

PELAYANAN *DRIVE THRU* KTP-el DI KABUPATEN BLITAR

Eko Budi Santoso¹, Higan Nanda Ihza Mahendra², Annisa Rahmadanita³, Eem Nurnawati⁴

^{1,3,4}Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Indonesia

²Pemerintah Kabupaten Blitar, Jl. Kusuma Bangsa No. 60 Kanigoro, Indonesia

Email: budi_santoso@ipdn.ac.id; higanmahendra8@gmail.com; anis@ipdn.ac.id; eemnurnawati2@gmail.com

ABSTRAK. Program *Drive Thru* merupakan inovasi yang dikembangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam pelayanan KTP-el, yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el di Kabupaten Blitar serta sebagai terobosan pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan mengetahui mekanisme pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik penilaian taksonomi teoretik, dimana peneliti memberikan gambaran penilaian fakta pada setiap indikator-indikator dari konsep yang diteliti yang dirinci secara teoretik.—Untuk teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 (lima) dimensi yang peneliti gunakan dalam penelitian, hanya satu dimensi yang menunjukkan performansi yang baik yaitu terdapat dalam dimensi *Empathy*. Sementara 4 dimensi lain dalam performansi banyak hambatan terjadi terutama dalam indikator penampilan fisik, kejelasan prosedur, respon terhadap keluhan, dan jaminan ketepatan waktu. Sebagian besar hambatan tersebut terkait sarana prasarana yang berkaitan erat dengan keterbatasan anggaran. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut masih dalam tahap perencanaan dengan menambah alokasi anggaran untuk menambah mobil pelayanan keliling, memperbaiki loket pelayanan, menambah jumlah kotak komentar digital, memperbaiki jaringan internet, dan membuat standar operasional prosedur (SOP). Direkomendasikan kepada Pemerintah agar segera membuat regulasi terkait Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* di daerah dan peningkatan komunikasi antar organisasi perangkat daerah di daerah.

Kata Kunci : KTP-el, *Drive Thru*, Pelayanan, Kabupaten Blitar

DRIVE THRU SERVICE OF E-ID CARD IN BLITAR CITY

ABSTRACT. The *Drive Thru* program is an innovation developed by the Population and Civil Registration Office of Blitar Regency in the e-KTP service, which has the aim of improving the quality of e-KTP services in Blitar Regency and as a breakthrough in population administration services during the Covid-19 pandemic. This study aims to determine the mechanism of the *Drive Thru* Program e-KTP service by the Department of Population and Civil Registration of Blitar Regency. The research method used is descriptive qualitative research method. Sources of data in this study are primary and secondary data sources. The data analysis technique used is a theoretical taxonomy assessment technique, where the researcher provides an overview of the fact assessment on each indicator of the concept under study which is detailed theoretically. For data collection techniques include interviews, observation and documentation. The results showed that of the 5 (five) dimensions that the researcher used in the study, only one dimension that showed good performance was contained in the *Empathy* dimension. Meanwhile, in the other 4 dimensions of performance, many obstacles occur, especially in indicators of physical appearance, clarity of procedures, response to complaints, and guarantee of punctuality. Most of these obstacles are related to infrastructure which is closely related to budget constraints. Efforts made to overcome these obstacles are still in the planning stage by increasing the budget allocation to add mobile service cars, repair service counters, increase the number of digital comment boxes, improve internet networks, and create standard operating procedures (SOPs). It is recommended to the Government to immediately make regulations

related to the Drive Thru Program e-KTP Service in the regions and to improve communication between regional apparatus organizations in the regions.

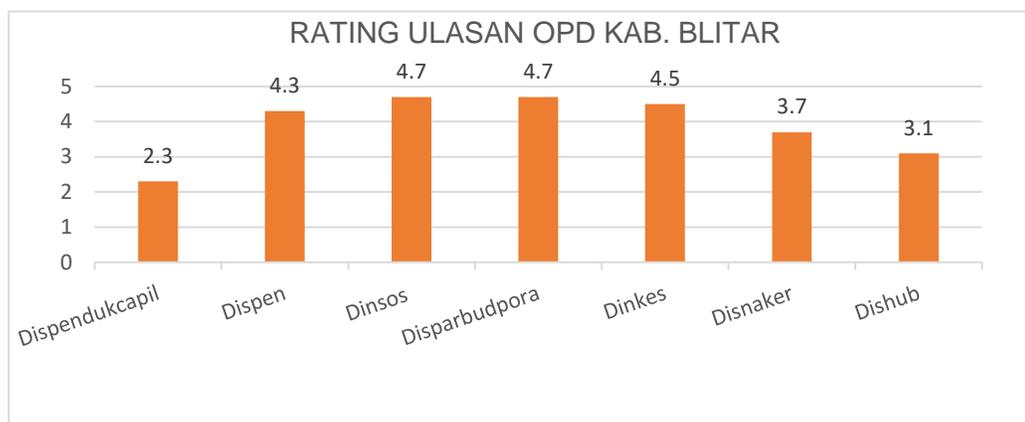
Keywords: e-KTP, Drive Thru, Service, Blitar Regency

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pelaksana yang melaksanakan urusan administrasi kependudukan. Instansi pelaksana tersebut mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional dan menerapkan standar operasional pelayanan yang ada. Salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan adalah pendaftaran penduduk yang meliputi pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan, pencatatan biodata penduduk,

dan penerbitan dokumen kependudukan yang salah satunya berupa kartu identitas yang dikenal dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan pemerintah masih dinilai buruk. Hal ini terbukti dari ulasan negatif yang diberikan masyarakat pada pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Fenomena tersebut salah satunya terjadi di Kabupaten Blitar.



Sumber : ulasan kepuasan masyarakat pada dinas terkait hingga 2020, oleh google

Gambar 1.

Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat Terhadap OPD di Kabupaten Blitar Tahun 2020

Data pada gambar 1. menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar mendapatkan penilaian yang rendah. Hal ini dikarenakan masyarakat menilai pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan yang

terbukti dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dari 247 ulasan, terdapat 132 ulasan yang mengeluhkan kualitas pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Blitar dengan memberikan rating satu (1) bintang dan

terdapat 21 ulasan dengan rating dua (2) bintang.

Kabupaten Blitar mempunyai penduduk sebanyak 1.160.677 jiwa dan memiliki luas wilayah 1.588,79 kilometer persegi. Secara administrasi pemerintahan, wilayah Kabupaten Blitar meliputi 22 kecamatan, 28 kelurahan, dan 220 desa. Kecamatan dengan penduduk paling banyak terletak di Kecamatan Ponggok sebanyak 102.909 jiwa penduduk, sedangkan kecamatan dengan penduduk paling sedikit berada di Kecamatan Bakung sebanyak 25.559 jiwa penduduk. (Badan Pusat Statistik Kabupaten Blitar, 2020). Berdasarkan luas wilayah dan jumlah penduduk, Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal di bidang administrasi kependudukan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Masa pandemi *covid-19* memberikan dampak tersendiri bagi pelayanan administrasi di Kabupaten Blitar. Melihat situasi dan kondisi yang ada, pelayanan administrasi kependudukan harus tetap berlangsung dengan mematuhi protokol kesehatan yang merujuk pada pedoman kegiatan perkantoran dan tempat kerja yang tertuang dalam Peraturan Bupati Blitar Nomor 40 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan Baru Dalam Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019.

Situasi dan kondisi pandemi seperti saat ini, inovasi dalam hal pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus

mampu memunculkan inovasi-inovasi yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mempunyai inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pelayanan KTP-el pada masa pandemi ini. Inovasi ini berupa pelayanan langsung yang diberikan kepada masyarakat dengan cara terjun langsung ke kecamatan-kecamatan di wilayah Kabupaten Blitar dengan Layanan *Drive Thru*. Layanan *Drive Thru* ini mulai diterapkan pada bulan Juli tahun 2020.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa terjadi perubahan dalam paradigma pelayanan. Perubahan tersebut yaitu mengenai stelsel aktif yang bukan hanya diwajibkan kepada masyarakat tetapi juga diwajibkan kepada pemerintah. Hal tersebut menjadi dasar dalam penyelenggaraan Layanan *Drive Thru* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan sangatlah kompleks, sehingga membutuhkan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berusaha untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola. Dalam pasal 3 huruf (b)

Pelayanan *Drive Thru* Ktp-El Di Kabupaten Blitar

(Eko Budi Santoso, Higan Nanda Ihza Mahendra, Annisa Rahmadanita, Eem Nurnawati)

bahwa KTP-el merupakan salah satu dokumen kependudukan yang berusaha ditingkatkan kualitas pelayanannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menindaklanjuti hal tersebut dengan mengeluarkan Program *Drive Thru* yang memuat pelayanan KTP-el melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Nomor 188/15.1/409.105/2020 tentang Pelayanan *Drive Thru* Kabupaten Blitar Tahun Anggaran 2020.

Pelaksanaan Layanan *Drive Thru* ini juga diselenggarakan dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang sesuai dengan Peraturan Bupati Blitar Nomor 40 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tatanan Baru Dalam Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019. Pelayanan ini memang terbukti cukup efektif karena pemohon atau masyarakat yang mengurus KTP-el tetap berada di kendaraannya masing-masing sehingga bisa meminimalisir penyebaran virus corona. Disisi lain pelaksanaan layanan ini mempunyai sedikit kekurangan yaitu belum bisa mencetak atau melakukan perekaman KTP-el baru. Seperti dilansir dalam website *lenteratoday.com* pada hari Selasa tanggal 28 Juli 2020, Bupati Blitar Rijanto mengatakan “Mobil pelayanan adminduk ini bisa melayani ganti KTP rusak, hilang, salah data dan ganti status”. Bupati Blitar Rijanto juga mengatakan bahwa “jika saat ini sudah mempunyai dua (2) mobil pelayanan adminduk, kedepan akan ditambah lagi. Kemudian diatur jadwalnya sehingga bisa keliling melayani masyarakat seluruh kecamatan di Kabupaten Blitar”. Hal ini menjadi kekurangan tersendiri untuk layanan *Drive Thru*, karena Kabupaten Blitar

mempunyai 22 kecamatan sedangkan mobil pelayanan adminduk hanya berjumlah dua (2) unit saja. Indikasi adanya permasalahan lain dalam layanan *Drive Thru* yaitu kualitas jaringan yang berbeda di setiap kecamatan di Kabupaten Blitar. Layanan *Drive Thru* ini bisa mencetak KTP-el dalam waktu 3 sampai 4 menit apabila didukung oleh jaringan internet yang lancar. Dalam website *tabloidsuksesinasional.com* pada hari Rabu tanggal 22 Juli 2020, Koordinator layanan *Drive Thru*, Luluk Azijah menuturkan “jika jaringan lancar hanya diperlukan waktu 3 sampai 4 menit untuk cetak E-KTP”.

Merujuk pada penelitian terdahulu yang memiliki objek penelitian yang sama, peneliti pun melakukan kajian penelitian terdahulu untuk bisa menunjukkan *novelty* (kebaruan) dari penelitian ini. Penelitian terkait layanan *Drive Thru* belum cukup banyak ditemukan. Pelayanan *Drive Thru* pun menjadi lebih fenomenal disaat pandemi Covid-19 terjadi di Indonesia.

Salah satu tujuan pelayanan *Drive Thru* adalah untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat sehingga masyarakat memperoleh kemudahan akses di berbagai tempat dalam mengurus administrasi layanan yang dibutuhkan. Bahkan dapat dinilai bahwa kualitas pelayanan *Drive Thru* sejalan dengan kepuasan masyarakat (Bahari, Rochmah, and Rengu 2013). Selain itu, pelayanan *Drive Thru* juga dapat mengurangi interaksi langsung interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan (Handayani and Azza 2021). Melalui interaksi yang baik, maka akan sejalan pula dengan kualitas pelayanan yang meningkat. Begitu pula halnya dengan layanan *Drive Thru* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pelayanan *Drive Thru* Ktp-El Di Kabupaten Blitar

(Eko Budi Santoso, Higan Nanda Ihza Mahendra, Annisa Rahmadanita, Eem Nurnawati)

Yogyakarta, dimana hasil temuan sebelumnya bahwa walau dalam masa pandemi Covid-19, pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dapat tetap terwujud maksimal karena adanya layanan *Drive Thru*. Layanan tersebut dapat dimanfaatkan bagi masyarakat yang akan mengurus e-KTP yang sudah hilang atau rusak. Hal itu memudahkan masyarakat di Kota Yogyakarta (Rochmah, Sakir, and Abhipraya 2021).

Merujuk pada penelitian terdahulu di atas, dapat disampaikan bahwa penelitian ini merupakan penelitian yang baru dan belum pernah dilakukan sebelumnya. Mengingat kebaruan dari penelitian ini adalah penulis menggunakan indikator kualitas pelayanan sebagaimana pendapat Zeithaml, dkk, yang selama ini tidak banyak dilakukan oleh peneliti lainnya. Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik harus selalu diutamakan. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan harus berkualitas sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Ibrahim (2008) sebagaimana dikutip Hardiyansyah (2018:55) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml dkk.(1990) dalam Hardiyansyah (2018:63-64) berikut adalah 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan:

1. Keterwujudan (*Tangibility*), terkait tentang fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. Keandalan (*Reliability*), terkait tentang kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. Respon/Ketanggapan (*Responsiveness*), terkait tentang kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan;
4. Jaminan (*Assurance*), terkait tentang pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai;
5. Empati (*Empathy*), terkait tentang perhatian perorangan pada pelanggan.

Tabel 1.

Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml (1990)

Konsep	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2018)	1. <i>Tangibility</i>	1. Penampilan
		2. Penggunaan alat bantu
	2. <i>Reliability</i>	1. Kejelasan prosedur
		2. Keahlian dalam mengoperasikan peralatan
	3. <i>Responsiveness</i>	1. Kecepatan dan ketepatan
		2. Respon keluhan
	4. <i>Assurance</i>	1. Jaminan ketepatan waktu
		2. Jaminan kepastian biaya
	5. <i>Empathy</i>	1. Ramah dan sopan
		2. Tidak diskriminatif

Pelayanan *Drive Thru* Ktp-El Di Kabupaten Blitar
(Eko Budi Santoso, Higan Nanda Ihza Mahendra, Annisa Rahmadanita, Eem Nurnawati)

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63-63) terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, dari 5 dimensi tersebut terdapat beberapa indikator pada tiap dimensi. Penulis hanya mengambil 2 (dua) indikator pada setiap dimensi yang digunakan sebagai operasionalisasi fokus penelitian. Hal ini dikarenakan terbatasnya waktu penelitian serta 2 (dua) indikator pada setiap dimensi yang diambil penulis sesuai dengan kondisi di lapangan yang berkaitan dengan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Pada dimensi Tangibility, Penulis memilih indikator penampilan dan penggunaan alat bantu karena sudah mewakili indikator kenyamanan, kemudahan, dan kedisiplinan dalam pelayanan. Pada dimensi Reliability, indikator kejelasan prosedur dipilih karena suatu pelayanan pasti terdapat suatu prosedur. Sedangkan indikator keahlian dalam mengoperasikan peralatan sudah mewakili indikator kecermatan dan keahlian petugas dalam melayani. Pada dimensi Responsiveness, Penulis menggabungkan indikator kecepatan dan ketepatan karena indikator tersebut sudah mewakili indikator kecermatan. Penulis memilih kedua indikator dalam dimensi Assurance karena sesuai untuk menganalisis permasalahan di lapangan. Pada dimensi Empathy, Penulis memilih indikator ramah dan sopan karena sudah mewakili indikator menghargai masyarakat. Indikator tidak diskriminatif penulis pilih karena sudah mewakili dimensi mendahulukan kepentingan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini lebih difokuskan pada upaya untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian tentang pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berdasarkan kualitas pelayanannya?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berdasarkan kualitas pelayanannya.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk meningkatkan validitas hasil penelitian, dalam penelitian ini, dilakukan triangulasi data penelitian. Wawancara dilakukan kepada 17 orang informan. Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dan *incidental sampling* dalam menentukan narasumber. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih narasumber yang dianggap memahami dan mendalami mengenai Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Penulis menentukan narasumber sebagai berikut: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Seksi Program Pelayanan, Tenaga Pendukung Operasional Kegiatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Teknik *incidental sampling* digunakan untuk menentukan narasumber yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti saat melaksanakan penelitian di lapangan. Pada penelitian ini, penulis menentukan 9 (sembilan) orang yang mendapatkan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Penulis mengambil 9 (sembilan)

Pelayanan *Drive Thru* Ktp-El Di Kabupaten Blitar

(Eko Budi Santoso, Higan Nanda Ihza Mahendra, Annisa Rahmadanita, Eem Nurnawati)

orang informan tersebut yang berasal dari 3 kecamatan, yaitu 1 (satu) kecamatan yang paling jauh dari pusat pemerintahan, 1 (satu) kecamatan yang paling dekat dari pusat pemerintahan, dan 1 (satu) kecamatan yang paling maju di Kabupaten Blitar. Penulis mengambil 3 (tiga) orang dari tiap-tiap kecamatan tersebut dengan memperhatikan profesi orang yang melakukan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang diinginkan oleh semua masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menerapkan inovasi dalam hal pelayanan administrasi kependudukan yang salah satunya adalah Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP-el dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, selanjutnya juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP-el, sehingga data dan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar menjadi lebih valid.

Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terdiri dari dua jenis pelayanan yang berbeda yaitu, Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara keliling

menggunakan mobil pelayanan dan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara statis yang ada di halaman depan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Penulis melakukan penilaian dan analisis terhadap Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* menggunakan 5 dimensi menurut Zeithaml dkk, (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63-64), yaitu:

1. Keterwujudan (*Tangibility*), terkait tentang ketersediaan fasilitas dan peralatan fisik, personil dan komunikasi;
2. Keandalan (*Reliability*), terkait tentang kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. Respon/Ketanggapan (*Responsiveness*), terkait tentang kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan;
4. Jaminan (*Assurance*), terkait tentang pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai;
5. Empati (*Empathy*), terkait tentang perhatian perorangan pada pelanggan.

Adapun hasil dan pembahasan pada masing-masing dimensi dapat dilihat pada uraian berikut ini:

1. *Tangibility* (Keterwujudan) Layanan *Drive Thru*

Dimensi *tangibility* dapat dikatakan sebagai bukti langsung atau berwujud secara fisik. Sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar merupakan bukti langsung

atau sesuatu yang berwujud secara fisik yang dimaksudkan dalam dimensi *tangibility* ini. Pada pembahasan ini, penulis akan membahas mengenai fasilitas fisik yang meliputi sarana dan prasarana yang terdapat pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*, yaitu meliputi ketersediaan fasilitas yang memadai, kondisi sarana dan prasarana, serta penggunaan alat bantu. Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama berada di lapangan yang mengacu kepada operasionalisasi konsep secara teoritis,

penulis menentukan 2 indikator pada dimensi *tangibility* dalam konsep pelayanan yakni ; Penampilan, dan Penggunaan Alat Bantu.

Indikator Ketersediaan Fasilitas & Peralatan Fisik. Pelayanan KTP-El Program *Drive Thru* terdiri dari dua jenis pelayanan, yaitu Pelayanan KTP-El Program *Drive Thru* secara keliling dan Pelayanan KTP-El Program *Drive Thru* secara statis. Berikut merupakan fasilitas penunjang Pelayanan KTP-El Program *Drive Thru*:

Tabel 2.

Ketersediaan Fasilitas dan Peralatan Fisik Penunjang Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*

No	Jenis Pelayanan	Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1.	Pelayanan KTP-el Program <i>Drive Thru</i> Secara Keliling	1. Mobil Pelayanan	2 Unit	Baik
		2. Komputer	4 Unit	Baik
		3. Printer KTP	2 Buah	Baik
		4. Alat Sidik Jari	2 Buah	Baik
		5. Card Reader	2 Buah	Baik
		6. Modem	4 Buah	Baik
		7. Genset	2 Buah	Baik
2.	Pelayanan KTP-el Program <i>Drive Thru</i> Secara Statis	1. Loket Pelayanan	1 Buah	Baik
		2. Komputer	2 Unit	Baik
		3. Laptop	1 Unit	Baik
		4. Printer KTP	2 Buah	Baik
		5. Alat Sidik Jari	2 Buah	Baik
		6. Card Reader	2 Buah	Baik

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kondisi penampilan secara fisik Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara keliling maupun secara statis dalam kondisi yang

baik. Hal ini berarti secara penampilan fisik, Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* sudah layak untuk dipakai. Tetapi, patut untuk digaris bawahi secara kuantitas terdapat fasilitas penunjang yang kurang memadai

yaitu mobil pelayanan keliling yang hanya berjumlah 2 unit. Hal ini mengingat Kabupaten Blitar mempunyai 22 Kecamatan, jadi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di 22 Kecamatan itu sangat kurang.

Penampilan adalah hal yang sangat penting karena merupakan hal pertama yang dilihat oleh masyarakat. Berikut merupakan hasil observasi penulis yang berkaitan dengan



Sumber: Hasil Observasi

Gambar 1.

Ketersediaan Fasilitas dan Peralatan Fisik Pelayanan KTP-el *Drive Thru*

Berdasarkan pengamatan penulis ketika melakukan penelitian, penampilan secara fisik Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* dapat dilihat pada gambar 1. pada gambar tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa secara penampilan fisik Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara keliling menggunakan mobil pelayanan sudah baik dan layak untuk dipakai. Mobil Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* menarik apabila diperhatikan karena sudah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Namun penampilan secara fisik pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara statis yang ada di halaman depan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Blitar masih sangat sederhana karena hanya berbentuk loket yang sangat sederhana. Hal ini menjadikan loket tersebut kurang menarik apabila dipandang karena masih minim fasilitas penunjang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, penampilan fisik pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* masih harus dibenahi lagi. Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Keliling berdasarkan informasi dari narasumber memang sudah ada mobil pelayanan yang sudah dimodifikasi sesuai kebutuhan tetapi masih berjumlah 1 unit saja. Kedepannya Dinas berusaha untuk menambah mobil pelayanan untuk lebih menunjang Pelayanan

secara Keliling. Selain itu pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Statis harus dibenahi pada bagian loketnya. Narasumber juga membenarkan bahwa loket Pelayanan Statis ini terbuka dan belum permanen sehingga tidak memungkinkan untuk mencetak KTP-el pada loket tersebut. Dinas akan berupaya untuk membangun loket yang baru agar tempat verval dan tempat cetak KTP-el bisa menjadi satu tempat. Penambahan sarana prasarana dalam pelayanan KTP el- menjadi salah satu faktor yang penting untuk dilakukan. Mengingat sarana prasarana merupakan faktor pendukung yang dapat mendorong terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan. Sebagaimana pendapat dari Sinulingga dan Sitorus (2020) bahwa sarana dan prasarana perlu ditingkatkan jumlahnya dalam pemberian pelayanan KTP el, disamping sarana prasarana menjadi salah satu faktor penting yang dijadikan sebagai instrumen pemberian pelayanan pemerintah yang dapat memuaskan masyarakat (Rusdia 2019).

Indikator Penggunaan Alat Bantu. Penulis mendapatkan data penelitian yang terkait dengan penggunaan alat bantu Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* yaitu yang terdapat pada tabel 1 yang berisi tentang fasilitas penunjang Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* baik pelayanan secara keliling maupun pelayanan secara statis. Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa fasilitas penunjang Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* seperti komputer, printer KTP, alat sidik jari, card reader, serta modem dalam kondisi baik. Kondisi alat bantu yang baik bisa menunjang lancarnya Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Berdasarkan observasi penulis ketika penelitian,

penggunaan alat bantu pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* sudah sesuai dengan kebutuhan. Petugas sudah memanfaatkan alat bantu yang sudah ada dengan maksimal, sehingga pelayanan berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, penggunaan alat bantu dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* sudah sesuai dengan kebutuhan. Menurut informasi yang diperoleh penulis, Alat bantu masih dalam kondisi yang bagus sehingga mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

2. *Reliability* (Kehandalan) Layanan *Drive Thru*

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kualitas pelayanan publik akan terlihat apabila penyelenggara pelayanan publik bisa memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ada. Begitu juga dengan kualitas Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* akan terlihat apabila memenuhi prosedur yang telah ditentukan.

Indikator Kejelasan Prosedur. Prosedur adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terus menerus untuk mencapai hasil yang sama. Dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*, untuk mendapatkan output dari pelayanan tersebut maka harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Prosedur penerbitan KTP-el diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Berikut merupakan persyaratan penerbitan KTP-el:

Tabel 3.
Persyaratan Penerbitan KTP-el

No	Pelayanan KTP-el	Persyaratan
1.	Penerbitan KTP-el baru bagi Penduduk WNI	<ul style="list-style-type: none"> • Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan • KK
2.	Penerbitan KTP-el baru bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap	<ul style="list-style-type: none"> • Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; • KK • Dokumen Perjalanan; • Kartu izin tinggal tetap.
3.	Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi Penduduk WNI dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Pindah dari Disdukcapil Kabupaten/Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota daerah asal; • KK
4.	Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Pindah dari Perwakilan Republik Indonesia; • KK
5.	Penerbitan KTP-el karena perubahan data bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap	<ul style="list-style-type: none"> • KK; • KTP-el Lama; • Kartu Izin Tinggal Tetap; dan • Surat Keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting.
6.	Penerbitan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap	<ul style="list-style-type: none"> • KK; • KTP-el lama; • Dokumen Perjalanan; dan • Kartu Izin Tinggal Tetap.
7.	Penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak bagi Penduduk WNI atau Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Hilang dari kepolisian; • KTP-el yang rusak; • KK; • Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau Dokumen Perjalanan; dan • Kartu Izin Tinggal Tetap.

Sumber: Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil diolah penulis

Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* hanya melayani penerbitan KTP-el karena perubahan data dan penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak. Dalam tabel 3, persyaratan tersebut terletak pada poin nomor 5 dan poin nomor 7. Proses Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* sudah menerapkan prosedur Pelayanan KTP-el dengan baik, sehingga apabila terdapat masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana yang telah ada maka petugas tidak akan melayani sampai

terpenuhinya persyaratan tersebut. Prosedur Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* memang sudah sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, tetapi suatu pelayanan seharusnya juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Selama melaksanakan penelitian di lapangan, penulis tidak mendapatkan atau menemukan dokumen terkait Standar Operasional Prosedur

(SOP) dari Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Mekanisme atau sistem Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* merupakan inovasi pelayanan atau sesuatu hal yang baru. Maka dari itu Dinas belum mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* karena SOP Pelayanan KTP-el yang lama tidak sesuai dengan yang sekarang. Tetapi untuk prosedur penerbitan KTP-el tetap sama seperti Pelayanan KTP-el pada umumnya, yang membedakan hanya pada mekanisme atau sistem pelayannya.

Keberadaan SOP dalam pelayanan kependudukan terutama KTP-el berfungsi sebagai pedoman yang didalamnya terdapat alur pelayanan. Alur pelayanan tersebut difungsikan untuk memudahkan masyarakat dan pemerintah memahami persyaratan administrasi pelayanan. Adanya SOP yang jelas dapat meminimalisir terjadinya hambatan seperti kurangnya koordinasi. Kurangnya koordinasi dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat berimplikasi pada pertentangan kebijakan antar instansi yang berwenang menjadi tumpang tindih (Vidyasagara, Widiati, and Suryani 2021). Oleh sebab itu, dengan adanya SOP yang jelas dalam pelayanan *Drive Thru* KTP el, diharapkan dapat secara jelas membagi hak dan kewajiban atas peran yang dimiliki oleh masing-masing pegawai, unit kerja atau instansi yang bertanggungjawab.

Indikator Keahlian Mengoperasikan Peralatan. Suatu pelayanan publik tidak lepas dari peran

petugas pelayanan yang salah satu tugasnya adalah untuk mengoperasikan peralatan. Peralatan yang terdapat dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* antara lain komputer, printer KTP, alat sidik jari, card reader, dan modem. Untuk mengoperasikan peralatan tersebut dibutuhkan keahlian petugas pelayanan agar peralatan bisa berfungsi dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi penulis, keahlian petugas dalam mengoperasikan peralatan pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* sudah baik. Peralatan yang menunjang pelayanan dapat dioperasikan oleh petugas sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Salah satu keahlian petugas adalah mengoperasikan komputer yang merupakan alat vital dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Komputer digunakan untuk menginput data pemohon Pelayanan KTP-el, selanjutnya akan dilakukan verifikasi dan validasi data yang ada di aplikasi SIAK. Setelah itu, maka komputer digunakan untuk mencetak KTP-el menggunakan printer khusus. Langkah terakhir yaitu proses konsolidasi KTP-el yang telah dicetak dengan cara memasukkan data SIAK ke chip yang ada di KTP-el menggunakan card reader. Card reader dinilai dapat berfungsi untuk memudahkan proses pelayanan, dimana petugas cukup menempelkan KTP-el ke *card reader* maka data pada e-KTP tersebut langsung dapat dimunculkan secara otomatis (Apriliani, Tuah, and Mulyadi 2019). Dengan kata lain, proses menjadi lebih cepat, lebih tepat serta lebih efektif dari segi waktu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Keahlian Mengoperasikan Peralatan khususnya pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* itu harus dimiliki oleh semua pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Pegawai harus mampu untuk belajar dari permasalahan yang ada di lapangan, sehingga dengan sendirinya akan terbiasa untuk menggunakan suatu peralatan. Berdasarkan informasi dari narasumber bahwa kebijakan pimpinan untuk semua pegawai tidak boleh hanya berfokus pada satu bidang pelayanan saja, semua bidang pelayanan harus bisa dikuasai. Hal ini bertujuan ketika ada pegawai yang berhalangan hadir, maka pegawai lain bisa untuk menggantikannya dan pelayanan tersebut tetap bisa berjalan dengan baik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kemampuan semua pegawai adalah dengan memberikan bimbingan teknis (bimtek) kepada pegawai. Terutama bagi pegawai yang bertugas memberikan pelayanan melalui *Drive Thru*. Bimbingan teknis dapat dinilai sebagai kegiatan peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai yang sangat bermanfaat untuk pegawai, terutama operator pelayanan KTP-el (Rahmawati, n.d.).

3. *Responsiveness (Daya Tanggap) Layanan Drive Thru*

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan staf atau petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Ketanggapan tersebut sangat diperlukan

dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* agar masyarakat tidak merasa diacuhkan oleh petugas, apalagi bagi masyarakat yang baru pertama kali datang mengurus KTP-el melalui Program *Drive Thru* tersebut. Berpedoman pada operasionalisasi konsep, selama melakukan penelitian di lapangan penulis menggunakan 2 indikator dalam ketogori *responsiveness* yaitu: Kecepatan dan Ketepatan, serta Respon terhadap Keluhan.

Indikator Kecepatan dan Ketepatan. Kecepatan dan Ketepatan dalam suatu pelayanan memang harus selalu diutamakan, karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien. Kecepatan dan Ketepatan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Kecepatan adalah dimana petugas mampu memberikan layanan dengan rentang waktu yang sesingkat-singkatnya. Bukan hanya cepat, tapi pelayanan juga harus tepat. Karena jikalau cepat tapi kurang tepat maka hasilnya akan kurang maksimal. Maka dari itu, dalam sebuah pelayanan publik sangat dibutuhkan kecepatan dan ketepatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama di lapangan, Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sudah cepat dan tepat. Petugas Pelayanan KTP-el *Drive Thru* melaksanakan tugasnya masing-masing dengan penuh tanggungjawab. Hal ini dibuktikan dengan adanya pembagian tugas yang jelas dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Ada yang bertugas untuk melakukan verifikasi dan validasi

berkas, ada yang bertugas untuk melakukan input data yang masuk, dan ada yang bertugas untuk mencetak KTP-el. Berikut dokumentasi terkait kecepatan dan ketepatan dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, petugas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memang diharuskan untuk bisa melayani pada semua jenis pelayanan. Hal ini berdampak positif terhadap kinerja petugas karena bisa melayani dengan cepat dan tepat. Informasi yang penulis peroleh, kecepatan dan ketepatan yang dimiliki oleh petugas Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* muncul karena dibiasakan secara terus menerus. Petugas tidak terfokus pada satu bidang pelayanan saja, sehingga apabila diminta untuk melayani pada bidang lain tetap bisa melayani dengan cepat dan tepat. Hal ini merupakan kebiasaan baik yang harus dijaga dalam suatu pelayanan publik.

Indikator Respon Terhadap Keluhan. Indikator Respon Terhadap Keluhan ini berkaitan dengan bagaimana ketanggapan petugas saat menerima keluhan dari masyarakat. Keluhan masyarakat muncul karena adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini juga menjadi evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mengevaluasi pelayanan yang sudah dilaksanakan. Maka dari itu perlunya ketanggapan petugas untuk respon terhadap keluhan dari masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mempunyai cara sendiri untuk manampung keluhan dari

masyarakat. Terdapat kotak komentar digital yang terletak di depan pintu masuk kantor. Kotak komentar digital ini mempunyai tujuan agar masyarakat bisa memberikan keluhan, kritikan dan masukan terkait pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Nantinya keluhan akan dikelola dan akan ditindaklanjuti atau dievaluasi agar lebih baik kedepannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, keluhan masyarakat pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* paling banyak terdapat pada teknis pelayanan saja. Maka dari itu, petugas dalam respon terhadap keluhan bisa mengatasi keluhan tersebut secara langsung dan masyarakat merasa terbantu dengan sikap sigap petugas tersebut. Berdasarkan informasi dari narasumber bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sudah menyediakan kotak komentar digital. Tetapi pada saat masa PPKM ini belum bisa berfungsi secara maksimal dikarenakan semua pelayanan berada di luar kantor Dinas, sedangkan kotak komentar digital berada di depan pintu masuk kantor Dinas.

4. *Assurance* (Jaminan) Layanan *Drive Thru*

Assurance atau jaminan adalah dimensi yang mencakup mengenai pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, serta bebas dari resiko dan keraguan. Dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* harus bisa memberikan suatu kepastian, baik itu kepastian waktu maupun

kepastian biaya. Kepastian ini sangat lah perlu agar masyarakat tidak ragu atau bingung dengan pelayanan yang diberikan. Jika kepastian ini tidak diberikan oleh petugas, maka ditakutkan masyarakat akan semakin sulit dalam mengurus dokumen kependudukannya.

Indikator Jaminan Ketepatan Waktu. Jaminan Ketepatan Waktu adalah jaminan kesesuaian tenggat waktu dalam penyelesaian suatu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ketepatan waktu dalam suatu pelayanan sangat penting diberikan karena akan menimbulkan suatu kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama di lapangan, jaminan ketepatan waktu dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* masih mengalami beberapa hambatan. Terdapat perbedaan waktu penyelesaian pelayanan KTP-el antara Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Keliling dan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Statis. Jaminan ketepatan waktu pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Keliling memang lebih cepat yaitu sekitar 5 menit masyarakat sudah bisa mendapatkan KTP-el dengan asumsi waktu mengantri tidak dihitung. Waktu pelayanan ini juga tergantung dengan jaringan di daerah tersebut. Sedangkan untuk Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Statis jaminan ketepatan waktu yaitu sekitar 10 menit tanpa menghitung waktu mengantri masyarakat sudah bisa menerima KTP-el.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Jaminan Ketepatan Waktu dalam Pelayanan KTP-el

Program *Drive Thru* sudah diberikan secara maksimal oleh petugas pelayanan. Masyarakat yang dilayani juga mengatakan bahwa pelayanan sudah sangat cepat karena bisa langsung jadi dalam sehari. Informasi yang penulis dapatkan, ketepatan waktu dalam Pelayanan KTP-el Program *Dirve Thru* terdapat beberapa kendala yaitu seperti kendala pada jaringan dan kendala pada tempat loket pelayanan yang belum bisa untuk tempat cetak KTP-el sekaligus.

Indikator Jaminan Kepastian Biaya. Jaminan Kepastian Biaya adalah suatu kepastian yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik mengenai berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus suatu pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A disebutkan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Hal ini berarti bahwa Penerbitan KTP-el juga tidak dipungut biaya atau gratis.

Berdasarkan hasil observasi penulis, Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sudah menerapkan pelayanan tanpa dipungut biaya atau gratis. Pengurusan KTP-el melalui Program *Drive Thru* baik secara Keliling maupun secara Statis memang sama sekali tidak ada biaya yang harus dikeluarkan. Masyarakat bisa langsung membawa keping KTP-el tanpa harus mengeluarkan uang sedikitpun. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar juga sudah berupaya

untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa pengurusan dokumen kependudukan sudah gratis melalui beberapa banner dan spanduk yang dipasang di beberapa tempat. Pemasangan banner dan spanduk ini juga untuk mengantisipasi adanya calo yang menawarkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* sudah memberikan jaminan kepastian biaya kepada masyarakat. Informasi dari beberapa masyarakat yang diperoleh penulis menerangkan bahwa masyarakat tidak dimintai biaya untuk bisa mendapatkan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* dan hanya cukup mengantri saja serta membawa persyaratan yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan karena dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan sudah diatur bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan tanpa biaya atau gratis begitu juga dengan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*.

5. *Empathy (Empati) Layanan Drive Thru*

Empathy atau rasa peduli merupakan kemudahan dalam berkomunikasi, memberi perhatian terbaik, dan memahami kebutuhan masyarakat. Pada intinya, dimensi *empathy* ini adalah bagaimana cara petugas menunjukkan sikap kepada masyarakat bahwa masyarakat yang mengurus KTP-el dapat dimengerti dan dipenuhi kebutuhannya.

Indikator Keramahan dan Kesopanan Petugas. Sikap Ramah dan Sopan adalah sikap yang sepatutnya

diterapkan pada semua pelayanan publik. Hal ini dikarenakan sikap ramah dan sopan merupakan salah satu nilai luhur bangsa Indonesia yang juga menjadi ciri khas dari bangsa Indonesia sendiri. Maka dari itu sikap ini juga harus diterapkan dalam pelayanan publik karena dalam pelayanan publik pasti akan ada interaksi antara petugas dan masyarakat. Berdasarkan pengamatan selama di lapangan, penulis melihat petugas Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* sudah melayani masyarakat dengan menerapkan sikap ramah dan sopan. Sikap ramah dan sopan ini terlihat ketika petugas memberikan himbauan dengan bahasa yang sopan kepada masyarakat untuk tetap mematuhi protokol kesehatan seperti menghimbau untuk tetap menjaga jarak dan tetap memakai masker ketika pelayanan berlangsung. Sikap lain yang ditunjukkan petugas yaitu ketika masyarakat bertanya atau memulai pembicaraan menggunakan bahasa daerah (bahasa jawa), petugas dengan sangat ramah membalasnya juga dengan bahasa daerah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa petugas bisa menyesuaikan dengan keadaan masyarakat ketika pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, petugas pelayanan sudah paham tentang sikap yang harus ditunjukkan kepada masyarakat ketika pelayanan sedang berlangsung. Sikap ramah dan sopan merupakan tanggungjawab petugas pelayanan kepada masyarakat. Informasi dari masyarakat yang melakukan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* bahwa petugas pelayanan sudah bersikap ramah dan sopan ketika melayani

masyarakat, sehingga masyarakat senang terhadap perlakuan petugas pelayanan tersebut. Petugas yang ramah dan memiliki sopan santun dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terutama saat memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan KTP el program *Drive Thru*, menjawab pertanyaan masyarakat yang masih belum mengerti dengan persyaratan kependudukan, atau saat menyampaikan himbauan/penyuluhan kepada masyarakat, dinilai dapat meningkatkan efektifitas pelayanan tersebut. (Sampang and Sampang 2017)

Indikator Keadilan Petugas dalam Layanan. Sikap tidak diskriminatif adalah sikap yang tidak membedakan masyarakat yang akan dilayani. Sikap tidak diskriminatif ini juga bisa dikatakan bersikap adil kepada masyarakat. Dalam suatu pelayanan publik, petugas pelayanan harus bersikap adil kepada siapapun masyarakat yang dilayani tanpa membedakan umur, suku, agama, maupun jabatan. Ini berarti bahwa semua masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang sama.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama di lapangan, petugas Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* sudah melayani seluruh pemohon tanpa melihat umur, penampilan, status sosial ekonomi, maupun pendidikan. Petugas pelayanan memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada semua masyarakat yang melakukan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Dalam pelayanan ini, masyarakat diminta untuk mengantri untuk mendapatkan pelayanan KTP-el, sehingga tidak ada masyarakat

yang didahulukan karena semua akan dilayani sesuai antrian yang ada. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Sikap Tidak Diskriminatif dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* diterapkan dengan cara melayani masyarakat sesuai dengan antrian yang ada. Dengan mengantri seperti ini maka tidak ada masyarakat yang didahulukan untuk mendapatkan pelayanan ini. Masyarakat juga merasa bahwa petugas sudah bersikap adil kepada masyarakat tanpa membeda-bedakannya.

B. Pembahasan dan Diskusi

Merujuk pada uraian di atas, peneliti menemukan bahwa dari 5 dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, masih terdapat hambatan yang terjadi pada dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Pada dimensi *tangibility*, hambatan ditemukan pada indikator penampilan, pada *reliability*, ditemukannya hambatan pada indikator kejelasan prosedur, sementara pada dimensi *responsiveness*, ditemukan hambatan pada indikator respon terhadap keluhan, dan pada dimensi *assurance*, hambatan ditemukan pada indikator jaminan ketepatan waktu.

Hambatan pada dimensi *tangibility* terdapat dalam indikator penampilan. Pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Statis, penampilan atau wujud fisik dari loket pelayanan yang masih sangat sederhana. Loket pelayanan hanya terbuat dari aluminium bukan terbuat dari tembok yang permanen sehingga kurang nyaman bagi petugas pelayanan. Selain itu, dalam loket tersebut hanya bisa digunakan untuk

menginput data pemohon KTP-el dan tidak bisa untuk mencetak KTP-el.

Pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Keliling, penampilan atau wujud fisiknya sudah baik. Hal ini dikarenakan mobil pelayanan keliling sudah dimodifikasi sesuai kebutuhan. Namun, terdapat hambatan yaitu masih terbatasnya mobil pelayanan yang hanya berjumlah 2 unit. Dari 2 unit mobil pelayanan tersebut, hanya 1 unit mobil pelayanan yang bisa digunakan karena 1 unit mobil pelayanan lainnya masih dalam tahap modifikasi.

Penampilan secara fisik merupakan salah satu aspek penting yang dapat menarik perhatian bagi pengunjung. Tidak hanya itu, penampilan fisik yang baik dan menarik juga dapat memudahkan petugas pemberi pelayanan. Kebutuhan dalam pemenuhan penampilan secara fisik akan berhubungan dengan faktor sarana pelayanan itu sendiri. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, Warsono dan Dwimawanti (2014), salah satu aspek dalam faktor sarana pelayanan yang wajib dimiliki oleh unit pemberi pelayanan adalah adanya ruang pelayanan dan papan informasi. Ruang pelayanan pada layanan *Drive Thru* dapat dilihat dari loket pelayanan dan mobil pelayanan. Namun loket pelayanan yang hanya terbuat dari aluminium menurut penulis perlu diganti dengan alat yang lebih permanen, dan untuk mobil pelayanan pun dapat ditingkatkan jumlahnya sehingga dapat lebih banyak memberikan pelayanan KTP-el *Drive Thru* secara efektif dan efisien. Dalam hal ini penulis mengusulkan percepatan modifikasi untuk mobil pelayanan serta

pemerintah daerah dapat membangun loket yang multifungsi dimana di dalam loket tersebut, selain diperuntukkan untuk menginput data pemohon KTP-el, juga dapat digunakan untuk proses mencetak KTP-el. Harapannya, upaya ini dapat mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Pada dimensi reliability terdapat hambatan dalam indikator Kejelasan Prosedur. Prosedur Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* memang sudah sesuai dengan dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Tetapi Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* belum mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti yang terdapat dalam suatu pelayanan pada umumnya. Penulis ketika melaksanakan pengamatan di lapangan, tidak menemukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) baik pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Keliling maupun Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Statis. Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* hanya berpatokan pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Melihat hambatan terkait SOP di atas, menunjukkan bahwa pemerintah daerah perlu memberikan perhatian khusus pada aspek regulasi ini. Mengingat kepastian hukum yang jelas merupakan salah satu aspek yang penting dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Situmorang (2018)

menunjukkan bahwa SOP yang diimplementasikan dapat berpengaruh positif yaitu sebesar 67 % terhadap kualitas pelayanan e-KTP. Senada dengan itu, SOP juga merupakan standar yang dapat digunakan untuk menetapkan aturan, menginformasikan kepada masyarakat untuk memahami prosedur pelayanan, standar dalam memotivasi pegawai untuk bisa mewujudkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Herlina and Wibasuri 2016).

Hambatan pada indikator merespon keluhan bukan berkaitan dengan sikap petugas ketika menanggapi atau respon keluhan dari masyarakat, melainkan hambatan terdapat dalam kotak komentar digital. Penggunaan kotak komentar digital masih sangat minim, bahkan penulis juga menemukan kotak komentar digital ini tidak menyala sehingga tidak bisa digunakan oleh masyarakat. Selain itu, jumlah kotak komentar digital juga hanya berjumlah satu unit saja, sehingga berbanding terbalik dengan banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan. Dalam Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Keliling menggunakan mobil pelayanan, juga tidak ditemukan adanya kotak komentar digital ini karena hanya terletak di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Peneliti menilai bahwa kotak komentar digital perlu juga ditempatkan dalam layanan *Drive Thru*. Selain dengan meningkatkan jumlah kotak komentar digital, pemerintah daerah juga dapat memanfaatkan teknologi sebagai media promosi layanan *Drive Thru*. Isi atau *content* dalam promosi dapat berupa

kejelasan prosedur dalam tiap jenis layanan *Drive Thru*, bahkan dapat menyediakan kanal aduan masyarakat, atau survey kepuasan masyarakat. Promosi digital dapat memanfaatkan sosial media seperti website resmi, twitter, instagram (Bernadhed and Indriyani 2021; Naqibah, Cikusin, and Abidin 2021; Abdy 2020; Mihuandayani et al. 2018).

Pada dimensi assurance terdapat hambatan dalam indikator Jaminan Ketepatan Waktu. Perbedaan waktu penyelesaian antara Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Keliling dan Pelayanan KTP-el *Drive Thru* secara Statis menjadi hambatan yang harus dipecahkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Pada Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* secara Keliling waktu yang diperlukan hanya berkisar 5 menit tanpa menghitung waktu untuk mengantri. Waktu pelayanan yang hanya 5 menit tersebut juga tergantung pada kualitas jaringan pada daerah dilaksanakannya Pelayanan KTP-el *Drive Thru* secara Keliling. Hal ini dikarenakan pada mobil pelayanan hanya mengandalkan modem yang berisi kuota internet dari provider, sehingga pada setiap daerah mempunyai provider yang berbeda kualitas internetnya. Kualitas jaringan yang berbeda-beda tiap daerahnya tersebut menjadikan waktu pelayanan yang lebih lama lagi.

Hambatan ketepatan waktu ini juga terjadi di salah satu kecamatan di Kota Semarang dan di salah satu kelurahan di Kota Jakarta Selatan, dimana masyarakat masih mengeluhkan terkait ketepatan waktu pelayanan dan ketepatan waktu ini

perlu memperoleh perhatian khusus (Rachman and Djumiarti 2019; Fitriani 2017). Mengingat layanan *Drive Thru* merupakan salah satu inovasi layanan dalam situasi pandemi, maka peneliti menilai bahwa pemerintah daerah juga perlu memberi perhatian khusus pada indikator jaminan ketepatan waktu tersebut. Salah satunya dengan mengatasi permasalahan jaringan dengan menyediakan beberapa kartu internet sehingga dapat menjadi opsi pilihan saat melakukan pelayanan keliling, melakukan *upgrade* spesifikasi komputer sehingga pelayanan bisa lebih lancar, serta berkoordinasi dengan pihak kecamatan untuk membantu menyediakan jaringan internet yang bagus.

Dari konsep Zeithaml terkait kualitas layanan yang mencakup 5 dimensi yaitu: 1) *tangibility*; 2) *Reliability*; 3) *Responsiveness*; 4) *Assurance*; dan 5) *empathy*, jika dikaitkan dengan konsep *Good Governance* yang meliputi 9 prinsip menurut UNDP, maka dalam dimensi kualitas layanan menurut zeithaml ini masih kurang dimensi efektivitas, efisiensi dan partisipasi. *Tangibility* dan *Reliability* dalam konsep Zeithaml tidak ada padananya dalam konsep *Good Governance*. Namun *Responsiveness* dan *assurance* memiliki padanan dalam konsep *Good Governance* yaitu prinsip *responsiveness* dan *transparancy*. Sedangkan prinsip partisipatif dan akuntabilitas yang diperlukan dalam layanan publik, masih belum dicakup. Prinsip keadilan dalam *Good Governance* masih memiliki kesepadanan dengan dimensi *empathy* dalam konsep Zeithaml.

Sedangkan efektivitas dan efisiensi dalam konsep *Good Governance* tidak ada padananya dalam dimensi menurut konsep Zeithaml.

Dan apabila dikaitkan dengan revolusi industri 4.0 (Schwab 2016), maka konsep Zeithaml yang menilai kualitas layanan yang baik itu perlu memiliki dimensi *keterswujudan (tangibility)*, menjadi kurang cocok lagi, karena dalam era revolusi industri 4.0 maupun dalam masyarakat 5.0, (Ferreira and Serpa 2018) *keterwujudan* itu menjadi relatif semu. Hal ini karena internet itu merupakan dunia yang maya (yang relatif tidak nyata), sementara dalam revolusi industri 4.0 dan masyarakat 5.0 layanan pada masyarakat baik yang bersifat publik maupun privat sudah mengarah pada layanan yang menggunakan prinsip *Internet of Thing* atau *Internet of Everything (IoT / IoE)*. Begitu juga peran *autonomous robot* menjadi lebih tinggi perannya dalam era revolusi Industri 4.0 dan Masyarakat 5.0.

Oleh karena itu layanan KTP-el Drive Thru di Kabupaten Blitar, yang dinilai menurut konsep Zeithaml saja masih sangat kurang terpenuhi dengan baik, maka juga dapat mengindikasikan kurang memenuhi prinsip-prinsip *Good Governance*. Begitu juga untuk pemenuhan layanan yang baik dalam era Revolusi Industri 4.0 dan Masyarakat 5.0, karena dimensi dan indikator yang digunakan belum mencakup aspek yang *intangible*.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang penulis dapat disimpulkan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang diukur dengan konsep kualitas pelayanan menurut Zeithaml yang mencakup 5 dimensi, belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan dari 5 (lima) dimensi ukuran suatu kualitas pelayanan yaitu *Tangibility* (Berwujud/Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) hanya satu dimensi saja yang sudah terlaksana dengan baik yaitu dimensi *Empathy* (Empati), sehingga Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berdasarkan teori kualitas pelayanan belum terlaksana dengan baik. Kualitas layanan menurut Zeithaml ini juga belum mencakup dimensi efektivitas dan efisiensi, serta partisipasi, serta juga belum mencakup aspek intangible yang banyak berkembang dalam era Revolusi Industri 4.0 dan Masyarakat 5.0.

Hambatan banyak terjadi pada 4 dimensi yaitu dimensi *tangibility*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* terutama dalam indikator penampilan fisik, kejelasan prosedur, respon terhadap keluhan, dan jaminan ketepatan waktu. Sebagian besar hambatan tersebut terdapat dalam sarana prasarana yang berkaitan erat dengan anggaran yang ada. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar untuk mengatasi hambatan tersebut masih dalam tahap perencanaan dengan menambahkan alokasi anggaran untuk seperti menambah mobil pelayanan keliling, memperbaiki loket

pelayanan, menambah jumlah kotak komentar digital, memperbaiki jaringan internet, dan membuat standar operasional prosedur (SOP).

Oleh karena itu direkomendasikan kepada Pemerintah agar segera membuat regulasi yang berkaitan dengan Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Regulasi tersebut diperlukan sebagai dasar atau acuan dalam melakukan pelayanan terkhususnya Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar harus mengatasi hambatan-hambatan yang ada dan yang terpenting adalah untuk segera membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*. Hal ini dikarenakan SOP merupakan dasar dari suatu pelayanan publik yang bisa dijadikan acuan untuk Dinas itu sendiri maupun menjadi acuan bagi masyarakat agar mencapai hasil yang diinginkan. Selain itu diperlukan upaya untuk meningkatkan komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dengan Organisasi Perangkat Daerah lainnya dalam lingkungan Pemerintah Daerah terkait anggaran untuk meningkatkan sarana dan prasarana Pelayanan KTP-el Program *Drive Thru*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdy, Youang Aula. 2020. "Inovasi Pelayanan E-Ktp Dengan Sistem Door To Door (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)." Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Apriliani, N, Nur Tuah, And A Mulyadi. 2019. "Evaluasi Kebijakan Ktp Elektronik (Ktp-El) Di Dinas

- Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi.” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik* 2 (2): 13–28.
- Bahari, Firsada, Siti Rochmah, And Stefanus Pani Rengu. 2013. “Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Drive-Thru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan).” *Jurnal Administrasi Publik* 1 (4): 48–57.
- Bernadhed, And Novita Indriyani. 2021. “Perancangan Iklan Layanan Masyarakat Tentang Alur Pembuatan E-Ktp Dengan Teknik Motion Graphic.” *Intechno Journal* 3 (4).
- Ferreira, Carlos Miguel, And Sandro Serpa. 2018. “Society 5 . 0 And Social Development,” No. November. <https://doi.org/10.20944/preprints201811.0108.v1>.
- Fitriani, Ida. 2017. “Evaluasi Kebijakan E-Ktp Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pela Mampang Kecamatan Mampang Prapatan Kota Administrasi Jakarta Selatan.” *Jurnal Renaissance* 2 (1): 115–24.
- Handayani, Agustuti, And Fitria Azza. 2021. “Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Drive Thru Unit Pelayanan Cepat (Upc) Pada Samsat Rajabasa Lampung,” 1–15.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herlina, And Anggalia Wibasuri. 2016. “Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Standar Operasional Prosedur Program E-Ktp Se-Bandar Lampung.” *Jurnal Manajemen Magister* 02 (01): 1–24.
- Mihuandayani, Eko Feriyanto, Syarham, And Kusri. 2018. “Opinion Mining Pada Komentar Twitter E-Ktp Menggunakan Naive Bayes Classifier.” *Semnasteknomedia Online* 6 (1): 25–30.
- Naqibah, Lulu Shobihatun, Yaqub Cikusin, And Agus Zainal Abidin. 2021. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang).” *Jurnal Respon Publik* 15 (9): 22–30.
- Rachman, Aditya, And Titik Djumiarti. 2019. “Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di Tpdk Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang.” *Journal Of Public Policy And Management Review* 8 (4).
- Rahayu, Ika Puji, Hardi Warsono, And Ida Hayu Dwimawanti. 2014. “Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang.” *Journal Of Public Policy And Management Review* 3 (2): 1–10.
- Rahmawati, Yuyun. N.D. “Implementasi E-Ktp Di Kecamatan Palaran Kota Samarinda.”
- Rochmah, Faizatur, Sakir, And Fairuz Arta Abhipraya. 2021. “Efektivitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19” 14 (2): 66–77.
- Rusdia, Ujud. 2019. “Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3 (1).

- Sampang, Kecamatan, And Kabupaten Sampang. 2017. "Efektivitas Organisasi Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang."
- Schwab, Klaus. 2016. *The Fourth Industrial Revolution. Bmc Public Health*. 1st Ed. Geneva: World Economic Forum. [www.Weforum.Org](http://www.weforum.org).
- Sinulingga, James Rhomiza Israel, And Helen Sitorus. 2020. "Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo." *Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 5 (2): 134–43.
- Situmorang, Magdalena. 2018. "Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kantor Kecamatan Medan Baru." Universitas Sumatera Utara.
- Vidyasagara, I Putu Baladeva, Ida Ayu Putu Widiati, And Luh Putu Suryani. 2021. "Efektivitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Denpasar." *Jurnal Konstruksi Hukum* 2 (1): 109–15. <https://doi.org/10.22225/Jkh.2.1.2978.109-115>.