



Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala

Moh. Syahdan Basuki^{1*}, Sasterio², Muhammad Ariefa³

^{1,2,3} Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pasca Sarjana Universitas Tadulako, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 03, 2026

Revised May 28, 2026

Accepted May 30, 2026

Available online May 30, 2026

Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan, KTP Elektronik, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Keadilan

Keywords:

Service Quality, Electronic ID Card, Population Administration, Public Service, Fairness



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2026 by Author. Published by CV. Rifainstitut

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala. Permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah rendahnya efektivitas pelayanan, khususnya terkait kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Informan terdiri dari aparatur dinas dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan KTP Elektronik di Kabupaten Donggala masih menghadapi sejumlah hambatan, seperti keterbatasan peralatan, gangguan jaringan, kekurangan sumber daya manusia, dan tidak meratanya akses layanan ke daerah terpencil. Kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat pedesaan belum mendapatkan pelayanan yang adil dan layak. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan kapasitas pelayanan melalui penguatan sistem, penambahan sumber daya, dan pendekatan pelayanan yang lebih inklusif. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal dan perlu strategi perbaikan yang komprehensif untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, cepat, mudah, dan adil bagi seluruh masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of public services in the process of issuing Electronic Identity Cards (e-KTP) at the Department of Population and Civil Registration in Donggala Regency. The main problem discussed is the low effectiveness of service delivery, particularly in terms of speed, accuracy, convenience, and fairness. This research adopts a descriptive qualitative approach, using in-depth interviews, field observations, and documentation. Informants included local officials and community service users. The findings reveal that e-KTP services in Donggala still face several obstacles, such as limited equipment, network disruptions, insufficient human resources, and unequal access to remote areas. Vulnerable groups such as the elderly and rural residents do not receive fair and adequate services. These findings highlight the need to improve service capacity through system strengthening, resource development, and a more inclusive service approach. The study concludes that the current quality of service is not yet optimal and requires a comprehensive improvement strategy to achieve professional, fast, accessible, and equitable population administration services for all citizens.

1. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan bagian mendasar dari pelayanan publik yang berkaitan erat dengan pemenuhan hak-hak sipil warga negara. Salah satu dokumen penting yang dihasilkan dari pelayanan administrasi ini adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). KTP-el berfungsi sebagai identitas tunggal warga negara dan digunakan dalam berbagai keperluan seperti akses pendidikan, kesehatan, perbankan, pemilu, dan layanan pemerintahan lainnya (Creswell & Creswell, 2017).

*Corresponding author

E-mail addresses: mohsyahdanb@gmail.com (Moh. Syahdan Basuki)

Pemerintah Indonesia telah menetapkan sejumlah regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk menjamin pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan adil. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el di beberapa daerah, khususnya Kabupaten Donggala, masih menghadapi kendala yang signifikan. Permasalahan umum yang dihadapi antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kualitas sumber daya manusia, serta keterjangkauan layanan bagi masyarakat di wilayah terpencil.

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa hambatan utama dalam pelayanan KTP-el meliputi keterbatasan blangko, gangguan jaringan, dan ketidaksiapan SDM pelayanan (Setiawan et al., 2024). Penelitian oleh Tarliyah et al. (2023) juga menekankan pentingnya keadilan dan kejelasan informasi dalam pelayanan publik, khususnya pada kelompok rentan. Sementara itu, Febrian (2020) menunjukkan bahwa ketanggapan dan kepastian pelayanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dari Taliziduhu Ndraha yang menekankan empat indikator utama: kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan (Ndraha, 1984). Teori ini dianggap relevan dengan konteks pelayanan administrasi kependudukan di daerah karena mengintegrasikan dimensi teknis dan etis dalam evaluasi kualitas layanan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi (Handrian & Putriani, 2021).

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan teori pelayanan publik yang aplikatif di tingkat daerah. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas pelayanan kependudukan secara inklusif dan berkeadilan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya khasanah ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks evaluasi kebijakan pelayanan dasar di wilayah yang memiliki keterbatasan geografis dan sumber daya.

2. KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama efektivitas birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2018), pelayanan yang berkualitas harus memenuhi prinsip akuntabilitas, kejelasan prosedur, kecepatan, dan keterjangkauan. Dalam konteks administrasi kependudukan, kualitas pelayanan dinilai bukan hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari proses interaksi, kejelasan informasi, dan kemudahan akses (Abas et al., n.d.).

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengembangkan model SERVQUAL yang menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Zeithaml et al., 1990). Namun, dalam konteks lokal pemerintahan, teori ini kerap dinilai kurang kontekstual karena tidak mempertimbangkan faktor sosial dan geografis di daerah.

2. Teori Taliziduhu Ndraha

Teori Taliziduhu Ndraha (2003) menawarkan kerangka evaluasi kualitas pelayanan publik yang lebih kontekstual untuk pelayanan pemerintah daerah (Ndraha, 1984). Teori ini mengukur kualitas berdasarkan empat indikator utama, yaitu:

- a. Kecepatan: seberapa cepat proses pelayanan dilakukan tanpa mengorbankan akurasi.
- b. Ketepatan: sejauh mana pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan data pemohon.
- c. Kemudahan: mencakup aksesibilitas, prosedur yang sederhana, dan keterjangkauan.

- d. Keadilan: menilai kesetaraan dalam pelayanan tanpa diskriminasi sosial, ekonomi, atau geografis.

Teori ini sangat relevan untuk menganalisis layanan publik di daerah seperti Kabupaten Donggala, yang menghadapi tantangan infrastruktur dan keterjangkauan wilayah.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya memberikan kontribusi penting sebagai pembanding dan penguat dalam kajian ini. Penelitian oleh Herdiansyah(2018) di Kabupaten Kebumen menunjukkan bahwa dimensi responsiveness dan assurance paling memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP elektronik (Hardiyansyah, 2018). Sementara itu, Tarliyah et al. (2023) menemukan bahwa selama pandemi, ketidakadilan pelayanan dan lambannya akses menjadi sorotan utama masyarakat (Tarliyah et al., 2023).

Rohmah et al. (2024) dalam penelitiannya di Kabupaten Sidoarjo mencatat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan e-KTP berada dalam kategori “kurang baik” karena prosedur tidak jelas dan keterlambatan layanan (Rohmah et al., 2024). Penelitian oleh Setiawan (2024) di Kecamatan Cikarang Timur mengungkapkan bahwa keterbatasan sarana, gangguan jaringan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan turut memperburuk kualitas layanan (Setiawan et al., 2024).

Temuan-temuan tersebut memperkuat dugaan bahwa permasalahan dalam pelayanan e-KTP bersifat struktural dan menyeluruh, khususnya di tingkat daerah. Namun, belum ada penelitian yang secara mendalam menggunakan pendekatan Taliziduhu Ndraha untuk mengevaluasi kualitas pelayanan KTP elektronik di wilayah seperti Kabupaten Donggala.

Hipotesis atau Kerangka Logis

Meskipun penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dan tidak menguji hipotesis secara statistik, kerangka berpikir logis tetap dibangun berdasarkan teori dan temuan empiris sebelumnya. Keempat indikator dari Ndraha digunakan sebagai alat analisis utama, dengan asumsi dasar bahwa jika pelayanan pembuatan KTP Elektronik tidak memenuhi salah satu dari keempat indikator tersebut, maka kualitas pelayanan secara keseluruhan tidak dapat dikatakan optimal.

Dengan demikian, argumen teoritik dalam penelitian ini adalah: “Semakin tinggi tingkat kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.”

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Kabupaten Donggala. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang kontekstual, holistik, dan berorientasi pada makna berdasarkan pengalaman langsung para informan. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala, Sulawesi Tengah, selama bulan Februari hingga April 2025. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan institusi utama yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan KTP elektronik di tingkat kabupaten. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik, dengan sumber informasi yang berasal dari pihak internal institusi, yaitu pejabat struktural dan petugas pelayanan, serta pihak eksternal, yaitu masyarakat pengguna layanan. Informan ditentukan melalui teknik purposive sampling dengan jumlah lima orang, terdiri atas Sekretaris Disdukcapil Donggala, Kepala Bidang Pelayanan, petugas pelayanan, serta dua orang warga pengguna layanan dari wilayah perkotaan dan pedesaan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan panduan semi-terstruktur, observasi langsung terhadap alur pelayanan dan interaksi petugas dengan masyarakat, serta dokumentasi berupa peraturan, laporan internal, data kependudukan, dan foto kegiatan pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik dengan mengelompokkan temuan berdasarkan empat indikator teori Taliziduhu Ndraha, yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan pelayanan. Tahapan analisis meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles et al. (2014), sedangkan validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan metode. Selama proses penelitian, terdapat beberapa kendala lapangan, seperti keterbatasan waktu pejabat untuk diwawancarai dan terbatasnya dokumentasi tertulis terkait evaluasi pelayanan internal. Untuk mengatasi kendala tersebut, peneliti memperluas observasi serta memperkuat data dari informan masyarakat agar perspektif pengguna layanan dapat diperoleh secara lebih langsung dan mendalam.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala berdasarkan teori Taliziduhu Ndraha (2003), yang menekankan empat indikator utama: kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Hasil penelitian dianalisis secara tematik berdasarkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Kecepatan Pelayanan

Pelayanan pembuatan KTP Elektronik masih berjalan lambat di Kabupaten Donggala. Informasi dari petugas pelayanan menunjukkan bahwa keterlambatan umumnya disebabkan oleh kerusakan alat perekam dan pencetak KTP, serta gangguan jaringan. Selain itu, terbatasnya jumlah petugas pelayanan menyebabkan antrean panjang dan menurunnya kepuasan masyarakat.

Temuan ini mengonfirmasi bahwa aspek kecepatan, sebagaimana dimaknai oleh Ndraha (2003) sebagai efisiensi waktu pelayanan, belum terpenuhi. Kelambanan proses berdampak langsung terhadap kepercayaan masyarakat dan dapat memperlemah legitimasi institusi publik. Solusi praktis yang dapat dilakukan adalah peningkatan jumlah alat rekam dan printer KTP di tingkat kecamatan serta sistem rotasi teknisi untuk penanganan cepat gangguan teknis.

Ketepatan Pelayanan

Beberapa warga mengeluhkan ketidaksesuaian data dalam KTP, seperti kesalahan penulisan nama atau tempat lahir. Hal ini terjadi akibat kurangnya verifikasi berlapis dan lemahnya sinkronisasi antara sistem pusat dan daerah. Petugas menyatakan bahwa server nasional sering mengalami gangguan, sehingga data sering tidak tersimpan sempurna.

Menurut Ndraha (2003), ketepatan merupakan tolok ukur validitas pelayanan. Ketidakkuratan data bukan hanya mengganggu kepercayaan warga, tetapi juga berpotensi menimbulkan persoalan hukum dan sosial. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan berkala bagi petugas input data dan penerapan sistem pengecekan dua tahap sebelum pencetakan.

Kemudahan Pelayanan

Masyarakat di wilayah terpencil mengungkapkan kesulitan mengakses layanan karena jauhnya lokasi kantor pelayanan dan minimnya layanan keliling. Selain itu, masih banyak warga yang tidak memahami prosedur online atau tidak memiliki akses perangkat digital. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum inklusif secara geografis maupun digital.

Teori Ndraha (2003) menekankan bahwa kemudahan pelayanan harus mencakup akses fisik, prosedural, dan informasi. Dalam konteks Donggala, akses geografis menjadi penghalang utama.

Strategi yang disarankan adalah memperluas layanan jemput bola, mengaktifkan pelayanan keliling berbasis wilayah rawan akses, dan mengembangkan pendampingan digital melalui kader desa.

Keadilan Pelayanan

Temuan penting dari penelitian ini adalah adanya ketimpangan pelayanan terhadap kelompok rentan, seperti lansia, disabilitas, dan masyarakat berpendidikan rendah. Tidak tersedia jalur khusus atau fasilitas pendampingan yang memadai bagi kelompok ini.

Keadilan, menurut Ndraha, menghendaki bahwa semua warga mendapat layanan yang setara tanpa diskriminasi. Ketidaksetaraan ini menandakan bahwa prinsip pelayanan publik yang adil belum terwujud secara utuh di Donggala.

Diperlukan regulasi teknis di tingkat daerah yang mewajibkan pemberian prioritas pelayanan untuk kelompok rentan, termasuk penyediaan fasilitas ramah disabilitas dan mekanisme pelayanan berbasis rumah bagi lansia.

Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Pemecahan

Berdasarkan temuan di atas, isu utama yang muncul adalah keterbatasan sumber daya (teknologi dan SDM), minimnya inovasi pelayanan berbasis wilayah, serta belum terbangunnya perspektif inklusif dalam pelayanan kependudukan.

Secara teoretis, penelitian ini menguatkan bahwa indikator kualitas pelayanan publik tidak dapat berdiri sendiri, tetapi saling terkait dan harus diwujudkan secara simultan. Pelayanan yang cepat namun tidak adil tetap menimbulkan ketimpangan. Sebaliknya, pelayanan yang tepat namun lambat tetap menciptakan keluhan.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya reformasi sistem pelayanan kependudukan berbasis komunitas, dengan pendekatan bottom-up dan penggunaan teknologi yang ramah warga.

5. KESIMPULAN

Pelayanan KTP Elektronik di Kabupaten Donggala masih menghadapi sejumlah hambatan, seperti keterbatasan peralatan, gangguan jaringan, kekurangan sumber daya manusia, dan tidak meratanya akses layanan ke daerah terpencil. Kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat pedesaan belum mendapatkan pelayanan yang adil dan layak. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan kapasitas pelayanan melalui penguatan sistem, penambahan sumber daya, dan pendekatan pelayanan yang lebih inklusif. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal dan perlu strategi perbaikan yang komprehensif untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, cepat, mudah, dan adil bagi seluruh masyarakat.

6. REFERENSI

- Abas, A., Tahir, A., & Rachman, A. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Mobile Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Universitas Bina Mandiri Gorontalo.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat

Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143–154.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Ndraha, T. (1984). *Dimensi-Dimensi Pemerintahan Desa*, Jakarta: PT. Bina Aksara.

Rohmah, F. N., A'in, R. Z. Q., Farhana, M., Amalia, R. R., Ramadhiani, B. A., Rahmawati, S., & Kusumawati, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektornik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sidoarjo). *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 8(3), 235–246.

Setiawan, A., Agnessya, A., & Rokhmat, D. F. (2024). Optimalisasi layanan administrasi kependudukan: Evaluasi kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi tahun 2023. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2), 337–350.

Tarliyah, A., Sukarno, D., & Kudus, I. (2023). Kualitas pelayanan penerbitan KTP elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(2), 520–533.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.