

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KTP ELEKTRONIK (KTP-EL) SECARA
ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA BALIKPAPAN**

Gerhana Ferina, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan KTP Elektronik (KTP-el) secara *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan

Pengarang : Gerhana Ferina

NIM : 1702015042

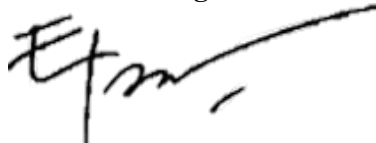
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 2 Juli 2024

Pembimbing



Dr. Enos Paselle, M.AP
NIP. 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 4	
Tahun : 2024	
Halaman : 835-846	

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KTP ELEKTRONIK (KTP-EL) SECARA ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN

Gerhana Ferina ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan KTP-el secara online di Disdukcapil Kota Balikpapan sebagai pengguna website Disdukcapil Balikpapan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel e-service quality terdapat indikator, yaitu: 1. Efisiensi (Efficiency); 2. Keandalan (Reliability); 3. Pemenuhan (Fullfilment); dan 4. Privasi (Privacy). Teknik pengambilan data dilakukan dengan angket/kuesioner menggunakan fitur google form. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Simple Random Sampling dengan sampel sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat Kota Balikpapan yang sedang atau pernah menggunakan website Disdukcapil Balikpapan untuk memperoleh pelayanan mengenai KTP-el. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus persentase terhadap keempat indikator tersebut mendapatkan persentase rata-rata 78,54% yang dapat diartikan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan KTP-el secara online di Disdukcapil Balikpapan baik.

Kata Kunci : *persepsi masyarakat, kualitas pelayanan, pelayanan secara online*

Pendahuluan

Pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia layanan publik dan penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, sehingga pemerintah terkhususnya pemerintah daerah wajib menyediakan dan meningkatkan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pada dasarnya pemerintah melibatkan komponen-komponen pemangku kepentingan, yaitu birokrasi di lingkungan pemerintah, swasta, dan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik ialah pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat, serta dalam memberikan pelayanan semestinya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, Mohammad (dalam Hardiyansyah, 2018) mengatakan bahwa permasalahan utama dari penyelenggaraan pelayanan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: gerhana17ferina@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

publik berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. citra buruk pemerintah ditengah masyarakat secara umum berkaitan dengan rendahnya mutu pelayanan publik dan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik bergantung pada beberapa aspek, seperti pola penyelenggaraan, dukungan dari sumber daya manusia, dan kelembagaan. Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari persepsi masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di instansi terkait untuk dapat dikatakan sudah atau buruknya suatu pelayanan.

Dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring atau disebut juga pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik berbasis *web* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi. Dengan adanya kebijakan tersebut menggerakkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Balikpapan untuk menyediakan media layanan yang dapat diakses secara daring melalui laman resmi mereka yaitu capil.balikipapan.go.id. Namun, pada saat itu pelayanan yang dapat diakses secara daring hanya beberapa jenis pelayanan saja karena masih dalam tahap pengembangan.

Mewabahnya pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19) di Indonesia sejak bulan Maret 2020 mengakibatkan banyak kegiatan masyarakat terhenti untuk sementara waktu. Dengan adanya fenomena tersebut, pada bulan Desember 2020 Disdukcapil Balikpapan menerapkan pelayanan secara *online* dengan menyediakan 24 (dua puluh empat) jenis layanan yang disediakan. Pelayanan yang dilakukan secara luring saja sering kali terkendala dalam proses pelayanan, misalnya berkas yang belum lengkap, kesalahan berkas yang diajukan, dan kesalahpahaman antara aparaturnya dan masyarakat. Maka pelayanan yang dilakukan secara daring juga memiliki kendala dalam proses pelayanannya, seperti masih banyak masyarakat yang tetap datang ke kantor untuk mengajukan permohonan dikarenakan terkendala jaringan saat mengakses laman, kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat terkait pelayanan *online* dan penggunaan gawai yang umumnya terjadi pada masyarakat manula.

Sejak diberlakukannya pelayanan secara *online* oleh Disdukcapil Balikpapan, perlu untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara *online* ini. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan hal ini dapat berdampak pula dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Melihat pada transisi terkait sistem pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Balikpapan yang sebelumnya dilakukan secara *offline* kini berubah menjadi secara *online* merupakan hal baru bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan penulis, penting untuk mengetahui bagaimana penilaian atau pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan KTP-el secara *online* di Disdukcapil Balikpapan sebagai pengguna layanan guna untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas dari sistem pelayanan yang saat ini diterapkan secara *online*.

Kerangka Dasar Teori

Persepsi Masyarakat

Rachmat (dalam Heriyanto, 2014) mengatakan persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi merupakan serangkaian proses mendeteksi dan menginterpretasi informasi melalui pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian yang kemudian disimpulkan dalam ingatan (Suharman dalam Jayanti & Arista, 2019). Leavitt (dalam Heriyanto, 2014) mengungkapkan persepsi dapat dilihat dalam arti sempit yaitu penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu. Sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.

Sementara Soemardjan (dalam Tejokusumo, 2014) mengatakan bahwa masyarakat merupakan orang atau individu yang hidup secara berkelompok dan menghasilkan suatu kebudayaan. Koentjaraningrat (dalam Handoyo et al., 2015) mengartikan masyarakat sebagai perkumpulan manusia yang berinteraksi sesuai adat istiadat yang berkelanjutan dan terikat oleh perasaan yang sama. Masyarakat yaitu sekumpulan manusia (kesatuan sosial) yang mengatur kelompoknya dan terdapat peraturan yang jelas (Linton dalam Putra, 2019).

Berdasarkan uraian diatas, persepsi masyarakat adalah cara pandang masyarakat dalam mengartikan atau menginterpretasikan suatu objek, peristiwa, dan hubungan-hubungannya dengan pemahaman yang kemudian menghasilkan penilaian atau pendapat.

Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 BAB I Pasal 1 Ayat 1 menyebutkan 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. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut

Hardiyansyah (2018) pelayanan publik terklasifikasi dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), sertifikat tanah, akta (kelahiran dan kematian), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), dan sebagainya.

Dari uraian diatas, pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang terdiri atas barang, jasa, dan/atau administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Service Quality)

Kualitas pelayanan elektronik (*e-Service Quality*) atau biasa disingkat dengan *e-ServQual* ditujukan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dilakukan melalui jaringan internet. Alanezi (dalam Alabdallat & Alhawari, 2021) mengatakan *e-ServQual* menunjukkan apakah suatu organisasi berhasil atau gagal dalam menyediakan layanan *online*. Zeithaml et al., (2009) menyatakan *e-ServQual* adalah penilaian dan evaluasi mengenai kualitas dari pelayanan secara elektronik dalam ruang lingkup di pasar maya. Zeithaml et al., (2009) juga mengidentifikasi tujuh dimensi *e-ServQual*, diantaranya ada empat dimensi yang menjadi inti untuk mengukur persepsi pengguna dari sebuah *website* terhadap kualitas jasa yang diberikan, yaitu:

- a. Efisiensi (*Efficiency*), yaitu kecepatan dan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan *website*.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu berkenaan dengan fungsionalitas dari suatu *website*.
- c. Pemenuhan (*Fullfilment*), yaitu ketepatan, kecepatan, dan kebenaran janji layanan dari suatu *website*.
- d. Privasi (*Privacy*), yaitu jaminan keamanan dari suatu *website* mampu melindungi informasi pribadi pengguna layanan.

Tiga dimensi lainnya berperan apabila terdapat masalah dan pertanyaan yang ingin diberikan solusinya, yaitu:

- a. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan menangani permasalahan dengan efektif.
- b. Kompensasi (*Compensation*), yaitu sejauh mana sebuah *website* memberikan kompensasi kepada pengguna layanan terhadap permasalahan yang terjadi.
- c. Kontak (*Contact*), yaitu tersedianya media komunikasi melalui telepon atau secara *online*.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-el adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional. Penduduk Indonesia hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP elektronik yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di KTP-el nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Definisi Konsepsional

Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan merupakan serangkaian pemrosesan informasi yang diperoleh masyarakat yang telah melakukan pelayanan melalui panca indera yang dimiliki berupa penglihatan, penciuman, perabaan, pendengaran, dan perasaan dalam menerima rangsangan yang kemudian menghasilkan berupa tanggapan ataupun pendapat terhadap hasil dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Adapun yang menjadi definisi operasional pada penelitian ini ialah Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan KTP Elektronik (KTP-el) secara *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dengan indikator yang digunakan, yaitu efisiensi (*efficiency*), kehandalan (*reliability*), pemenuhan (*fullfilment*), dan privasi (*privacy*).

Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat Kota Balikpapan yang pernah atau sedang menggunakan layanan *online* Disdukcapil Balikpapan sebanyak 519.666 orang. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan taraf signifikansi 10%. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, banyak sampel yang akan diteliti yaitu sebanyak 100 responden masyarakat dengan kriteria antara lain masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Balikpapan dan pernah atau sedang menggunakan *website* layanan Disdukcapil Balikpapan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu observasi, penelitian kepustakaan, dan *Google Form*. Adapun alat pengukur data yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala *Likert* untuk mengukur persepsi,

sikap, dan pendapat seseorang atau lebih dalam fenomena sosial (Sugiyono, 2017).

Tabel 1
Penilaian Skala Likert

Skala Likert	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Sugiyono, 2017.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif, dan analisis kuantitatif. Untuk mengukur tingkat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan KTP-el secara *online* di Disdukcapil Balikpapan menggunakan rumus (Arikunto, 2018):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = angka presentase

F = jumlah skor yang diperoleh dari menjawab kuesioner

N = jumlah nilai keseluruhan dari jawaban benar

Setelah mendapatkan hasil menggunakan rumus diatas, kemudian dilakukan interpretasi dari skor yang diperoleh sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 2
Kriteria Interpretasi Skor berdasarkan Interval

Kategori	Interval Skor
Sangat Baik	80% - 100%
Baik	60% - 79,99%
Cukup Baik	40% - 59,99%
Tidak Baik	20% - 39,99%
Sangat Tidak Baik	0% - 19,99%

Sumber: Sugiyono, 2017.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Balikpapan menyediakan layanan terkait KTP-el melalui laman (*website*) mulai dari pembuatan KTP-el baru dan pengantian KTP-el karena hilang, rusak, atau perubahan biodata. Apabila baru akan membuat KTP-el, masyarakat dapat mengakses laman Disdukcapil Balikpapan kemudian pilih fitur layanan antrian *online* dengan mengisi beberapa data atau syarat yang kemudian akan mendapatkan jadwal untuk perekaman biometrik di Disdukcapil Balikpapan.

Namun, apabila masyarakat ingin melakukan pergantian KTP-el karena hilang, rusak, atau adanya perubahan biodata masyarakat dapat mengakses laman Disdukcapil Balikpapan lalu pilih fitur layanan *online* pada laman tersebut, maka kemudian akan muncul jenis-jenis pelayanan yang tersedia dan masyarakat hanya perlu mengisi syarat-syarat yang sudah tertera pada laman tersebut.

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul dalam penelitian ini yaitu persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan KTP-el secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada 100 responden. Penyajian data dengan 4 indikator dan 20 item pernyataan sebagai berikut:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi adalah kemudahan dalam mengakses dan menggunakan *website* Disdukcapil Balikpapan.

Tabel 3
Rekapitulasi Persentase Indikator Efisiensi

Item Pernyataan	Total Skor	Persentase Per Pernyataan	Persentase Rata-Rata Indikator
Pernyataan 1	402	$= \frac{402}{500} \times 100\% = 80,4\%$	77,72%
Pernyataan 2	377	$= \frac{377}{500} \times 100\% = 75,4\%$	
Pernyataan 3	380	$= \frac{380}{500} \times 100\% = 76\%$	
Pernyataan 4	392	$= \frac{392}{500} \times 100\% = 78,4\%$	
Pernyataan 5	392	$= \frac{392}{500} \times 100\% = 78,4\%$	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2024.

Berdasarkan tabel 3, pernyataan pertama mendapatkan penilaian positif dan persentase paling tinggi yaitu terkait kemudahan dalam mengakses *website* Disdukcapil Balikpapan (*user friendly*). Maka, dapat diketahui masyarakat memiliki pandangan bahwa mudah untuk mengakses *website* Disdukcapil Balikpapan dan masyarakat memberi penilaian sangat baik akan hal tersebut. Namun, pernyataan dengan penilaian negatif paling banyak pada indikator efisiensi adalah pernyataan ketiga, yaitu aksesibilitas *website* Disdukcapil Balikpapan kapanpun jika dibutuhkan. Karena, pada *website* Disdukcapil Balikpapan untuk mengajukan permohonan pelayanan hanya dapat dilakukan

pada jam kerja saja yang mana hal tersebut kurang memenuhi harapan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang diterapkan secara *online* maka dari itu pada pernyataan tersebut mendapatkan penilaian negatif paling banyak.

Dengan begitu, dapat diketahui bahwa mudah untuk mengakses, memahami struktur, mengajukan pelayanan, dan proses pelayanan pada *website*. Namun, masih terdapat kekurangan pada aksesibilitas *website* Disdukcapil Balikpapan karena tidak bisa mengajukan pelayanan diluar jam kerja. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa indikator efisiensi yang dikemukakan oleh Zeithaml et al., (2009) terhadap *website* Disdukcapil Balikpapan sesuai atau sejalan dengan teori bahwa efisiensi yang berarti kemudahan dalam mengakses dan menggunakan *website*.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan fungsionalitas dari *website* Disdukcapil Balikpapan.

Tabel 4
Rekapitulasi Persentase Indikator Keandalan

Item Pernyataan	Total Skor	Persentase Per Pernyataan	Persentase Rata-Rata Indikator
Pernyataan 1	407	$= \frac{407}{500} \times 100\% = 81,4\%$	78,44%
Pernyataan 2	382	$= \frac{382}{500} \times 100\% = 76\%$	
Pernyataan 3	394	$= \frac{394}{500} \times 100\% = 78,8\%$	
Pernyataan 4	397	$= \frac{397}{500} \times 100\% = 79,4\%$	
Pernyataan 5	381	$= \frac{381}{500} \times 100\% = 76,2\%$	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2024.

Dilihat dari tabel 4, pernyataan pertama mendapatkan penilaian positif dan persentase paling tinggi yaitu terkait keberhasilan *website* Disdukcapil Balikpapan ketika pertama kali diakses. Masyarakat berpendapat bahwa *website* Disdukcapil Balikpapan langsung berhasil ketika pertama kali diakses dan masyarakat menilai hal tersebut sangat baik. Namun, pernyataan kelima mendapatkan penilaian negatif paling banyak yaitu terkait kelancaran sistem pada *website* Disdukcapil Balikpapan (tidak terjadi kendala teknis). Masyarakat berpendapat bahwa *website* Disdukcapil Balikpapan beberapa kali mengalami kendala teknis yang menghambat proses pelayanan pada saat itu terjadi. Hal tersebut juga didukung dari unggahan Disdukcapil Balikpapan melalui media sosial *facebook* dan *instagram* apabila terjadi kendala teknis.

Dengan begitu dapat diketahui bahwa sistem *website* Disdukcapil Balikpapan berfungsi dengan baik, keberhasilan dalam mengunggah (*upload*) berkas untuk pengajuan pelayanan, fungsi fitur-fitur yang ditampilkan sudah baik, dan kelancaran sistem pada *website* Disdukcapil Balikpapan sudah baik, walau beberapa kali mengalami kendala teknis seperti yang sudah dibagikan melalui media sosial Disdukcapil Balikpapan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa indikator kehandalan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al., (2009) terhadap *website* Disdukcapil Balikpapan sejalan dengan teori bahwa kehandalan berkenaan dengan fungsionalitas dari suatu *website* dan sejauh mana *website* tersebut berfungsi.

3. Pemenuhan (*Fulfilment*)

Pemenuhan berkenaan dengan kecepatan, ketepatan, dan kebenaran janji layanan dari *website* Disdukcapil Balikpapan.

Tabel 5
Rekapitulasi Persentase Indikator Pemenuhan

Item Pernyataan	Total Skor	Persentase Per Pernyataan	Persentase Rata-Rata Indikator
Pernyataan 1	386	$= \frac{386}{500} \times 100\% = 77,2\%$	78,16%
Pernyataan 2	394	$= \frac{394}{500} \times 100\% = 78,8\%$	
Pernyataan 3	390	$= \frac{390}{500} \times 100\% = 78\%$	
Pernyataan 4	386	$= \frac{386}{500} \times 100\% = 77,2\%$	
Pernyataan 5	398	$= \frac{398}{500} \times 100\% = 79,6\%$	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2024.

Berdasarkan tabel 5, pernyataan kelima mendapatkan penilaian positif dan persentase paling tinggi yaitu terkait kecepatan waktu untuk mengunduh berkas dalam *website* Disdukcapil Balikpapan. Masyarakat menilai baik waktu yang dibutuhkan untuk mengunduh berkas dalam *website* Disdukcapil Balikpapan. Namun, pernyataan pertama dan keempat mendapatkan penilaian negatif paling banyak yaitu terkait kecepatan waktu yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan pelayanan secara *online* pada *website* Disdukcapil Balikpapan dan efisiensi dalam proses pelayanan secara *online*. Masyarakat berpendapat bahwa waktu yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan pelayanan secara *online* pada *website* Disdukcapil Balikpapan masih kurang cepat sehingga hal tersebut

berpengaruh pada efisiensi dari proses pelayanan secara *online*. Dengan begitu dapat diketahui bahwa pelayanan secara *online* melalui *website* Disdukcapil Balikpapan sudah cepat pada proses pelayanannya dan efektif. Namun, kecepatan waktu pengajuan permohonan dan efisiensi pelayanan dinilai masih kurang. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al., (2009) bahwa pemenuhan berkaitan dengan kecepatan, ketepatan, dan akurasi janji layanan dari suatu *website*.

4. Privasi (*Privacy*)

Privasi adalah keamanan dan jaminan dari perlindungan informasi pribadi pengguna layanan *website* Disdukcapil Balikpapan.

Tabel 6

Rekapitulasi Persentase Indikator Privasi

Item Pernyataan	Total Skor	Persentase Per Pernyataan	Persentase Rata-Rata Indikator
Pernyataan 1	396	$= \frac{396}{500} \times 100\% = 79,2\%$	79,84%
Pernyataan 2	400	$= \frac{400}{500} \times 100\% = 80\%$	
Pernyataan 3	403	$= \frac{403}{500} \times 100\% = 80,6\%$	
Pernyataan 4	398	$= \frac{398}{500} \times 100\% = 79,6\%$	
Pernyataan 5	399	$= \frac{399}{500} \times 100\% = 79,8\%$	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2024.

Dilihat pada tabel 6, pernyataan ketiga mendapatkan penilaian positif dan persentase paling tinggi dari masyarakat yaitu terkait keamanan data pengguna yang ada dalam *website* Disdukcapil Balikpapan. Hal tersebut dikarenakan Disdukcapil Balikpapan menjamin keamanan data dan berkas yang ada dalam *website* mereka. Namun, pernyataan pertama mendapatkan penilaian negatif paling yaitu terkait keamanan *username* dan *password* yang digunakan apada *website* Disdukcapil Balikpapan. Masyarakat berpendapat bahwa *username* dan *password* beberapa kali menjadi kendala ketika akan masuk ke *website* Disdukcapil Balikpapan. Dengan begitu dapat diketahui bahwa *website* Disdukcapil Balikpapan menjamin keamanan data dan informasi pribadi penggunanya. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al., (2009) bahwa privasi yaitu jaminan dan keamanan dari suatu *website* mampu melindungi informasi pribadi pengguna layanan.

Secara keseluruhan, persentase rata-rata yang diperoleh dari keempat indikator diatas adalah 78,54% yang dikategorikan baik. Dapat diartikan, masyarakat menilai kualitas pelayanan KTP-el secara *online* melalui *website* Disdukcapil Balikpapan baik. Kualitas pelayanan KTP-el secara *online* melalui *website* Disdukcapil Balikpapan belum dikategorikan sangat baik karena masih terdapat beberapa kendala, seperti pelayanan tidak dapat diakses setiap waktu, kerap terjadi kendala teknis sehingga mengganggu proses pelayanan, dan alur pelayanan yang kurang jelas.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan mendapatkan persentase rata-rata sebesar 78,54% yang dikategorikan baik. Masyarakat menilai bahwa *website* Disdukcapil Balikpapan mudah dan langsung berhasil ketika diakses, pelayanan dilakukan secara efektif, serta menjamin keamanan data dan informasi masyarakat sebagai pengguna. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan KTP-el secara *online* melalui *website* Disdukcapil Balikpapan sudah baik, artinya pelayanan kependudukan yang dilakukan melalui *website* menciptakan pelayanan *online* yang optimal. Namun, kualitas pelayanan KTP-el secara *online* melalui *website* Disdukcapil Balikpapan belum dikategorikan sangat baik karena masih terdapat beberapa kendala, yaitu pelayanan tidak dapat diakses setiap waktu, kerap terjadi kendala teknis sehingga mengganggu proses pelayanan, dan alur pelayanan yang kurang jelas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, adapun rekomendasi-rekomendasi yang diberikan peneliti, yaitu:

1. Terdapat kekurangan pada aksesibilitas pelayanan *online* di *website* Disdukcapil Balikpapan, sebaiknya dapat menambah operator agar bisa menampung banyaknya permohonan dan aksesibilitas pelayanan *online* dapat dilakukan setiap waktu.
2. Masih sering terjadi kendala teknis pada *server website* Disdukcapil Kota Balikpapan sehingga mengganggu kegiatan pelayanan publik. Pihak Disdukcapil Kota Balikpapan dapat melakukan perbaikan (*maintenance*) secara rutin dan berkala.
3. Dapat menambahkan video pada beranda *website* yang menjelaskan alur pelayanan agar lebih memudahkan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Alabdallat, W., & Alhawari, O. (2021). *Considering Business Perception in Assessing E-Service Quality in the Jordanian Government*. *Management Science Letters*, *11*, 1591–1600.
https://www.growingscience.com/msl/Vol11/msl_2020_431.pdf
- Arikunto, S. (2018). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoyo, E., Astuti, T. M. P., Iswari, R., Alimi, M. Y., & Mustofa, M. S. (2015). *Studi Masyarakat Indonesia*. *Issue May 2015*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
https://www.researchgate.net/publication/318727843_STUDI_MASYARAKAT_INDONESIA
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Cetakan I). Yogyakarta: Gava Media.
- Heriyanto. (2014). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintahan Kabupaten Gunungkidul DIY. <https://eprints.uny.ac.id/15252/1/merged.pdf>
- Jayanti, F., & Arista, N. T. (2019). Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Competence: Journal of Management Studies*, *12*(2), 205–223.
<https://journal.trunojoyo.ac.id/kompetensi/article/view/4958>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.
- Putra, A. S. (2019). Smart City: Konsep Kota Pintar di DKI Jakarta. *Tekinfo*, *20*(2), 73–79. file:///C:/Users/MY_COMPUTER/Downloads/1168-Article%20Text-1873-1-10-20210412.pdf
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (ke-2). Bandung: Alfabeta.
- Tejokusumo, B. (2014). Dinamika Masyarakat Sebagai Sumber Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial. *Geodukasi*, *III*(1), 38–43.
<https://media.neliti.com/media/publications/56331-ID-dinamika-masyarakat-sebagai-sumber-belaj.pdf>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing: Intergrating Customer Focus Across The Firm*. McGraw Hill.