia maupun sosial, didasarkan pada usaha menafsirkan makna yang berasal dari perspektif dan pengalaman para partisipan yang menjadi bagian dari penelitian tersebut. Upaya untuk membangun pemahaman yang menyeluruh dan mendalam, penelitian ini disusun melalui deskripsi verbal yang menggambarkan secara rinci berbagai informasi dalam konteks alami tanpa adanya campur tangan langsung dari peneliti (Satori et al., 2017).

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu enam bulan, yaitu pada periode Maret hingga September 2025, yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2018), sehingga data yang diperoleh sesuai dengan tata cara penelitian yang akan menghasilkan data yang diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan

Pada hasil penelitian, ditemukan bahwa sebelumnya terdapat alur pelayanan yang jelas mulai dari tahap pendaftaran, pengecekan kelengkapan dokumen, verifikasi data, hingga penerbitan dokumen kependudukan E-KTP. Prosedur yang sederhana dan mudah dipahami jelas mencerminkan terwujudnya kepuasan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa alur pelayanan yang diterapkan sudah relatif mudah dimengerti oleh masyarakat, yang didukung dengan penyediaan informasi yang jelas melalui papan informasi, baliho, dan arahan langsung dari petugas yang berada di loket administrasi. Namun, masih terdapat kendala dalam prosedur pelayanan, yakni pada pengisian formulir pendaftaran, di mana masyarakat harus membeli formulir tersebut dari luar instansi. Hal ini dirasa kurang praktis dan belum sepenuhnya efisien.

Sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003) mengenai standar pelayanan publik, yang menyebutkan bahwa unsur prosedur pelayanan ditetapkan sebagai mekanisme yang dijalankan oleh pihak pemberi dan penerima layanan, sehingga tercipta kepastian, kelancaran, serta keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan. Menurut Mahmudi (2015), harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.

Hasil penelitian ini relevan dengan *The Determinants of Personality Formation of Public Services in the Local Government of Pohuwato Regency* oleh Tahir Arifin et al. (2020), yang menyatakan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas dari pemerintah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan amanat peraturan perundang-undangan.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dapat dimaknai sebagai jangka waktu yang diperlukan sejak pemohon mengajukan permohonan hingga diterimanya dokumen yang diperlukan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa waktu penyelesaian pelayanan E-KTP pada dasarnya telah disesuaikan dan diatur menurut Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu dengan jangka waktu selama 15 menit mulai dari proses perekaman data, verifikasi, hingga pencetakan dokumen selesai, apabila sistem berjalan dengan normal. Informasi dari wawancara menunjukkan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan waktu penyelesaian yang diterima dalam proses layanan. Namun, realitanya masih terdapat berbagai hambatan dalam penyelesaiannya. Hal ini terkait dengan jaringan yang digunakan dalam proses pelayanan yang masih terbilang lambat, keterbatasan tinta ribbon untuk pencetakan dokumen, serta banyaknya pemohon atau antrian dalam proses pelayanan, yang pada akhirnya dapat memperlambat waktu penyelesaian dari yang sudah ditentukan.

Sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003) mengenai standar pelayanan publik, yang menyebutkan bahwa unsur waktu penyelesaian pelayanan publik harus ditetapkan secara pasti untuk memberikan

kepastian hukum, menjamin rasa keadilan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Menurut Mahmudi (2015), waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan, artinya setiap layanan memiliki batas waktu yang pasti.

Meskipun dalam aspek waktu penyelesaian pelayanan pada dasarnya sudah mengikuti standar yang ada, namun belum sepenuhnya maksimal karena masih dipengaruhi oleh gangguan teknis seperti lambatnya jaringan atau sistem, serta situasional seperti terbatasnya tinta ribbon dan banyaknya pemohon yang melakukan proses pelayanan. Kondisi ini dapat berdampak pada kurangnya efektivitas pelayanan, karena masyarakat tidak selalu memperoleh layanan yang sesuai dengan jadwal atau tenggat waktu yang telah ditetapkan dalam prosedur operasional tetap (SOP). Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang lebih optimal lagi, baik dari sisi infrastruktur jaringan maupun ketersediaan tinta ribbon, agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih optimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan dapat dipahami sebagai sejumlah nominal yang wajib dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh layanan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan melalui wawancara bahwa biaya pelayanan dalam seluruh pengurusan dokumen kependudukan, termasuk E-KTP, diberikan secara gratis. Petugas pelayanan selalu menekankan bahwa pelayanan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya sedikit pun. Hal ini didukung dengan adanya baliho yang menunjukkan informasi bahwa layanan bersifat gratis, menolak pungli, serta disediakan QR Code di setiap loket pelayanan untuk memudahkan masyarakat melaporkan jika terjadi pungutan biaya yang tidak resmi.

Namun, meskipun layanan utama gratis, masih terdapat keluhan kecil dari masyarakat yang harus membeli formulir pendaftaran di luar kantor, sehingga hal ini dianggap kurang praktis dan menjadi harapan bagi masyarakat agar formulir pendaftaran dapat disediakan langsung di dalam kantor.

Dalam standar pelayanan publik, aspek biaya menjadi indikator penting yang menuntut adanya kejelasan, kewajaran, dan kepastian agar tidak menimbulkan perspektif negatif atau beban tambahan bagi masyarakat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, secara hukum diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI No. 104 Tahun 2019), yang menegaskan bahwa seluruh layanan administrasi kependudukan di seluruh Indonesia tidak dipungut biaya atau gratis. Hal ini merupakan wujud perlindungan hukum kepada masyarakat sekaligus bentuk komitmen instansi dalam menciptakan pelayanan publik yang terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, serta berlandaskan pada prinsip keadilan.

Hasil penelitian ini relevan dengan Integrating Ethical Values and New Public Services: Strengthening Reform and Anti-Corruption in Indonesia oleh Noho Yacob Nani et al. (2025). Penerapan biaya pelayanan gratis dalam pengurusan dokumen kependudukan, termasuk E-KTP, mencerminkan prinsip nilai etika publik seperti keadilan, transparansi, dan akuntabilitas, yang menunjukkan implementasi nyata dari prinsip etika publik dalam birokrasi. Dengan menerapkan nilai etika publik secara konsisten, kepercayaan masyarakat dapat diperkuat, reformasi birokrasi dapat berjalan lebih efektif, dan praktik pungutan liar dapat dicegah.

Produk Pelayanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara sebelumnya, ditemukan bahwa produk pelayanan administrasi kependudukan, termasuk E-KTP, telah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dokumen yang dihasilkan atau diterbitkan sesuai dengan format resmi, dengan kualitas cetakan yang baik dan diakui secara nasional. Hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat menunjukkan bahwa kesalahan atau kekeliruan data dalam pencetakan dokumen jarang terjadi, karena petugas selalu memastikan keakuratan data sebelum dokumen dicetak. Apabila terjadi kesalahan data dalam proses pencetakan, petugas dengan sigap memberikan langkah korektif dengan memverifikasi ulang data pemohon dan mencetak dokumen yang baru tanpa memberikan biaya

tambahan apa pun. Hal ini membuktikan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sudah memenuhi aspek formal dan memberikan kepastian serta kenyamanan bagi masyarakat.

Sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003) mengenai standar pelayanan publik, disebutkan bahwa unsur produk pelayanan merupakan hasil akhir dari suatu proses pelayanan publik yang diterima langsung oleh setiap orang yang mengajukan pelayanan. Dalam standar pelayanan publik, aspek produk menjadi indikator penting yang menuntut adanya kejelasan bentuk, kepastian hasil, serta kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat agar tidak menimbulkan ketidakpuasan. Untuk mewujudkan kepastian dan kepuasan, produk pelayanan harus jelas bentuknya, memiliki keabsahan hukum, serta dapat dimanfaatkan langsung oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini relevan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo oleh Abdussamad Juriko (2019), yang menyatakan bahwa dalam pelayanan publik, ketelitian pegawai sangat penting. Kesalahan, seperti salah penulisan nama pada E-KTP, memaksa masyarakat mengurus ulang dokumen dan menambah pekerjaan pegawai. Ketidacermatan ini juga dapat menurunkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, ditemukan bahwa sarana dan prasarana yang ada secara umum sudah memadai. Ruang tunggu pelayanan disediakan dengan kursi yang cukup, pendingin ruangan (AC), serta loket yang teratur. Tersedianya fasilitas pendukung juga menjadi faktor penting, seperti toilet umum dan tempat parkir. Selain itu, keberadaan papan informasi dan petunjuk alur pelayanan turut mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur yang dituju, yang dapat membantu mengurangi ketidaktahuan masyarakat saat melakukan proses layanan. Meskipun demikian, terbatasnya tinta ribbon menjadi kendala dalam proses pencetakan dokumen, dan ketika jumlah pemohon meningkat, jumlah kursi yang sebelumnya terbilang cukup tersedia terasa kurang, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat lainnya yang tidak kebagian tempat duduk. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sarana dan prasarana yang ada sudah cukup baik, masih diperlukan penyesuaian dan peningkatan kapasitas untuk terwujudnya pelayanan yang lebih optimal.

Sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003) mengenai standar pelayanan publik, disebutkan bahwa unsur sarana dan prasarana menjadi indikator penting dalam standar pelayanan. Penyedia layanan publik perlu menyediakan fasilitas yang memadai, karena ketersediaan fasilitas yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanpa dukungan sarana dan prasarana yang baik, risiko keterlambatan, kesalahan, dan ketidakpuasan akan meningkat, sehingga penting untuk memastikan fasilitas yang tersedia mampu mendukung kelancaran proses pelayanan.

Lebih dari sekadar pemenuhan standar, peningkatan ini menjadi bagian dari upaya membangun kepercayaan publik dengan ekspektasi publik yang terus meningkat. Fasilitas yang memadai diharapkan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih cepat, nyaman, dan transparan. Upaya peningkatan sarana dan prasarana tersebut mencerminkan komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan layanan optimal kepada masyarakat.

Kompetensi Petugas

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, ditemukan bahwa kompetensi petugas sudah terbilang baik, yang didukung dengan adanya pelatihan bagi penyelenggara pelayanan publik yang diadakan satu atau dua kali setiap tahunnya, bergantung pada anggaran pemerintah, serta adanya evaluasi rutin harian, mingguan, dan bulanan. Petugas pelayanan sudah dapat dikatakan mampu memahami alur pelayanan, dan sikap yang baik sudah ditunjukkan oleh para petugas, yang mampu menjelaskan dengan jelas hal-hal yang tidak dimengerti oleh masyarakat. Terlepas dari itu, ada juga masyarakat yang mengatakan masih adanya sikap kurang sabar dari petugas dalam

menghadapi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh para petugas sudah maksimal, namun tetap masih diperlukan peningkatan dalam hal soft skills bagi petugas pelayanan.

Sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003) mengenai standar pelayanan publik, disebutkan bahwa unsur kompetensi petugas pemberi pelayanan menjadi indikator penting yang menentukan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Petugas harus menjadi garda terdepan yang bertanggung jawab atas masyarakat yang datang untuk melakukan proses pelayanan. Tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003), kompetensi petugas perlu mencakup kemampuan teknis, manajerial, serta sikap yang mencerminkan profesionalisme, agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan berlandaskan keadilan.

Hasil penelitian ini relevan dengan Pengembangan Kompetensi Aparatur: Studi Kasus di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango oleh Tui Fenti Prihatini Dance (2019), yang menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan berperan penting dalam meningkatkan kompetensi aparatur. Semakin baik dan sering pelatihan yang diberikan, semakin tinggi kemampuan aparatur, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat juga meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan peneliti yang ditemui dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP pelaksanaan pelayanannya sudah berjalan dengan cukup baik, namun belum mencapai hasil yang sepenuhnya optimal. Berdasarkan temuan terhadap enam indikator, meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas, namun masih ada beberapa kendala dalam proses pelaksanaannya, yang tertuju pada ketidakpraktisan dalam pengisian formulir, ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian dokumen, kewajiban masyarakat untuk membeli formulir pendaftaran di luar kantor, keterbatasan fasilitas ruang tunggu dalam hal ini ketersediaan kursi bagi masyarakat yang sedang mengantri, serta sikap petugas yang masih kurang sabar dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82.
- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (Studi kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112. Diakses dari JDIH Kominfo.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan*. Diakses dari <https://www.peraturan.go.id/files/bn1742-2019.pdf>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 1–10.
- Luthfi, A. M. (2023). Dimensi kualitas pelayanan publik dan implikasinya terhadap kepuasan masyarakat: Studi pada pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(2), 1011–1021.

- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* Edisi 3. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN-RB. Diakses dari https://zulfahmi1975.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/06/kepmenpan-63_2003-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik2.pdf.
- Nani, Y. N., Abdussamad, J., Mozin, S. Y., & Tohopi, R. (2025). Integrating ethical values and new public services: Strengthening reform and anti-corruption in Indonesia. *Journal of Governance and Public Policy*, 12(2), 236–249.
- Pramuditha, R. (2021). Aspek terpenting kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan: Sebuah studi empiris pada layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 128–139.
- Sabali, S., Tui, F. P., & Nani, Y. N (2025). Standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *JAMBURA Journal of Administration and Public Service*, 5(2), 62–67.
- Satori, D., & Komariah, A. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, A., Abdussamad, Z., & Darman. (2020). The determinants of personality formation of public services in the local government of Pohuwato Regency. *BRAIN: Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*, 11(1), 157–177.
- Tui, F. P. (2019). Pengembangan kompetensi aparatur: Studi kasus di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 4(1), 1–8.