



## Exploration of Public Service Quality Dimensions: Case Study of e-KTP Implementation in Sangkapura District, Bawean Island, Gresik Regency

### Eksplorasi Dimensi Kualitas Layanan Publik: Studi Kasus Implementasi e-KTP di Kecamatan Sangkapura Pulau Bawean Kabupaten Gresik

Izzah Milla Wati, M. Husni Tamrin\*, Deasy Arieffiani

Universitas Hang Tuah, Indonesia

#### ABSTRACT

This research aims to explore and understand the quality of public services in making e-KTPs in Sangkapura District, Gresik Regency. The method used in this research is descriptive qualitative, referring to the four factors of Tjiptono's theory (2000). These include *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Empathy*. In collecting data, this research used observation, interviews and documentation of the research location in Sangkapura District. The research results show that the Sangkapura District Government is always trying to improve the quality of e-KTP services. However, these efforts are still not optimal because there are still deficiencies in the *Responsiveness* aspect, *empathy* aspect and there are several obstacles. Such as slow database response and lack of a public complaint suggestion box. Using e-KTP technology is expected to increase efficiency, reduce opportunities for document forgery and so on.

**Keywords:** Public service, Population Administration, Bawean Island

#### OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)

ISSN 2527-9246 (print)

Edited by:

Hasniati

Reviewed by:

Dhea Candra Dewi and Theresia Octastefani

\*Correspondence:

M. Husni Tamrin  
m.husnitamrin@hangtuah.ac.id

Published: 30 April 2024

Citation:

Wati, I. M., Tamrin, M. H., & Arieffiani, D. (2024). Eksplorasi Dimensi Kualitas Layanan Publik: Studi Kasus Implementasi e-KTP di Kecamatan Sangkapura Pulau Bawean Kabupaten Gresik.

JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik).

12:1.

doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1773

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Sangkapura Kabupaten Gresik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan mengacu empat faktor teori Tjiptono (2000). Diantaranya *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dalam pengumpulan data, penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi lokasi penelitian yang berada pada Kecamatan Sangkapura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kecamatan Sangkapura selalu berupaya meningkatkan kualitas layanan e-KTP. Namun Upaya tersebut masih belum optimal dikarenakan masih terdapat kekurangan pada aspek daya tanggap, aspek empati dan terdapatnya beberapa kendala. Seperti lambatnya respon database dan kurangnya kotak saran pengaduan masyarakat. Dengan penggunaan teknologi e-KTP diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi peluang pemalsuan dokumen dan lain sebagainya.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Pula Bawean

## PENDAHULUAN

Konsep Pelayanan Publik adalah sebuah konsep yang berkembang dalam administrasi publik yang menekankan pada pentingnya pemerintah memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat (Shand et al., 2023). Konsep ini menekankan pada aspek-aspek seperti keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi publik, efisiensi, dan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik (Hapzah et al., 2020; Pérez-Durán, 2023; Sofiana et al., 2021; Sofyani et al., 2020). Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pokok dari pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan mereka (Coote, 2021; Salam, 2023). Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik berkaitan dengan penyediaan dokumen-dokumen identitas seperti kartu tanda penduduk (KTP), yang menjadi salah satu dokumen penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat (Rahman, 2023).

Dalam upaya menjawab tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah tidak hanya mengandalkan konsep-konsep tradisional, tetapi juga mengadopsi solusi inovatif, seperti penerapan teknologi informasi. Menurut penelitian oleh Jayasinga & Triono (2023), teknologi informasi telah terbukti menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal ini terbukti dalam implementasi e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), di mana Nur & Widodo (2022) menunjukkan bahwa penyimpanan data identitas penduduk secara digital dapat mengurangi birokrasi dan meningkatkan akurasi data. Namun, tantangan tetap ada dalam implementasi teknologi ini, seperti yang diungkapkan oleh Hafel et al., (2022) dan Saputra et al., (2023), terutama dalam hal akses penduduk terhadap layanan administrasi kependudukan yang masih terbatas dan masalah infrastruktur di wilayah kepulauan

Dalam era digitalisasi seperti sekarang, penerapan teknologi informasi menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Jayasinga & Triono, 2023). Salah satu contoh implementasi teknologi ini adalah melalui e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), di mana data identitas penduduk tersimpan secara digital dalam sebuah chip yang terdapat pada kartu tersebut (Nur & Widodo, 2022). Kecamatan Sangkapura termasuk salah satu Kecamatan yang ada di Pulau Bawean Kabupaten Gresik, dihadapkan pada tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa tantangan yang dihadapi antara lain keterbatasan akses penduduk terhadap layanan administrasi kependudukan, infrastruktur yang terbatas di wilayah kepulauan, serta permasalahan teknis terkait dengan implementasi e-KTP (Hafel et al., 2022; Saputra et al., 2023).

Namun, di balik tantangan tersebut juga terdapat prospek yang besar dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui e-KTP di Kepulauan Kabupaten Gresik. Dengan penerapan teknologi e-KTP, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pengurusan identitas penduduk, mengurangi potensi terjadinya penyimpangan atau pemalsuan dokumen, serta memudahkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan (Rohmawati, 2022; Sofiana et al., 2021). Selain itu, e-KTP juga memiliki potensi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah tersebut.

Dalam konteks administrasi publik, terdapat konsensus luas bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan aspek yang penting dalam membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat (Kalalo et al., 2024; Tomažević et al., 2023). Alessandro et al., (2021) menekankan pentingnya pemerintah memberikan layanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Namun, dalam prakteknya, implementasi pelayanan publik seringkali dihadapi oleh berbagai kendala dan tantangan.

Tantangan dan kendala dalam implementasi pelayanan publik di daerah kepulauan, seperti Kecamatan Sangkapura di Pulau Bawean Kabupaten Gresik, memiliki keterkaitan yang kuat dengan temuan-temuan dari penelitian terdahulu. Sebagaimana diungkapkan oleh Romadhona & Sumardjo (2022), beberapa aspek pelayanan masih belum optimal, termasuk kenyamanan tempat dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan kendala

yang dihadapi oleh daerah kepulauan, di mana akses penduduk terhadap layanan administrasi kependudukan seringkali terbatas dan infrastruktur yang terbatas menjadi hambatan utama. Selain itu, temuan Riyanda (2017) tentang kurangnya sumber daya pegawai dan fasilitas dalam penyediaan layanan publik juga mencerminkan masalah yang serupa dengan kondisi di daerah kepulauan. Demikian pula, penelitian oleh Duțu & Diaconu (2017) menyoroti pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang relevan dalam konteks strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah kepulauan. Dengan demikian, temuan-temuan dari penelitian terdahulu memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik di daerah kepulauan dan memberikan landasan yang kuat untuk merumuskan strategi perbaikan yang lebih efektif.

Tjiptono (2014) mengusulkan lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan: Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Penelitian terdahulu telah mengaplikasikan dimensi-dimensi ini dalam menganalisis kualitas pelayanan publik. Misalnya, penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan kedisiplinan pegawai merupakan bagian dari dimensi Bukti Langsung. Dimensi Keandalan mencakup kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Daya Tanggap melibatkan respon cepat terhadap pelanggan, pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keluhan pelanggan. Jaminan mencakup jaminan tepat waktu pelayanan dan jaminan kepastian biaya. Empati mencakup mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap ramah, tidak diskriminasi, dan menghargai setiap pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dalam implementasi layanan e-KTP di Kecamatan Sangkapura dan memberikan solusi untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Evaluasi dimensi keandalan layanan akan memberikan pemahaman mendalam tentang area-area yang memerlukan perbaikan. Hal ini akan memungkinkan perencanaan upaya perbaikan dan pelatihan yang tepat untuk meningkatkan kemampuan petugas, konsistensi implementasi SOP, dan pemahaman masyarakat tentang standar pelayanan. Dampaknya diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dengan pengalaman positif dalam mendapatkan layanan e-KTP dan melalui keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik serta pemahaman yang lebih baik tentang hak dan tanggung jawab mereka sebagai pemohon e-KTP. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas hidup dan pemberdayaan masyarakat secara luas.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi dan memahami kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Sangkapura Kabupaten Gresik (Creswell & Creswell, 2018). Dalam konteks ini, penelitian mengacu pada teori Tjiptono (2014) yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan publik: Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Metode pengumpulan data termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi (Miles et al., 2014). Informan terdiri dari petugas administrasi kependudukan, petugas teknis yang terlibat dalam implementasi sistem e-KTP, pemohon e-KTP, dan masyarakat umum yang berinteraksi dengan layanan tersebut. Teknik observasi digunakan untuk mengamati proses pembuatan e-KTP, wawancara dilakukan dengan informan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman mereka dalam menggunakan layanan e-KTP, dan dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen-dokumen terkait e-KTP (Maxwell & Reybold, 2015). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang kualitas layanan publik dalam konteks pembuatan e-KTP di daerah tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yang terdapat dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi Bukti Langsung (*Tangible*), dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*), dimensi Jaminan (*Assurance*), dan dimensi Empati (*Emphaty*).

### Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Dimensi langsung (*Tangible*) dalam kualitas pelayanan publik berkaitan dengan aspek-aspek seperti kedisiplinan pegawai, penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, dan kemudahan dalam pelayanan. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan dapat dinilai dari bukti langsung yang diberikan, termasuk aspek-aspek tersebut.

Dalam studi kasus di Kecamatan Sangkapura, terdapat beberapa indikator untuk dimensi bukti langsung yang relevan dengan pelayanan e-KTP. Kedisiplinan pegawai menjadi aspek penting, di mana pengamatan menunjukkan kurangnya kedisiplinan dalam jam kerja, yang tercermin dari keterlambatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjadi keluhan masyarakat yang diungkapkan dalam wawancara dengan salah satu responden. Selain itu, penampilan petugas juga menjadi perhatian, namun dalam kasus ini, penampilan pegawai di Kecamatan Sangkapura dinilai sudah memenuhi standar dengan menggunakan seragam yang sesuai aturan. Namun, masih terdapat masalah terkait kenyamanan tempat pelayanan, seperti kurangnya pendingin ruangan dan kebersihan ruang tunggu, yang menjadi keluhan masyarakat. Meskipun terdapat fasilitas pendukung seperti televisi dan pojok buku, namun kurang dimanfaatkan oleh pengguna layanan. Selain itu, kemudahan dalam pelayanan juga menjadi faktor penting, di mana pengguna layanan bisa memanfaatkan aplikasi POEDAK untuk memudahkan proses pengurusan e-KTP tanpa harus menunggu respon database dari pemerintah. Aplikasi ini memberikan akses langsung dan memungkinkan pengguna untuk memantau status pengajuan mereka secara online.



Gambar 1. Loker Pelayanan Kecamatan Sangkapura Gresik (Sumber: Peneliti, 2024)

Penelitian sebelumnya oleh Iskamto et al., (2020) juga menyoroti pentingnya dimensi langsung dalam kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan seperti e-KTP. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai, penampilan petugas, dan kenyamanan tempat pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Temuan tersebut konsisten dengan hasil penelitian di Kecamatan Sangkapura, yang menegaskan perlunya perbaikan dalam aspek-aspek tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya relevan dengan konteks pelayanan di Kecamatan Sangkapura, tetapi juga memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih luas tentang pentingnya dimensi langsung dalam peningkatan kualitas layanan publik.

## Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Menurut Tripathi dan Raddy (1983) dalam (Rohmawati, 2022)Rahmawati, et al.(2014), koordinasi Dimensi kehandalan pelayanan di Kecamatan Sangkapura dievaluasi melalui beberapa indikator yang terbukti relevan dengan penelitian terdahulu. Pertama, dalam hal kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya keahlian petugas dalam mengoperasikan peralatan yang mendukung proses layanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat kendala karena hanya sedikit petugas yang memiliki keterampilan tersebut. Kedua, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan juga ditegaskan sebagai faktor krusial dalam menjaga kualitas pelayanan. Hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kecermatan dalam menangani dokumen dan permintaan masyarakat dapat mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Kurniawan & Sugiri, 2021). Selain itu, kejelasan standar pelayanan melalui SOP juga menjadi fokus dalam mengevaluasi dimensi kehandalan, meskipun masih terdapat kesenjangan pemahaman di antara masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya pemahaman yang jelas terhadap prosedur pelayanan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik (Menezes et al., 2022; de Menezes et al., 2022). Oleh karena itu, penting bagi Kecamatan Sangkapura untuk meningkatkan kemampuan petugas, ketelitian dalam melayani, dan pemahaman masyarakat akan standar pelayanan untuk memastikan kehandalan pelayanan e-KTP yang optimal.

Selain evaluasi terhadap kemampuan petugas dan kecermatan dalam pelayanan, konten dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) juga menjadi faktor penting dalam menjaga kehandalan layanan e-KTP di Kecamatan Sangkapura. SOP yang jelas dan terstruktur membantu memastikan konsistensi dan kualitas dalam setiap tahap proses pelayanan. Namun, implementasi SOP seringkali menghadapi tantangan, terutama dalam memastikan pemahaman yang tepat dan pelaksanaan yang konsisten oleh petugas. Untuk mengatasi hal ini, upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan pelatihan dan pengawasan terhadap implementasi SOP. Hal ini termasuk penyediaan pelatihan rutin bagi petugas untuk memastikan pemahaman yang mendalam tentang SOP, serta pengawasan yang ketat dalam setiap tahap proses pelayanan untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.

Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses peningkatan pemahaman terhadap standar pelayanan. Upaya komunikasi dan sosialisasi telah dilakukan secara terbuka dan transparan kepada masyarakat mengenai SOP yang berlaku, hak dan kewajiban mereka sebagai pemohon e-KTP, serta proses yang dapat mereka harapkan saat menggunakan layanan tersebut.

Dimensi kehandalan dalam konteks pelayanan publik sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model kualitas pelayanan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Mereka mengidentifikasi kehandalan sebagai salah satu dari lima dimensi utama yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Menurut teori ini, kehandalan melibatkan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat. Dalam konteks pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangkapura, aspek ini menjadi kunci dalam memastikan bahwa proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, teori kehandalan juga menyoroti pentingnya keterampilan dan kecermatan pegawai dalam menjalankan proses layanan dengan tepat dan efisien. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya keahlian dan ketelitian dalam proses pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (Tsai et al., 2024). Oleh karena itu, implementasi dimensi kehandalan dalam konteks pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangkapura dapat dilihat sebagai upaya untuk memastikan bahwa standar pelayanan dipenuhi secara konsisten dan efektif, sesuai dengan paradigma kualitas pelayanan yang ideal.

## Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*Responsive*) dalam pelayanan publik di Kecamatan Sangkapura mencakup berbagai aspek penting yang memengaruhi pengalaman pengguna layanan, khususnya terkait dengan pelayanan e-KTP. Dalam analisis dimensi ini, peneliti menggunakan beberapa indikator untuk mengevaluasi responsivitas pelayanan, yaitu respon terhadap keluhan pengguna layanan, kemampuan merespon setiap pengguna layanan, pelayanan tepat waktu, dan pelayanan dengan cepat dan tepat. Temuan menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya untuk merespons kebutuhan dan keluhan pengguna layanan, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti adanya kotak saran untuk menerima keluhan pengguna layanan akan tetapi tidak optimal dan keterbatasan dalam menjamin pelayanan tepat waktu akibat hambatan teknis. Meskipun demikian, respon yang baik dari pegawai terhadap pengguna layanan telah memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya responsivitas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Taufiq-Hail et al., 2023). Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan responsivitas pelayanan, termasuk peningkatan mekanisme pengelolaan keluhan dan penanganan hambatan teknis, akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangkapura.



Gambar 2. Kotak Kepuasan Pengunjung Layanan

Dimensi responsivitas dalam pelayanan publik di Kecamatan Sangkapura memiliki implikasi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya responsivitas dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan memperbaiki kualitas layanan publik (Latupeirissa et al., 2024). Dalam konteks pelayanan e-KTP, respon yang cepat dan tepat terhadap keluhan pengguna layanan serta ketersediaan petugas yang merespons setiap kebutuhan masyarakat menjadi kunci dalam memastikan kepuasan pengguna layanan. Meskipun terdapat kendala seperti kurangnya kotak saran untuk menerima keluhan pengguna layanan dan hambatan teknis yang menghambat pelayanan tepat waktu, upaya untuk meningkatkan responsivitas pelayanan dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil penelitian Chang & Huang (2023) menunjukkan bahwa meskipun masih ada tantangan yang harus diatasi, respons yang baik dari pegawai terhadap pengguna layanan telah memberikan dampak positif pada peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi instansi pemerintah, termasuk Kecamatan Sangkapura, untuk terus memperbaiki mekanisme responsivitas dalam pelayanan publik guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

## Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*Assurance*) dalam konteks layanan pemerintah adalah kunci untuk memastikan bahwa pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang tepat dan bebas dari risiko atau keraguan. Teori kualitas layanan menyatakan bahwa jaminan merupakan salah satu elemen penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi indikator yang vital dalam memastikan kepercayaan pelanggan. Waktu tunggu yang lama dapat menurunkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Tsai et al., 2024). Oleh karena itu, jaminan tepat waktu pelayanan di Kecamatan Sangkapura, kendati sering terhambat oleh faktor eksternal seperti respon data base dari Kabupaten Gresik, adalah hal yang penting untuk dipertimbangkan.

Selanjutnya, jaminan kepastian biaya pelayanan merupakan aspek lain dari dimensi jaminan. Menurut Teori Biaya Transaksi, biaya yang tidak pasti atau tidak terduga dalam pelayanan dapat menciptakan ketidakpuasan pelanggan dan menurunkan loyalitas mereka (Van der Merwe et al., 2024). Dengan tidak adanya biaya yang dipungut untuk pengurusan e-KTP di Kecamatan Sangkapura, masyarakat dapat merasa yakin dan terhindar dari kekhawatiran mengenai biaya tambahan yang mungkin timbul selama proses pengurusan. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip transparansi dan keadilan dalam penyediaan layanan publik.

Dengan mempertimbangkan teori-teori tersebut, dimensi jaminan dalam konteks pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangkapura memainkan peran krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah setempat. Meskipun terdapat hambatan-hambatan tertentu, seperti keterlambatan respon data base dari Kabupaten Gresik, kepastian biaya yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Dimensi jaminan di Kecamatan Sangkapura mencakup ketepatan waktu dan kepastian biaya pelayanan. Meskipun pelayanan e-KTP dijanjikan selesai dalam waktu 15 menit, seringkali terhambat oleh lambannya respon data base dari DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat memilih untuk mengurus e-KTP langsung ke Kabupaten Gresik. Meskipun demikian, di Kecamatan Sangkapura tidak ada biaya yang dipungut untuk pengurusan e-KTP, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir mengenai biaya yang harus dikeluarkan.

## Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati dalam konteks layanan di Kecamatan Sangkapura merupakan aspek penting yang mencakup keramahan, kepedulian, dan kesediaan untuk mendahulukan kepentingan masyarakat. Melalui beberapa indikator, para peneliti melakukan penelusuran terhadap bagaimana dimensi ini tercermin dalam pelayanan e-KTP di wilayah tersebut.

Pertama, mengenai sikap menghargai terhadap masyarakat, peneliti menemukan bahwa petugas telah menunjukkan sikap menghargai dengan langsung menanyakan kebutuhan masyarakat dan mengarahkannya ke tempat pelayanan yang sesuai. Hal ini ditemukan dalam wawancara dengan seorang informan pada Juli 2023. Berdasarkan penelitian di Kecamatan Sangkapura petugas sudah memiliki sikap menghargai terhadap pengguna layanan, hal ini dibuktikan oleh saudari F

*“Petugas menghargai Mbak, saya datang langsung ditanyakan keperluannya apa dan langsung diarahkan ke tempat pelayanan e- KTP”.* (Sumber: Wawancara pada tanggal 06 Juli 2023)

Kedua, mengenai prioritas pelayanan terhadap kepentingan masyarakat, peneliti menemukan bahwa Kecamatan Sangkapura masih kurang memprioritaskan pelayanan terhadap masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh seorang infiran pada Juli 2023 Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Sangkapura masih kurang memprioritaskan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak A sebagai berikut:

*“Pegawai disini masih kurang memprioritaskan pelayanan Mbak, kemaren saya mau mengurus e-KTP ke Kecamatan namun terhambat dikarenakan petugasnya layar ke Kabupaten Gresik”. (Sumber: Wawancara pada tanggal 07 Juli 2023)*

Ketiga, mengenai sikap ramah dan sopan santun petugas, ditemukan bahwa masih ada petugas yang kurang ramah dan sopan santun terhadap masyarakat, yang menyebabkan citra buruk terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini juga dikeluhkan oleh seorang informan pada Juli 2023

*“Tidak semua pegawai bersikap judes Mbak, namun ada pegawai yang mukanya datar dan bersikap cuek sehingga saya kurang enak untuk bertanya – tanya”. (Sumber: Wawancara pada tanggal 05 Juli 2023).*

Terakhir, mengenai masalah diskriminasi dalam pelayanan, peneliti menemukan bahwa sistem antrian yang belum diterapkan secara efektif menyebabkan terjadinya diskriminasi dalam pelayanan, dimana keluarga pegawai mendapat prioritas tanpa mengikuti aturan antrian yang berlaku. Hal ini mengakibatkan kekecewaan dan kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Sangkapura, sebagaimana ditemukan dalam wawancara pada Juli 2023

*“Saya pernah Mbak mengantar anak saya untuk melakukan perekaman e-KTP ketika ada rombongan dari Kabupaten Gresik sampai malam di Kecamatan untuk mengantri, namun dengan enaknya pegawai Kecamatan mendahulukan keluarganya”. (Sumber: Wawancara pada tanggal 08 Juli 2023).*

Dimensi empati dalam konteks layanan di Kecamatan Sangkapura merupakan hal yang krusial dalam menilai kualitas pelayanan, sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh empati yang ditunjukkan oleh penyedia layanan (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks ini, penelitian sebelumnya telah menegaskan pentingnya empati dalam menciptakan hubungan positif antara penyedia layanan dan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra positif lembaga atau instansi pelayanan (Wieseke et al., 2012). Oleh karena itu, temuan bahwa Kecamatan Sangkapura masih memiliki kekurangan dalam aspek empati, seperti prioritas pelayanan yang kurang tepat dan sikap pegawai yang tidak ramah, memiliki implikasi penting bagi perbaikan layanan di masa depan.

Dengan memahami relevansi teori dan penelitian terdahulu, peneliti dapat mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan dimensi empati dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Sangkapura. Dalam hal ini, penerapan konsep-konsep seperti kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan, mendahulukan kepentingan pelanggan, serta sikap ramah dan sopan santun menjadi kunci dalam memperbaiki hubungan antara petugas pelayanan dan masyarakat. Melalui upaya ini, diharapkan dapat tercipta lingkungan pelayanan yang lebih inklusif, responsif, dan menghargai setiap individu secara adil dan tanpa diskriminasi, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik (Metz et al., 2020).



## **KESIMPULAN**

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui e-KTP di Kecamatan Sangkapura, Kabupaten Gresik memiliki prospek yang cerah, meskipun dihadapkan pada beberapa tantangan seperti keterbatasan akses, infrastruktur terbatas, dan masalah teknis. Penerapan teknologi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi peluang pemalsuan dokumen, dan memperbaiki transparansi serta akuntabilitas dalam layanan publik. Dalam konteks kualitas pelayanan publik, aspek-aspek seperti kedisiplinan pegawai, penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam pelayanan, kemampuan pegawai, kecermatan, respon cepat, jaminan waktu, dan kepastian biaya sangat penting. Meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih ada kekurangan dalam aspek responsivitas dan empati, seperti kurangnya kotak saran untuk keluhan masyarakat, ketidakramahan petugas, dan masalah diskriminasi dalam pelayanan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih yang luas dan mendalam untuk semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penelitian saya. Tanpa bantuan dan dukungan mereka, penelitian ini tidak akan menjadi mungkin.

## REFERENCES

- Alessandro, M., Cardinale Lagomarsino, B., Scartascini, C., Streb, J., & Torrealday, J. (2021). Transparency and Trust in Government. Evidence from a Survey Experiment. *World Development*, 138, 105223. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105223>
- Chang, T.-Y., & Huang, S.-W. (2023). A User's Perspective on the Factors Influencing the Satisfaction of Assistive Technology Resources Centers' Built Environment Services. *Buildings*, 13(6), 1449. <https://doi.org/10.3390/buildings13061449>
- Coote, A. (2021). Universal basic services and sustainable consumption. *Sustainability: Science, Practice and Policy*, 17(1), 32–46. <https://doi.org/10.1080/15487733.2020.1843854>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Duțu, A., & Diaconu, M. (2017). Community participation for an open public administration: Empirical measurements and conceptual framework design. *Cogent Business & Management*, 4(1), 1287980. <https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1287980>
- Hafel, M., Jamil, J., Umasugi, M., & Anfas, A. (2022). Challenges of E-Government Implementation in The Region Archipelago Characteristics. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 8(1), 44–58. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v8i1.21282>
- Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). Tata kelola inovasi pelayanan publik: dimensi kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 153–164. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v5i2.4327>
- Iskamto, D., Karim, K., Sukono, & Bon, A. T. (2020). Impact of Employee Satisfaction on Work Discipline in Government Office in Indonesia. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 2594–2605.
- Jayasinga, I. P. A., & Triono, A. (2023). Digitalization of Population Administration to Facilitate Public Services in the Era of Regional Autonomy. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 10(5), 484. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v10i5.4725>
- Kalalo, E., Putri, I. N., Mariana, L., & Arifin, A. L. (2024). The influence of public administration science paradigm shift in its realization good governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 5(2), 171–178. <https://doi.org/10.33474/jisop.v5i2.20185>
- Kurniawan, A., & Sugiri, D. (2021). Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (BLU) Bidang Pendidikan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 11–22. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.144>
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Maxwell, J. A., & Reibold, L. E. (2015). Qualitative Research. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (pp. 685–689). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.10558-6>
- Menezes, V. G. de, Pedrosa, G. V., Silva, M. P. P. da, & Figueiredo, R. M. da C. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. *Information*, 13(4), 162. <https://doi.org/10.3390/info13040162>
- Metz, D., Ilieș, L., & Nistor, R. L. (2020). The Impact of Organizational Culture on Customer Service Effectiveness from a Sustainability Perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 12(15). <https://doi.org/10.3390/su12156240>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis. In *Sage* (3rd ed.). Sage publication.
- Nur, T. F., & Widodo, A. (2022). Challenges of Using NIK as a Tax Payer Identity. *ICVEAST (The 5th International Conference on Vocational Education Applied Science and Technology 2022)*, 6. <https://doi.org/10.3390/proceedings2022083006>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pérez-Durán, I. (2023). Twenty-five years of accountability research in public administration: Authorship, themes, methods, and future trends. *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/00208523231211751>
- Rahman, N. (2023). Effectiveness of KTP-EL Services at the Bone Regency Population and Civil Registry Service. *Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 10(2), 311–316. <http://ojs.unm.ac.id/index.php/administrare/index>
- Riyanda, R. (2017). Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara*, 9(2), 75–90.
- Rohmawati, N. L. (2022). Electronic KTP Making Services (Study on Implementation of Administration Policy Based on Local Regulations No.13 Year 2018. *The 3st International Conference in Social Science*, 3(1), 60–64. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/iconiss>
- Romadhona, E., & Sumardjo, M. (2022). The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(2), 131–146. <https://doi.org/10.33701/jtp.v14i2.2497>
- Salam, R. (2023). Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia. *ENDLESS: International Journal of Futures Studies*, 6(2). <http://endless-journal.com/index.php/endless439>
- Saputra, T., Herlinda, D., & Fauzan, F. (2023). Innovation of Population Administration Services During COVID-19 Pandemic. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 15(2), 117–123. <https://doi.org/10.33701/jtp.v15i2.2662>
- Shand, R., Parker, S., Liddle, J., Spolander, G., Warwick, L., & Ainsworth, S. (2023). After the applause: understanding public management and public service ethos in the fight against Covid - 19. *Public Management Review*, 25(8), 1475–1497. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2026690>
- Sofiana, M., Supriyadi, E., & Wahyuni, R. (2021). Implementation of Electronic KTP (E-KTP) Services in the Era of New Habit Adaptation (AKB) of the Population and Civil Registration Service (DINDUKCAPIL) of Pekalongan City, Central Java. *Majalah Ilmiah Bijak*, 18(2), 284–292. <https://doi.org/10.31334/bijak.v18i2.1787>
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent*

- Business & Management*, 7(1).  
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>
- Taufiq-Hail, A.-M., Yusof, S. A. B. M., Al Shamsi, I. R. H., Bino, E., Saleem, M., Mahmood, M., & Kamran, H. (2023). Investigating the impact of customer satisfaction, trust, and quality of services on the acceptance of delivery services companies and related applications in Omani context: A Predictive model assessment using PLSpredict. *Cogent Business & Management*, 10(2).  
<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2224173>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Prinsip, Penerapan dan Penelitian.
- Tomažević, N., Kovač, P., Ravšelj, D., Umek, L., Babaoğlu, C., Bohatá, M., Hirsch, B., Kulaç, O., Nurlybaeva, G. K., Schäfer, F.-S., & Aristovnik, A. (2023). The Role of Agile Values in Enhancing Good Governance in Public Administration during the COVID-19 Crisis: An International Survey. *Administrative Sciences*, 13(12).  
<https://doi.org/10.3390/admsci13120248>
- Tsai, C.-C., Lin, C.-L., & Chen, Y.-H. (2024). Impact of Authenticity Perception on Experiential Value and Customer Satisfaction under Contactless Services. *Systems*, 12(1).  
<https://doi.org/10.3390/systems12010019>
- Van der Merwe, M. C., Mostert, P., Ndoro, T., Svensson, G., & Chuchu, T. (2024). The Antecedents and Outcomes of Micro-Enterprise Business Banking Customers' Relationship Satisfaction. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 31(1), 27–42.  
<https://doi.org/10.1080/1051712X.2024.2315347>
- Wieseke, J., Geigenmüller, A., & Kraus, F. (2012). On the Role of Empathy in Customer-Employee Interactions. *Journal of Service Research*, 15(3), 316–331. <https://doi.org/10.1177/1094670512439743>

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2024 Izzah Milla Wati, M. Husni Tamrin, Deasy Arieffiani. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.