

## Kualitas Pelayanan dalam Pengajuan Pembuatan E-KTP di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar

Mareisa Kusumaningtyas<sup>1\*</sup>, Sutowo<sup>2</sup>, Nuryanti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Balitar, Indonesia

E-mail: [mareisakusumaningtyas@gmail.com](mailto:mareisakusumaningtyas@gmail.com)<sup>1</sup>, [ariaisvara@gmail.com](mailto:ariaisvara@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[nury41954@gmail.com](mailto:nury41954@gmail.com)<sup>3</sup>,

Alamat: Jl. Majapahit No. 2-4, Kota Blitar

Korespondensi penulis: [mareisakusumaningtyas@gmail.com](mailto:mareisakusumaningtyas@gmail.com)

**Abstract.** *This research was conducted to determine the description and obstacles in the quality of service in applying for an E-KTP at the Suruhwadang Village Office. The research method uses a qualitative descriptive approach. Data was collected by means of observation, interviews and documentation. The data analysis used is data collection, data condensation, data display (data presentation), and conclusion drawing/verifications (describing and verifying conclusions). The results of research on the quality of service in applying for an E-KTP at the Suruhwadang Village Office, Kademangan District, Blitar Regency, can be said to be not good enough, it can be seen from several obstacles to the service at the Suruhwadang Village Office, including the lack of officers, as well as inadequate service facilities. The quality of service in applying for an E-KTP at the Suruhwadang Village Office, Kademangan District, Blitar Regency is seen from indicator 1) Tangible, in the form of inadequate service facilities such as limited space, lack of air conditioning, unstable network, and lack of a special service desk for filling out the form, 2) Reliability, of employees at the Suruhwadang Village Office in operating service aids is not yet completely good, shown by the presence of several officers who are not yet proficient in operating service aids due to rolling positions that are not in accordance with HR capabilities, thereby hampering service which results in not being optimal, 3) Responsiveness of employees is quite responsive in helping the community when responding to needs and showing concern when responding to the community, 4) Assurance, guaranteeing the timeliness of services at the Suruhwadang Village Office is still not in accordance with the wishes of the community, as shown by there are complaints regarding the estimated time for making an E-KTP, 5) Emphaty, a pleasant impression during the service process can be seen from the officer's friendly, smiling, non-discriminatory and respectful attitude towards the community.*

**Keywords:** *Service Quality, Application, E-KTP*

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran serta hambatan dalam Kualitas Pelayanan dalam Pengajuan Pembuatan E-KTP di Kantor Desa Suruhwadang. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu *data collection* (pengumpulan data), *data condensation* (kondensasi data), *data display* (penyajian data), serta *conclusion drawing/verifications* (menggambarkan dan memverifikasi kesimpulan). Hasil penelitian Kualitas Pelayanan dalam Pengajuan Pembuatan E-KTP di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar bisa dikatakan belum cukup baik, dapat dilihat dari beberapa kendala pada pelayanan di Kantor Desa Suruhwadang diantaranya adalah kurangnya jumlah petugas, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai. Kualitas Pelayanan dalam

Pengajuan Pembuatan E-KTP di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar dilihat dari indikator 1) *Tangible* (Bukti Fisik) berupa fasilitas pelayanan yang kurang memadai seperti ruangan terbatas, kurangnya pendingin AC, jaringan tidak stabil, dan kurangnya meja pelayanan khusus untuk pengisian formulir, 2) *Reliability* (Kehandalan) kehandalan pegawai di Kantor Desa Suruhwadang dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan belum sepenuhnya baik, ditunjukkan dengan adanya beberapa petugas yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan karena adanya rolling jabatan yang tidak sesuai dengan kemampuan SDM sehingga menghambat pelayanan yang mengakibatkan tidak maksimal, 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) pegawai cukup tanggap dalam membantu masyarakat ketika menanggapi kebutuhan dan menunjukkan kepedulian saat merespon masyarakat, 4) *Assurance* (Jaminan) jaminan ketepatan waktu pelayanan di Kantor Desa Suruhwadang masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat, ditunjukkan dengan adanya keluhan mengenai estimasi waktu pembuatan E-KTP, 5) *Empathy* (Empati) kesan yang menyenangkan pada saat proses pelayanan dapat dilihat dari sikap petugas yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif dan menghargai masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, pengajuan, E-KTP

## **1. LATAR BELAKANG**

Tugas dan kewajiban dari pemerintah yaitu memberi pelayanan untuk masyarakat guna meningkatkan kualitas dan motto pelayanan. Pada dasarnya pelayanan merupakan rangkaian proses kegiatan, sebagian pelayanan berlangsung dengan rutin dan berkesinambungan yang mencakup seluruh kehidupan orang saat bermasyarakat, proses pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan melalui aktivitas orang lain, sedangkan hal yang menjadi perhatian yaitu pelayanan terdiri dari penyelenggaraan dan penerima layanan (*Customer*).

Pelayanan yang baik serta berkualitas tidak hanya tercermin dari keramahan dan senyum saja. Keramahan dan senyum hanya sebagian dari unsur yang menciptakan kepuasan masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), pada hakekatnya terdapat 5 indikator dari kualitas pelayanan, diantaranya : (1). *Tangible* (bukti fisik) (2). *Realibility* (keandalan) 3). *Responsiveness* (daya tanggap), (4). *Assurance* (jaminan) (5). *Empathy* (empati). Kualitas pelayanan harus dilihat dari sisi masyarakat karena dapat dijadikan acuan untuk evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat.

Kantor Desa Suruhwadang merupakan sebuah instansi yang ditunjuk untuk melayani pengajuan administrasi kependudukan, antara lain pengajuan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Kematian, pembuatan surat bagi masyarakat yang akan pindah atau datang antar Kabupaten, Kota atau antar Provinsi, serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). KTP adalah identitas resmi penduduk yang harus dimiliki Warga Negara Republik Indonesia. Pada tahun 2006 ditetapkan UU Nomor 23 tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang dikenal dengan nama Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Pelaksanaan KTP Elektronik membawa perubahan sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan satu orang mempunyai lebih dari satu KTP.

Untuk mengatasi hal demikian, dan untuk menciptakan kartu identitas tunggal, maka diterapkan E-KTP dengan basis NIK. E-KTP dengan basis NIK Nasional, memuat kode keamanan dan rekam elektronik untuk alat verifikasi dan validasi data diri seseorang. Rekaman elektronik ini memuat biodata, pas foto, tanda tangan dan sidik jari tangan penduduk bersangkutan. Penerapan KTP Elektronik dengan basis NIK Nasional dimaksud supaya identitas diri seseorang bersifat tunggal dan dapat dikembangkan dengan kata lain multi fungsi, maka hal tersebut akan memudahkan masyarakat untuk mendapat pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran dan mengetahui hambatan dalam Kualitas Pelayanan dalam Pengajuan Pembuatan E-KTP di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan akan selalu berhubungan dengan masyarakat. Sehingga pelayanan dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “Public” artinya umum, masyarakat dan negara, kata publik dalam Bahasa Indonesia baku artinya sebagai umum, orang banyak dan ramai.

Menurut Robert (1996:30) pelayanan publik merupakan “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”. Sedangkan menurut Widodo (2001:131) pelayanan publik merupakan “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah “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”.

## **Kualitas Pelayanan**

Pemberian pelayanan yang baik adalah salah satu usaha penyedia layanan untuk menciptakan kepuasan bagi penerima pelayanan. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan penerima layanan maka dikatakan pemberi layanan mempunyai kualitas yang baik, dan sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan merupakan upaya penyampaian jasa guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen adalah keyakinan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Kualitas pelayanan diketahui dengan cara membandingkan pendapat konsumen dari pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sebenarnya diharapkan. Apabila jasa pelayanan yang diterima sesuai harapan, maka kualitas pelayanan bisa dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan bisa dikatakan buruk.

Masyarakat akan merasa puas jika mereka mendapat pelayanan yang berkualitas, Moenir mengungkapkan perihal konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas, menurut Moenir (2006) “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

## **E-KTP**

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana dan berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan E-KTP menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, adalah E-KTP merupakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dengan artian dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

Jadi yang dimaksud dengan E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara Nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mencari fakta tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar. Informan yang memberikan informasi antara lain Kepala Desa, Sekretaris Desa, Petugas Registrasi Desa, serta masyarakat pengguna layanan. Fokus penelitian sesuai dengan pernyataan Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11). Terdapat 5 indikator kualitas pelayanan, sebagai berikut: Bukti fisik (tangible), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (emphaty).

Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah kualitatif model interaktif dari Miles, Huberman, & Saldana (2014). Dalam analisis data terdapat empat proses meliputi: data collection (pengumpulan data), data condensation (kondensasi data), data display (penyajian data), serta conclusion drawing/verifications (menggambarkan dan memverifikasi kesimpulan).

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Kualitas Pelayanan dalam Pengajuan Pembuatan E-KTP di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar**

Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar adalah instansi pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar pada saat ini, penulis menggunakan indikator kualitas pelayanan publik dari Parasuraman, Zeithaml dan

Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), yaitu terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*). Selain itu penulis juga melakukan penelitian terhadap hambatan dan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar.

**a. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Bukti Fisik (*Tangible*) adalah penampilan fasilitas fisik, penampilan pegawai, alat serta media komunikasi pelayanan. Hal tersebut ada kaitannya mengenai hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu dan alat bantu pelayanan. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang tersedia akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa bukti fisik yang tersedia masih belum memberikan kesan positif dari masyarakat. Hal tersebut disebabkan dengan beberapa faktor diantaranya ruangan yang terbatas, kurangnya pendingin ruangan seperti AC, dan kurangnya meja pelayanan khusus untuk mengisi formulir serta kurangnya fasilitas ruang tunggu. Dengan kondisi demikian belum selaras dengan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), bahwa bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pegawai.

**b. Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan dalam memberi pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Pelayanan yang baik dan juga berkualitas memerlukan kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan jasa dengan cepat, akurat dan memuaskan. Hal demikian diperlukan untuk menciptakan rasa puas dalam diri masyarakat.

Dapat diketahui kehandalan petugas di Kantor Desa Suruhwadang pada saat menggunakan alat bantu pelayanan belum menguasai sepenuhnya. Ditunjukkan oleh beberapa pegawai yang belum bisa menggunakan alat bantu pelayanan dengan baik karena adanya rolling jabatan yang tidak sesuai dengan kemampuan SDM sehingga menghambat pelayanan yang mengakibatkan tidak maksimal. Dengan kondisi demikian belum selaras dengan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), bahwa kehandalan (*reliability*) meliputi kecermatan pegawai, kemampuan

pegawai, kedisiplinan pegawai, serta keahlian pegawai pada saat menggunakan atau memakai alat bantu pelayanan.

**c. Daya tanggap (*Responsiviness*)**

Daya tanggap (*Responsiviness*) di Kantor Desa Suruhwadang berhubungan dengan perihal ketanggapan pegawai pada saat memberi pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat. Ketanggapan petugas Kantor Desa Suruhwadang pada saat proses pelayanan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi penilaian atau tanggapan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan.

Pegawai Kantor Desa Suruhwadang telah memberikan ketanggapan pada indikator *responsiviness* dapat dilihat dari terjalinnya komunikasi antara petugas dengan pengguna layanan. Petugas cukup tanggap dan peka dalam membantu permasalahan masyarakat ketika membutuhkan suatu layanan saat proses pengajuan E-KTP. Dengan kondisi demikian sudah selaras dengan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), bahwa ketanggapan (*responsiviness*) meliputi penguasaan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi.

**d. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*Assurance*) masyarakat yang disini juga sebagai pengguna layanan di Kantor Desa Suruhwadang pasti ingin memperoleh pelayanan yang baik. Hal demikian juga harus didukung oleh komunikasi yang baik antara keduanya yaitu penerima layanan dengan pemberi layanan. Di Kantor Desa Suruhwadang komunikasi yang terjadi adalah interaksi atau komunikasi antara pegawai pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan pegawai serta pegawai dengan pegawai.

Jaminan ketepatan waktu pelayanan di Kantor Desa Suruhwadang masih tidak sesuai seperti harapan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat mengenai estimasi waktu pengajuan E-KTP. Dengan kondisi demikian belum selaras dengan teori **Parasuraman, Zeithaml dan Berry** (dalam Hardiyansyah, 2011:11), bahwa jaminan (*assurance*) meliputi jaminan ketepatan waktu dan jaminan biaya pelayanan.

**e. Empati (*emphaty*)**

Empati (*emphaty*) mencakup kemudahan pada saat melakukan interaksi, komunikasi yang baik serta memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Empati merupakan perhatian yang dilakukan dengan cara pribadi atau individu kepada masyarakat dengan cara menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dari indikator Empati ini dilihat bahwa suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Sikap pegawai menunjukkan kemampuan Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sikap demikian yaitu ramah, sopan, santun, peka atau cepat tanggap dengan permasalahan yang dihadapi masyarakat, mementingkan kebutuhan masyarakat, dan menghargai masyarakat pada saat proses pelayanan.

Pemerintah Desa Suruhwadang telah memberikan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menjadikan suasana menyenangkan pada saat kegiatan pelayanan. Hal demikian dapat dilihat dari sikap petugas yang ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif dan menghargai masyarakat. Dengan kondisi demikian sudah selaras dengan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), bahwa empati (*emphaty*) meliputi sikap dan kepedulian.

## **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar**

### **1) Sumber Daya Aparatur Pemerintah**

Usaha untuk memberikan pelayanan yang baik untuk pengguna layanan membutuhkan aparatur pemerintah yang berkompeten. Kantor Desa Suruhwadang mengalami hambatan pada jumlah pegawai. Dengan terbatasnya jumlah pegawai, mengakibatkan terhambatnya kinerja pada saat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Serta adanya pembatasan jam pelayanan pengajuan yang membuat pelayanan kurang maksimal.

### **2) Peningkatan Sarana dan Prasarana**

Perihal yang menjadi faktor terjadinya proses pelayanan publik yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Adanya sarana dan prasarana yang disediakan sebagai fasilitas pokok maupun penunjang saat pelaksanaan proses pelayanan, karena hal ini adalah dasar untuk masyarakat dalam merasakan

kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana akan terlihat dan dapat dirasakan lebih dulu sebelum proses pelayanan terjadi. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Desa Suruhwadang terbilang belum memadai. Seperti masih kurangnya meja khusus untuk pengisian formulir, kurangnya fasilitas ruang tunggu, pendingin ruangan (AC), dan tidak tersedianya printer khusus untuk cetak mandiri yang sebenarnya dapat dilakukan langsung di Kantor Desa Suruhwadang.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) Kantor Desa Suruhwadang masih belum memenuhi kriteria fasilitas pelayanan yang baik pada saat memberikan kualitas pelayanan publik kepada sebagai pengguna layanan, diantaranya ruangan yang masih terbatas dan cenderung sempit, tidak adanya AC, kurangnya meja pelayanan khusus untuk mengisi formulir serta kurangnya fasilitas ruang tunggu, dimensi *reliability* (kehandalan) bahwa kehandalan petugas di Kantor Desa Suruhwadang saat menggunakan alat bantu pelayanan belum sepenuhnya menguasai, karena terdapat beberapa petugas yang belum bisa mengoperasikan alat bantu pelayanan karena adanya rolling jabatan yang tidak sesuai dengan kemampuan SDM sehingga menghambat pelayanan yang mengakibatkan tidak maksimal, dimensi *responsiveness* (daya tanggap), pegawai Kantor Desa Suruhwadang telah menunjukkan sikap ketanggapan pada dimensi *responsiveness* dapat dilihat dengan adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat. Petugas cukup tanggap pada saat membantu masyarakat yang mempunyai kesulitan pada proses pengajuan E-KTP, dimensi *assurance* (jaminan), bahwa jaminan ketepatan waktu pelayanan di Kantor Desa Suruhwadang masih belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan estimasi waktu pengajuan pembuatan E-KTP, dimensi *emphaty* (empati), Kantor

Desa Suruhwadang telah memberikan suatu usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menunjukkan suasana yang menyenangkan pada saat proses pelayanan. Hal demikian dapat dilihat dari sikap petugas yang ramah, senyum, tidak diskriminatif dan menghargai masyarakat.

- 2) Faktor yang mempengaruhi kinerja Pemerintah Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar yang pertama yaitu sumber daya aparatur pemerintah yang mana pada Kantor Desa Suruhwadang mengalami kendala pada jumlah pegawai yang terbatas, sehingga mengakibatkan terhambatnya pekerjaan pegawai dan berkurangnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tidak jarang pegawai harus bekerja ekstra yaitu satu pegawai mengerjakan tugas lain dalam memberikan pelayanan. Serta adanya pembatasan jam pelayanan pengajuan yang membuat pelayanan kurang maksimal. Kedua, pengadaan sarana dan prasarana di Kantor Desa Suruhwadang masih belum memadai. Seperti kurangnya meja khusus pengisian formulir, kurangnya fasilitas ruang tunggu, pendingin ruangan (AC), jaringan internet tidak stabil, serta belum tersedianya printer khusus untuk cetak mandiri yang sebenarnya dapat dilakukan langsung di Kantor Desa Suruhwadang.

## **Saran**

Saran berikut yang dapat peneliti berikan sehubungan dengan penelitian ini adalah: dapat diberikan untuk mengatasi hambatan dalam kualitas pelayanan di Kantor Desa Suruhwadang yang telah diidentifikasi. Pertama, Pemerintah Desa Suruhwadang harus meningkatkan kinerja supaya kualitas pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan. Kedua, Pemerintah Desa Suruhwadang harus meningkatkan kompetensi sumber daya petugas dengan cara mengikuti diklat atau pelatihan, khususnya untuk petugas yang belum bisa menggunakan alat bantu pelayanan, serta perlu menempatkan jabatan sesuai dengan kemampuan atau jobdesknya. Ketiga, Pemerintah Desa Suruhwadang sebaiknya memperbaiki pemasangan jaringan internet dengan kualitas yang lebih bagus sehingga tidak sering terjadi trouble agar pelayanan bisa lebih cepat. Keempat, Pemerintah Daerah Kabupaten Blitar sebaiknya lebih memperhatikan dan memfasilitasi pemerintah desa guna meningkatkan kualitas

pelayanan prima. Kelima, Pemerintah Desa Suruhwadang agar memberikan masukan kepada pihak Dpendukcapil untuk memperpanjang jam pelayanan upload pada aplikasi LapakSarah (Layanan Pengajuan Adminduk Desa dan Kelurahan) sampai dengan jam 16.00 WIB sesuai jam kerja dinas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Emilia, K., Deli A., & Junaidy. (2021). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar*.
- Fitriyana, D., Muthia Z. F., Anita T., Muhammad R., & Ginung P. Dra. M.Si. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan PembuatanKartu Tanda Penduduk (KTP)*. Karimah Tauhid. (2)3
- Haq, S., Agus S., & Suji. (2014). *Kualitas Pelayanan Pubik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*. Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa
- Hardianto, W.T., Firman F., & Asih W. L. (2021). *Fungsi E-KTP untuk Mendukung Pemerintah Daerah dalam Pendataan dan Pelayanan Publik*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. (7)2
- Hartanto, B. (2018). *Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis*. *Journal of Regional Public Administration*. (3)2
- Izzuddin, A. & Muhammad M. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia. (6)1
- Mandiri, K. P. (2021). *Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/8276>. Diakses pada 3 Maret 2024 pukul 9.30 WIB.
- Maryam, N.S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. (6)1
- Rachman, A. & Titik D. S.Sos M.Si. (2019). *Kualitas Pelayanan dalam Proses Pembuatan E-KTP di TPKD Dpendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang*. *Journal of public policy and management riview*. (8)4
- Rahayu, F.P., Enos P., Thalita R. K. (2021). *Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Publik. (9)2
- Sriwidodo, U. & Rully T. I. (2010). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. (10)2

- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*. (5)1
- Susanto, D., Risnita, & M. Syahran J. (2023). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Ilmiah*. *Jurnal Pendidikan, Sosial, & Humaniora*. (1)1
- Taufan & Adi B. (2020). *Kegiatan Pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pelayaran Kelas II Cilacap*. KARYA TULIS.
- Tiaji, F. (2019). *Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. (6)2