

Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dukcapil Kota Bengkulu

Yasmin Meri Susianti¹, Wevy Efticha Sary²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bengkulu.

email*: ymsusiant@unib.ac.id

²Fakultas Hukum, Universitas Bengkulu.

email: wesary@unib.ac.id

ABSTRACT

The principle of good service is one of the general principles of good governance. Public service significantly impacts the welfare of the people of the Republic of Indonesia because their lives, from birth to death, require public services. One of the most basic public services is the creation of E-KTP which is used by people to continue their education, open a business, arrange marriages, and even as a requirement to receive social assistance. Based on research through aspects based on the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, the services provided by the Population and Civil Registration Office of Bengkulu City are of good quality because they are in accordance with the aspects of responsiveness, assurance, and empathy. However, based on the Implementation of Presidential Regulation Number 95 of 2018 Concerning Electronic-Based Government Systems, it shows that the E-KTP application owned by the Population and Civil Registration Office is not synchronized with the notifications that the public receives.

Keywords: Service Quality, E-KTP, Population and Civil Registration Service

ABSTRAK

Asas pelayanan yang baik merupakan salah satu dari asas-asas umum pemerintahan yang baik. Pelayanan publik sangat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat di Republik Indonesia dikarenakan kehidupan masyarakat dari lahir hingga meninggal dunia pasti membutuhkan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang paling mendasar adalah pembuatan E-KTP yang digunakan masyarakat untuk melanjutkan pendidikan, membuka usaha, mengurus pernikahan, hingga syarat untuk mendapatkan bantuan sosial. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian melalui aspek yang didasari penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah berkualitas baik dikarenakan sudah sesuai dengan aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*), dan aspek *empathy*. Namun berdasarkan penerapan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik menunjukkan bahwa aplikasi pembuatan E-KTP milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut tidak sinkron terhadap notifikasi yang masyarakat dapatkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, E-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

PENDAHULUAN

Pemerintah Republik Indonesia berkewajiban memberikan pelayanan publik bagi seluruh warga negaranya tanpa membedakan status sosial, suku, agama, ras dan antar golongan. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Republik Indonesia haruslah berkualitas prima untuk memewujudkan kesejahteraan bagi warga negaranya sesuai dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) yang telah ditetapkan. Dalam Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), terdapat Asas pelayanan yang baik yang merupakan pedoman bagi pelayanan publik di Indonesia yang harus berkualitas prima.

Sasaran layanan publik adalah kepuasan. Hal ini bukanlah sesuatu yang sederhana, disebabkan untuk menciptakan sebuah kepuasan sendiri merupakan proses yang rumit, karena kepuasan seringkali bersifat subjektif sehingga tidak dapat diukur dengan pasti. Kepuasan sebagai sasaran utama sebuah pelayanan mempunyai dua komponen, yaitu komponen layanan dan produk.¹ Salah satu pelayanan publik yang paling mendasar dan memiliki sasaran kepuasan adalah pembuatan E-KTP yang digunakan masyarakat untuk melanjutkan pendidikan, membuka usaha, mengurus pernikahan, hingga syarat untuk mendapatkan bantuan sosial. Pelayanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang-Undang tersebut, pasal 1 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik yaitu:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Isu agar setiap level pemerintahan di Indonesia menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) telah menjadi isu sentral, dan menjadi tuntutan masyarakat. Isu ini memasuki arena perdebatan pembangunan akhir-akhir ini oleh adanya dinamika yang menuntut perubahan-perubahan disisi praktek pemerintah dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dan perbaikan kesejahteraan masyarakat.²

Salah satu isu dan permasalahan publik yang terjadi di Provinsi Bengkulu pada saat ini adalah permasalahan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Bengkulu yang salah satunya adalah pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Padahal masyarakat sangat membutuhkan E-KTP tersebut sebagai syarat administrasi untuk berobat, syarat untuk menikah hingga sebagai syarat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu adalah salah satu dari instansi pemerintahan daerah yang ada di Indonesia pada ini. Dinas

¹ Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara. 2010. Hal-197.

² Sangkala. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara. 2012. Hal-43

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu berada dibawah Pemerintah Kota Bengkulu. Jika pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu, tersebut berkualitas baik dan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, maka kemungkinan besar akan berdampak positif kepada masyarakat Kota Bengkulu.

Kinerja pelayanan merupakan sebuah pencapaian indikator pelayanan publik yang dilakukan organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.³

Kehadiran *e-government* dinilai dapat mewujudkan peningkatan transaksi pelayanan publik mengingat dalam penyelenggaraannya, interaksi antara pemerintah dan masyarakat tidak terbatas oleh waktu dan ruang, dan biaya yang disediakan pun terjangkau.⁴ Sistem pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Elektronik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu pada saat ini sudah cukup baik dan membantu masyarakat Kota Bengkulu, namun masih ada beberapa masalah yang membuat masyarakat cukup kecewa dan terganggu, yakni aplikasi yang masih sering terjadinya ketidakbisaan akses karena masih ada perbaikan/*maintenance* dan cukup banyak terdapat ketidak-sinkronan antara petunjuk dari aplikasi dengan kenyataan yang ada di lokasi lapangan yaitu aplikasi yang menyuruh warga Kota Bengkulu untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil Kota Bengkulu) untuk mengambil Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah selesai dibuat, sedangkan pada kenyataan di lapangan pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) menyatakan bahwa Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah selesai dibuat tersebut sudah dikirimkan lewat Kantor Pos padahal alamat yang ada di Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut sudah berubah dengan alamat warga Kota Bengkulu tersebut pada saat ini. Kondisi tersebut sangatlah tidak sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE sangat diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, terpercaya dan berkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang berjudul “Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dukcapil Kota Bengkulu” ini dilaksanakan pada bulan Februari-April 2025 di Dukcapil Kota

³ Agung Kurniawan. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. 2005. Hal-74

⁴ Supriyanto. *Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta. 2016. Hal-93

Bengkulu yang terletak di kompleks pemerintahan Kota Bengkulu yang beralamatkan di Bentiring, Kecamatan Muara Bangkahulu, Kota Bengkulu. Penelitian ini dilakukan peneliti dengan menggunakan jenis penelitian secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif terhadap narasumber yang berjumlah 5 orang dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono adalah metode yang digunakan untuk meneliti dapat kondisi obyek yang alamiah, untuk mendapatkan data yang mendalam dengan peneliti sebagai instrument kunci.⁵

Menurut Malo dan Trisnoningtias, penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menguraikan serta menggambarkan situasi teraktual yang berupa gejala sosial tertentu sehingga diperoleh kesimpulan dari masalah yang terjadi.⁶

Adapun ciri-ciri atau karakteristik penelitian kualitatif menurut Arikunto yaitu:

1. Mempunyai sifat induktif,
2. Melihat setting dan respon secara keseluruhan atau holistic,
3. Memahami responden dari titik tolak pandangan responden sendiri,
4. Menekankan validitas penelitian ditekankan pada kemampuan peneliti,
5. Menekankan pada setting alami, dan
6. Mengutamakan proses dari pada hasil⁷.

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti. Pada penelitian kualitatif, semakin mendalam, teliti, dan tergali suatu data yang didapatkan, maka bisa diartikan pula bahwa semakin baik kualitas penelitian tersebut. Maka dari segi besarnya responden atau objek penelitian, metode penelitian kualitatif memiliki objek yang lebih sedikit dibandingkan dengan penelitian kuantitatif, sebab lebih mengedepankan kedalaman data, bukan kuantitas data. Penelitian jenis kualitatif disebut juga penelitian naturalistik, metode fenomenologis, metode impresionistik, dan metode *post positivistic*.

Adapun karakteristik penelitian jenis ini adalah sebagai berikut :

- a. Menggunakan pola berpikir induktif (empiris – rasional atau *bottom-up*). Metode kualitatif sering digunakan untuk menghasilkan *grounded theory*, yaitu teori yang timbul dari data bukan dari hipotesis seperti dalam metode kuantitatif. Atas dasar itu penelitian bersifat *generating theory*, sehingga teori yang dihasilkan berupa teori substansif.
- b. Perspektif emic/partisipan sangat diutamakan dan dihargai tinggi. Minat peneliti banyak tercurah pada bagaimana persepsi dan makna menurut

⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta. 2010. Hal-9

⁶ Malo dan Sri Trisnoningtias. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta. 1999. Hal-9.

⁷ Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. 2006. Hal-15.

sudut pandang partisipan yang diteliti, sehingga bias menemukan apa yang disebut sebagai fakta fenomenologis.

- c. Penelitian jenis kualitatif tidak menggunakan rancangan penelitian yang baku. Rancangan penelitian berkembang selama proses penelitian.
- d. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami, mencari makna di balik data, untuk menemukan kebenaran, baik kebenaran empiris sensual, empiris logis, dan empiris logis. Pengumpulan data dilakukan atas dasar prinsip fenomenologis, yaitu dengan memahami secara mendalam gejala atau fenomena yang dihadapi. Hasil penelitian berupa deskripsi dan interpretasi dalam konteks waktu serta situasi tertentu. Penelitian jenis kualitatif disebut juga penelitian alamiah atau *inquiri naturalistic*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data menggunakan teknik analisis menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkahnya, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*) Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*) Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data, Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
3. Penyajian Data (*Data Display*) Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/ verification*) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.⁸

⁸ Miles dan Huberman dalam Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2020. Hal-133

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelitian**

Pada Penelitian “Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dukcapil Kota Bengkulu” ini, didapatkan hasil bahwa berdasarkan salah satu unsur Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), yaitu Asas Pelayanan yang Baik yang didasari aspek Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik yang berdasarkan teori pelayanan dari Zeithalm, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), yaitu: Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), *Empathy*⁹ melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan, pegawai pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pelayanan tatap muka secara langsung sudah berkualitas baik. Hal itu dikarenakan masyarakat yang peneliti wawancara menyatakan:

1. Pada Aspek Daya Tanggap (*Responsivness*), para pegawai pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah melayani masyarakat dengan penuh antusias, cepat dan tanggap.
2. Pada Aspek Jaminan (*Assurance*), para pegawai pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang menjadi pelayan masyarakat dalam melayani pengambilan E-KTP secara mandiri di Dinas tersebut sudah ramah, sopan dan santun dengan menerapkan standar operasional prosedur senyum, salam dan sapa.
3. Pada Aspek *Empathy*, para pegawai pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut sudah bersedia melayani dan membantu apabila ada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Selain itu dibutuhkan juga ketersediaan sistem yang terpadu. Ketersediaan sistem yang terpadu merupakan suatu kondisi akses sistem jaringan dari suatu aplikasi yang terpadu / bisa diakses dengan mudah. Pada aspek *Empaty* tersebut sangatlah dipengaruhi oleh kinerja dari para pegawai publik yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Pegawai publik menempatkan nilai untuk membantu orang lain pada tingkat lebih tinggi dan bekerja yang bermanfaat bagi masyarakat.¹⁰

Namun, berdasarkan wawancara peneliti dengan lima orang masyarakat yang mengakses secara langsung Aplikasi tersebut untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik (E-KTP) yang berinisial JD, MKG, KM, DNL dan KJ, didapati informasi bahwa Aplikasi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tersebut sampai saat ini sudah cukup bagus kualitasnya, fitur yang ada di aplikasi tersebut mudah dimengerti, bagus dan sederhana namun masih sering terjadi website mengalami perbaikan atau *maintenance* yang menjadi permasalahan karena cukup mengganggu masyarakat yang ingin segera membuat E-KTP tersebut,

⁹ Zeithalm, dll dalam Agus Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. 2014. Hal-145.

¹⁰ Zhu & Wu. *Pengaruh Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai*. Lampung. 2016. Hal-89

terutama bagi yang berkepentingan mendesak, seperti untuk keperluan mendapatkan akses kesehatan, pendidikan, keperluan untuk mendapatkan pekerjaan hingga keperluan untuk mendapatkan bantuan sosial.

Berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu haruslah sering memperbaharui website dan aplikasi yang ada dan harus lebih sering dalam memonitoring aplikasi tersebut. Kegiatan pengawasan dan pembaharuan pada aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) tersebut akan sangat berguna bagi kelancaran dalam mengakses aplikasi SLAWE tersebut yang tentunya akan memudahkan masyarakat Kota Bengkulu ini dalam mendapatkan layanan pembuatan E-KTP. Kemudahan tampilan dalam mengakses aplikasi SLAWE milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada pelayanan E-KTP, melalui fakta dilapangan dengan observasi dan wawancara dilapangan, didapati bahwa untuk tampilan dalam mengakses aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik / SLAWE pada pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah baik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi tersebut.

Kemudian, berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, pada tampilan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut, sudah bagus dan memudahkan masyarakat, tampilan website dan aplikasinya sangat sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat, tidak terdapat permasalahan mengenai tampilan aplikasi. Namun, yang dikeluhkan masyarakat, tetaplah mengenai aplikasi SLAWE tersebut yang masih sering mengalami perbaikan/maintenance pada saat jam kerja sehingga sangat mengganggu warga yang ingin mengurus pembuatan E-KTP pada aplikasi tersebut. Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah baik dan sistemnya sudah terpadu dikarenakan kemudahan tampilan pada aplikasi tersebut dalam mengakses Aplikasi SLAWE. Tetapi, disarankan untuk perbaikan/maintenance pada website dan Aplikasi Slawe dilakukan pada bukan hari kerja karena sangat mengganggu masyarakat yang ingin mengakses aplikasi tersebut.

Adanya gangguan dan kesulitan dalam mengakses Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) berdasarkan fakta dilapangan dan wawancara dengan narasumber tentang gangguan dan kesulitan mengakses Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE), terdapat gangguan dan kesulitan yang cukup mengganggu masyarakat dalam hal mengakses Aplikasi Sistem Layanann Administrasi Warga Elektronik (SLAWE), yaitu seringnya terjadi perbaikan / maintenance pada aplikasi SLAWE tersebut yang sangat menghambat masyarakat dan mengganggu masyarakat yang ingin membuat E-KTP di Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut yang disebabkan oleh perbaikan / maintenance yang dilakukan oleh pihak pegawai

dukcapil tersebut dilakukan pada hari kerja. Menurut pendapat penulis berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sikap tegas dari pemimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut, tentunya sangat berguna demi memperbaiki sumber daya manusia di Dinas tersebut.

Hal tersebut akan berdampak sangat positif terhadap kualitas dari website / aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu tersebut. Apabila pada saat ini memang belum adanya pegawai / sumber daya manusia dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu tersebut yang ahli dalam bidang IT / teknologi komputer dan jaringan, maka perlu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu tersebut mengusulkan formasi di bidang IT yang berkompeten pada perekrutan Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di periode yang akan datang ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bengkulu. Hal tersebut sangatlah berguna demi mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan cara perekrutan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di periode yang akan datang. Kemudian dalam hal keberlanjutan notifikasi terhadap ke-sinkronan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) pada program pengantaran langsung E-KTP fisik kepada masyarakat secara langsung, program pengantaran E-KTP secara langsung tersebut sudah tidak berjalan dikarenakan belum adanya anggaran. Namun, dampak positifnya adalah notifikasi pada Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) tersebut menjadi sinkron. Maka hasilnya, masyarakat pun menyatakan bahwa notifikasi pada Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) sinkron. Hal tersebut tentunya akan lebih memperkecil kemungkinan dalam kesalahan pengantaran E-KTP fisik ke alamat mereka masing-masing.

Menurut Parasuraman dalam Siti Marwiyah, bahwa hal-hal yang dapat mewujudkan suatu pelayanan publik berkualitas yang ditentukan oleh lima faktor, faktor pendukung dan faktor penghambat yang biasa dikenal dengan istilah pelayanan yang berkualitas "RATER" (reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness).¹¹

Berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, Kesiapan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu tersebut dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pertolongan menyatakan bahwa pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut sudah memenuhi Daya Tanggap (*responsivness*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan membuat E-KTP fisik tersebut. Hal tersebut didasari oleh wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan narasumber masyarakat tersebut bahwa Pegawai Dinas Kependudukan dan

¹¹ Siti Marwiyah. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Publik di Era Digitalisasi*. Mitra Ilmu. 2023. Hal-1199.

Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah melayani masyarakat dengan tanggap, ramah dan cepat karena sudah tersedianya fasilitas yang memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti sudah tersedianya mikrofon pemanggil masyarakat yang sedang antri untuk pengambilan E-KTP dan juga adanya nomer antrian otomatis yang menggunakan sistem komputerisasi yang sangat membantu masyarakat dalam pelayanan pengambilan E-KTP fisik secara langsung.

Berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sikap dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu tersebut dalam hal kesopanan kepada masyarakat dalam hal pengambilan E-KTP fisik secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah sesuai standar pelayanan dalam hak Jaminan (*Assurance*). Hal tersebut sangatlah baik dan tentunya akan sangat membantu masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) mereka yang sangat dibutuhkan untuk berbagai keperluan administratif. Bila masyarakat mendapatkan E-KTP fisik tersebut dengan lancar dan cepat, tentunya akan sangat membantu mereka dalam berbagai kebutuhan administratif seperti untuk keperluan melanjutkan pendidikan dan keperluan mencari kerja. Bila hal tersebut bisa mereka dapatkan dengan proses yang lancar, maka tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat Indonesia ini akan semakin sejahtera dan terpenuhinya segala kebutuhan Mereka.

Selanjutnya, berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi Pernyataan narasumber (masyarakat) kepada peneliti dalam wawancara secara langsung tersebut yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah memenuhi unsur sikap penuh perhatian dan menurut mereka sudah cukup bagus, memberikan fakta bahwa dalam hal *Empaty*, pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah sesuai dengan standar pelayanan dari segi *Empaty*. Hal tersebut sangatlah baik dan tentunya akan sangat membantu masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) mereka yang sangat dibutuhkan untuk berbagai keperluan administratif. Bila masyarakat mendapatkan E-KTP fisik tersebut dengan lancar dan cepat, tentunya akan sangat membantu mereka dalam berbagai kebutuhan administratif seperti untuk keperluan melanjutkan pendidikan dan keperluan mencari kerja. Bila hal tersebut bisa mereka dapatkan dengan proses yang lancar, maka tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat Indonesia ini akan semakin sejahtera dan terpenuhinya segala kebutuhan mereka.

Menurut pendapat penulis berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, pernyataan narasumber (masyarakat) kepada peneliti dalam wawancara secara langsung tersebut yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah memenuhi unsur sikap bersedia dalam hal memberikan bantuan dan menurut Mereka sudah cukup bagus, memberikan fakta bahwa dalam hal *Empaty*, pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Bengkulu sudah sesuai dengan standar pelayanan dari segi *Empaty*. Hal tersebut sangatlah baik dan tentunya akan sangat membantu masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) mereka yang sangat dibutuhkan untuk berbagai keperluan administratif.

Bila masyarakat mendapatkan E-KTP fisik tersebut dengan lancar dan cepat, tentunya akan sangat membantu mereka dalam berbagai kebutuhan administratif seperti untuk keperluan melanjutkan pendidikan dan keperluan mencari kerja. Bila hal tersebut bisa mereka dapatkan dengan proses yang lancar, maka tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat Indonesia ini akan semakin sejahtera dan terpenuhinya segala kebutuhan Mereka. Pembahasan penelitian Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Bengkulu, Aplikasi Slawe sebagai Piranti Pelayanan E-KTP tidak sinkron terhadap notifikasi yang diberikan kepada masyarakat.

Melalui penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menggunakan aspek penelitian yang berdasarkan aspek yang didasari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) tersebut, informan merasa Aplikasi Slawe sebagai Piranti Pelayanan E-KTP tidak sinkron terhadap notifikasi yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan berbagai faktor yang dialami masyarakat, yang meliputi :

1. Aspek Ketersediaan Sistem yang terpadu, bahwa benar Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) sering terjadi perbaikan (*maintenance*) pada saat jam kerja yang cukup mengganggu para masyarakat yang ingin mengakses website tersebut. Hal itu juga sudah dikonfirmasi benar terjadi oleh pihak narasumber pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.
2. Seringnya terjadi perbaikan (*maintenance*) pada aplikasi SLAWE tersebut disebabkan karena kurangnya Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam bidang IT untuk bisa memperbaiki dan memperbaharui aplikasi SLAWE tersebut.
3. Aspek Kesiambungan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), notifikasi yang diberikan tidak sinkron terhadap fakta yang ada. E-KTP diantarkan ke alamat masing-masing via kantor pos secara gratis, padahal info dari notifikasi yang masuk ke nomor handphone masyarakat menyatakan bahwa masyarakat disuruh untuk datang ke Dukcapil secara mandiri mengambil E-KTP mereka yang sudah dicetak. Hal tersebut disebabkan website yang belum diperbarui oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu. Namun ketika belum adanya anggaran untuk pengantaran E-KTP masyarakat via pos menyebabkan notifikasi yang diberikan kepada masyarakat menjadi sinkron kembali yang diakibatkan sesuai dengan perintah dari notifikasi aplikasi Slawe tersebut yang memerintahkan masyarakat untuk mengambil E-KTP mereka secara

mandiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut. Selain aspek penelitian yang berdasarkan dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik tersebut, peneliti juga menggunakan teori pelayanan dari Zeithalm, dkk dalam Dwiyanto, yaitu: Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), *Empathy*.¹²

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu sudah memenuhi unsur pelayanan yang berkualitas baik berdasarkan aspek dan teori pelayanan dari Zeithalm, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), yaitu: Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), *Empathy*. Namun, pada media aplikasi berdasarkan peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang pelayanan publik berbasis elektronik, terdapat ketidak-sinkronan dan hal tersebut disebabkan karena website slawe milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut belum diperbarui.

Saran

Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sebaiknya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang merupakan pelayan publik dengan cara mengadakan pelatihan secara rutin kepada pegawainya yang melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Pelatihan rutin tersebut dapat meliputi pelatihan dasar maupun mendalam bagi para pegawainya yang melayani pembuatan E-KTP masyarakat di aplikasi slawe tersebut.
2. Para pegawai pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu perlu memperbarui notifikasi di aplikasi slawe sesuai dengan kenyataan yang ada.
3. Para pegawai pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang melakukan perbaikan/ *maintenance* website pada aplikasi slawe milik mereka, perlu memperbaikinya pada hari libur atau diluar jam kerja saja. Hal tersebut dikarenakan bnyak masyarakat yang merasa dirugikan apabila perbaikan / *maintenance* website slawe dilakukan pada hari kerja. Hal tersebut dikarenakan akan menghambat dan memperlama masyarakat untuk mendapatkan layanan pembuatan E-KTP tersebut.

¹² Zeithalm, dll dalam Agus Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. 2014. Hal-145.

DAFTAR PUSTAKA**BUKU**

- Dwiyanto, Agus. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. 2005.
- Mahsyar, Abdul. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Jakarta. 2011.
- Malo, Manase dan Sri Trisnoningti. 1999. Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta.
- Marwiyah, Siti. Strategi dalam Peningkatan Kualitas Publik di Era Digitalisasi. Mitra Ilmu. 2023.
- Moenir, H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta. 2010.
- Sangkala. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara. 2012.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung.
- Supriyanto. Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. Jakarta. 2016.
- S, Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta
- Zhu & Wu. Pengaruh Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai. Lampung. 2016.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik