

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL MELALUI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Rio Nanda Ovi Prasetyo¹, Alie Zainal Abidin²
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program Studi Administrasi Publik
Rio Nanda Ovi Prasetyo
email: rionandaovi904@gmail.com

Abstract

The service of issuing electronic identity cards (KTP-el) through the Population Administration Information System (SIAK) at the Malang City Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil) has supported population administration services, particularly in improving data accuracy and accelerating document completion. In its implementation, however, obstacles remain, such as dependence on the central network, application, and database, system disruptions, and limited service resources. This study uses Grönroos's (1984) service quality model, which emphasizes that service quality consists of two main components, Technical Quality, the quality of the outcome the customer receives after the service is delivered, and Functional Quality, the manner in which the service process is delivered to the customer, as the basis for analyzing public service quality. This study aims to analyze and describe the quality of service as well as the supporting and inhibiting factors of the quality of KTP-el issuance services through SIAK at the Malang City Population and Civil Registration Office.

This study applies a descriptive-analytical qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with the Head of the Population Administration Information Management Division, the Head of the Population Registration Service Division, service-counter officers at the office and the Public Service Mall, and community members applying for KTP-el, complemented by non-participatory observation and documentation. Data were analyzed using the interactive analysis model of Miles, Huberman, and Saldana (2014), consisting of data condensation, data display, and conclusion drawing/verification, with credibility ensured through source, technique, and time triangulation.

The results show that the quality of KTP-el issuance services through SIAK at the Malang City Population and Civil Registration Office falls into the good category, both in terms of what the community receives (Technical Quality) and how the service is delivered (Functional Quality). Supporting factors include the availability of service devices and facilities, inter-unit coordination, staff competence, and back-up service mechanisms. Inhibiting factors include network instability, dependence on the central system, limited service resources, and uneven digital literacy among the community. Overall, the quality of KTP-el issuance services through SIAK has run well, although it remains conditional on the stability of technical infrastructure that is largely beyond the direct control of the local government.

Keywords: Service Quality, KTP-el, Population Administration Information System (SIAK), Grönroos Model, Public Service

Abstrak

Pelayanan penerbitan KTP-el melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang telah mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam meningkatkan ketepatan data dan mempercepat penyelesaian dokumen. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala berupa ketergantungan terhadap jaringan, aplikasi, dan database pusat, gangguan sistem, serta keterbatasan sumber daya pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan The Grönroos Model (1984) yang menekankan bahwa kualitas layanan terdiri dari dua komponen utama, yaitu Technical Quality, kualitas hasil yang diterima pelanggan setelah layanan diberikan, dan Functional Quality, cara atau proses layanan yang diterima pelanggan, sebagai landasan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan penerbitan KTP-el melalui SIAK di Dispendukcapil Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-analitis. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, petugas loket pelayanan di Dinas maupun di Mal Pelayanan Publik, serta masyarakat pemohon KTP-el, yang dilengkapi dengan observasi non-partisipatif dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, dengan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan KTP-el melalui SIAK di Dispendukcapil Kota Malang berada pada kategori baik, baik dari sisi apa yang diterima masyarakat (Technical Quality) maupun bagaimana layanan diberikan (Functional Quality). Faktor pendukung meliputi ketersediaan perangkat dan sarana pelayanan, koordinasi antarunit, kompetensi sumber daya manusia, serta mekanisme pelayanan cadangan. Faktor penghambat meliputi stabilitas jaringan, ketergantungan terhadap sistem pusat, keterbatasan sumber daya pelayanan, serta hambatan literasi digital dari masyarakat. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan penerbitan KTP-el melalui SIAK telah berjalan dengan baik, meskipun capaian tersebut tetap bergantung pada stabilitas infrastruktur teknis yang sebagian besar berada di luar kendali langsung pemerintah daerah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, KTP-el, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Model Grönroos, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang baik melalui pelayanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki signifikansi strategis adalah administrasi kependudukan, yang mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, tata kelola informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasilnya bagi pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) menempati posisi penting dalam kehidupan warga negara karena berfungsi sebagai bukti identitas hukum yang digunakan dalam berbagai dimensi layanan publik, mulai dari layanan kesehatan, pendidikan, transaksi keuangan, hak atas tanah dan properti, hingga keterlibatan dalam proses demokrasi.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan,

pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai sistem yang mengintegrasikan pengelolaan data kependudukan secara nasional, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019. Secara empiris, penerapan SIAK membawa perubahan positif berupa percepatan pengolahan data, peningkatan akurasi data, serta pengurangan potensi penyalahgunaan dokumen identitas melalui sistem identifikasi tunggal berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK). Meskipun demikian, sejumlah fenomena empiris masih ditemukan, seperti keterlambatan pencetakan KTP-el, antrean panjang, ketergantungan pada jaringan sistem pusat, gangguan server nasional, serta keterbatasan blangko KTP-el yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Terdapat pula perbedaan persepsi antara masyarakat yang menilai layanan dari kecepatan dan kemudahan akses, dengan petugas yang menghadapi keterbatasan teknis dan administratif yang tidak selalu terlihat oleh pengguna layanan. Kota Malang, sebagai kota besar di Jawa Timur dengan jumlah penduduk yang terus berkembang, telah menindaklanjuti amanat regulasi nasional melalui Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 dan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 89 Tahun 2016. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang ditetapkan sebagai unit operasional yang mengelola layanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan KTP-el melalui SIAK. Kondisi ini menuntut Dispendukcapil untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya, baik dari sisi infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, maupun koordinasi dan tata kelola organisasi. Terdapat kesenjangan antara harapan normatif yang mengamanatkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan berbasis teknologi, dengan kondisi empiris di lapangan yang masih diwarnai berbagai hambatan teknis maupun non-teknis.

Penelitian ini menggunakan The Grönroos Model yang dikembangkan oleh Christian Grönroos (1984) sebagai grand theory dalam menganalisis kualitas pelayanan penerbitan KTP-el melalui SIAK. Model ini dipilih karena mampu menjelaskan kualitas pelayanan secara komprehensif, tidak hanya berdasarkan hasil akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga berdasarkan proses pelayanan yang berlangsung selama interaksi antara penyelenggara dan pengguna layanan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan penerbitan KTP-el melalui SIAK di Dispendukcapil Kota Malang, dan (2) mengidentifikasi serta menganalisis faktor

pendukung dan penghambat kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai penerapan teori kualitas layanan dalam konteks digital governance di Indonesia, sekaligus memberikan masukan praktis bagi Dispendukcapil Kota Malang dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik didefinisikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sinambela dkk. (2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Sejalan dengan itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam kerangka SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang menjadi rujukan penting dalam mengukur persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima.

Penelitian ini menggunakan The Grönroos Model yang dikembangkan oleh Christian Grönroos (1984) sebagai grand theory.

Model ini menekankan bahwa kualitas layanan terdiri dari dua komponen utama, yaitu Technical Quality, kualitas hasil yang diterima pelanggan setelah layanan diberikan atau apa yang diterima pelanggan, dan Functional Quality, cara atau proses layanan yang diterima pelanggan atau bagaimana layanan diberikan. Selain kedua dimensi tersebut, Grönroos juga mengemukakan Corporate Image sebagai persepsi umum yang terbentuk di benak pelanggan berdasarkan pengalaman, reputasi, dan promosi, yang dapat memengaruhi toleransi pelanggan terhadap kekurangan pada kualitas teknis maupun fungsional. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh apa yang diterima masyarakat sebagai hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh bagaimana pelayanan tersebut diberikan.

Dalam konteks transformasi digital, Layne dan Lee (2001) mengembangkan model tahapan e-government yang terdiri dari empat level, yaitu katalogisasi, transaksi, integrasi vertikal, dan integrasi horizontal. Indrajit (2006) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government ditentukan oleh tiga faktor yang saling berinteraksi, yaitu people, process, dan technology. SIAK, sebagai instrumen digital governance dalam administrasi kependudukan, memungkinkan sinkronisasi data secara real-time antarlevel pemerintahan, meningkatkan akurasi dan

konsistensi data, serta mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan termasuk KTP-el. Denhardt dan Denhardt (2003) melalui paradigma New Public Service menekankan pentingnya menempatkan warga negara sebagai mitra yang dilayani dengan penuh penghargaan, bukan sekadar objek administrasi, sebuah perspektif yang relevan dengan dimensi Functional Quality.

Beberapa penelitian terdahulu memberikan konteks bagi penelitian ini. Nasrullah dan Hariyoko (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan SIAK di Kabupaten Bondowoso meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pengguna. Juwita dan Asmuni (2024) menemukan bahwa implementasi SIAK di Kabupaten Jember memiliki dampak positif, namun masih terkendala sarana dan prasarana, ketidakstabilan jaringan, serta keterbatasan literasi masyarakat. Anggraini dan Manar (2025) mengkaji implementasi SIAK di Kota Semarang dari perspektif Good Governance dan menemukan peningkatan efisiensi pengelolaan data meskipun keadilan akses masih terkendala infrastruktur di daerah terpencil. Setiotirin dkk. (2025) mengkaji tantangan pelayanan KTP-el di Kota Bandung dan menemukan bahwa kecepatan layanan rentan terhadap gangguan infrastruktur pusat. Pariyatin dkk. (2024) mengkaji efektivitas sistem administrasi terpadu dan menemukan

kendala pada kapabilitas sumber daya manusia. Berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini secara khusus menganalisis kualitas pelayanan penerbitan KTP-el melalui pendekatan Technical Quality dan Functional Quality Grönroos, dengan fokus pada pengalaman pelayanan yang diterima masyarakat di Dispendukcapil Kota Malang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-analitis yang bertujuan memperoleh pemahaman mendalam, holistik, dan kontekstual mengenai kualitas pelayanan penerbitan KTP-el melalui SIAK di Dispendukcapil Kota Malang beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang pada 20 hingga 27 Juli 2026, dengan pertimbangan bahwa kedua lokasi tersebut merupakan kanal utama penyelenggaraan pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-el melalui SIAK.

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan delapan informan yang dipilih secara purposif, meliputi Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan

Pendaftaran Penduduk, koordinator loket pelayanan di Mal Pelayanan Publik, petugas loket pelayanan KTP-el di Dinas maupun di Mal Pelayanan Publik, serta dua orang masyarakat pemohon KTP-el. Data sekunder diperoleh dari dokumen regulasi, Standar Operasional Prosedur, laporan kinerja pelayanan, serta literatur ilmiah yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi, guna menerapkan prinsip triangulasi sumber.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama (human instrument) yang menetapkan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan dan menafsirkan data, hingga menarik kesimpulan atas temuan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu untuk memastikan kredibilitas temuan penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang berlangsung secara simultan dan iteratif sepanjang proses penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Technical Quality (Kualitas Hasil Layanan)

Technical Quality merujuk pada hasil akhir yang diterima masyarakat, yang dalam penelitian ini dilihat dari ketepatan/akurasi data dan kecepatan waktu penyelesaian KTP-el. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan data pada KTP-el yang diterbitkan tergolong jarang terjadi. Standar Operasional Prosedur mewajibkan petugas menyebutkan ulang data hasil perekaman sebagai mekanisme pencegahan kekeliruan, disertai proses deduplikasi biometrik di tingkat pusat sebelum status data berubah menjadi Print Ready Record (PRR) yang menjadi syarat pencetakan. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa kesalahan yang lebih sering ditemukan justru berasal dari inkonsistensi data yang dibawa pemohon sendiri, misalnya perbedaan nama antara ijazah, akta kelahiran, dan surat nikah, bukan dari kegagalan sistem. Kondisi ini dikonfirmasi langsung oleh masyarakat pemohon yang menyatakan bahwa KTP-el yang diterima telah sesuai dengan data diri tanpa kesalahan informasi.

Temuan ini menunjukkan adanya pergeseran sumber kesalahan data, yang kini lebih banyak berasal dari sisi pengguna layanan dibandingkan kesalahan input petugas. Dikaitkan dengan The Grönroos

Model, temuan ini mengonfirmasi bahwa Technical Quality tidak semata ditentukan oleh kapabilitas teknologi, melainkan juga oleh kualitas input yang menjadi bahan proses layanan itu sendiri, sekaligus sejalan dengan dimensi reliability dalam kerangka SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yang menekankan konsistensi dan keandalan penyampaian layanan. Dibandingkan dengan Anggraini dan Manar (2025) yang mengkaji SIAK di Kota Semarang, temuan ini memperkuat simpulan bahwa sentralisasi basis data melalui SIAK secara umum meningkatkan akurasi data kependudukan, sekaligus menawarkan elaborasi baru bahwa upaya peningkatan akurasi ke depan perlu diikuti dengan edukasi konsistensi data kependudukan kepada masyarakat, tidak hanya perbaikan sistem internal.

Pada indikator kecepatan waktu penyelesaian, Kota Malang menetapkan Standar Pelayanan penerbitan KTP-el maksimal satu hari kerja, jauh lebih cepat dibandingkan batas maksimal tujuh hari yang diamanatkan regulasi nasional, dengan estimasi tercepat dua puluh empat jam apabila tidak terdapat kendala jaringan. Kecepatan layanan sangat dipengaruhi oleh kondisi jaringan nasional yang melayani ratusan kabupaten/kota secara bersamaan, sehingga sebagai bentuk transparansi, tanda terima permohonan di Kota Malang secara eksplisit mencantumkan klausul bahwa

standar waktu tidak berlaku apabila terjadi gangguan jaringan. Praktik ini merupakan bentuk expectation management yang secara efektif menjaga citra institusi (Corporate Image dalam istilah Grönroos) tanpa mengorbankan akuntabilitas Standar Pelayanan. Dibandingkan dengan Setiowati dkk. (2025) yang menemukan kecepatan layanan KTP-el di Kota Bandung rentan terhadap gangguan infrastruktur pusat, penelitian ini menunjukkan pola serupa namun dengan strategi mitigasi yang lebih matang, yaitu transparansi syarat waktu layanan kepada masyarakat sejak awal transaksi, sebuah praktik baik yang dapat direkomendasikan bagi daerah lain.

4.2 Functional Quality (Kualitas Proses Layanan)

Functional Quality merujuk pada bagaimana proses layanan berlangsung, mencakup alur pelayanan, interaksi petugas dengan masyarakat, serta kejelasan prosedur. Alur pelayanan penerbitan KTP-el dirancang secara sistematis melalui tahapan berjenjang, mulai dari pengarahan petugas keamanan, pengambilan nomor antrian, registrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), verifikasi oleh petugas Customer Service, hingga penerusan berkas ke petugas pencetakan. Aktivasi IKD menjadi prasyarat wajib sebelum pencetakan fisik KTP-el diproses, yang berfungsi sebagai instrumen validasi ganda

sekaligus pencegahan pemalsuan dokumen. Pemisahan peran antara petugas verifikasi (front office) dan petugas pencetakan (back office) terbukti mengeliminasi duplikasi kerja, sejalan dengan model tahapan e-government dari Layne dan Lee (2001) mengenai integrasi sistem digital secara vertikal dan horizontal, serta prinsip New Public Service Denhardt dan Denhardt (2003) yang menekankan efisiensi struktur birokrasi demi kemudahan warga negara. Dimensi interaksi petugas dengan masyarakat menunjukkan bahwa petugas menginternalisasi prinsip 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) sebagai standar etika pelayanan. Temuan yang lebih bermakna adalah adanya budaya kerja “friendly service” yang diinisiasi secara informal oleh koordinator unit pelayanan, yang memosisikan diri di antara dua ekstrem pelayanan publik yang selama ini dipersepsikan masyarakat, yakni lambat namun ramah, atau cepat namun kaku. Klaim keramahan dan kejelasan interaksi petugas ini dikonfirmasi langsung oleh masyarakat pemohon KTP-el yang menilai petugas ramah, komunikatif, dan informatif dalam mengarahkan alur pelayanan. Temuan ini mengonfirmasi konsep Functional Quality dalam The Grönroos Model (1984) bahwa cara penyampaian layanan turut menentukan persepsi kualitas terlepas dari hasil akhir yang diterima, dan menunjukkan bahwa keberhasilan dimensi

fungsional lebih ditentukan oleh intervensi manajerial dan budaya organisasi lokal, sejalan dengan temuan sebaliknya pada penelitian Juwita dan Asmuni (2024) yang menunjukkan interaksi petugas masih menjadi titik lemah di Kabupaten Jember. Kejelasan prosedur di Dispendukcapil Kota Malang disajikan melalui kombinasi media informasi fisik dan penjelasan verbal petugas, dilengkapi inovasi sistem kuota antrean harian yang bersifat fluktuatif dan mekanisme notifikasi dini kepada pemohon sebelum jam istirahat. Ketika terjadi gangguan koneksi dari pusat, mitigasi dilakukan melalui informasi cepat yang terkoordinasi dan disampaikan secara jujur kepada masyarakat, dengan pilihan fleksibel untuk menunggu atau kembali keesokan harinya tanpa mengambil nomor antrean baru. Sikap tanggap dan penanganan kendala yang transparan ini relevan dengan prinsip pelayanan publik Sinambela dkk. (2006) yang menekankan bahwa pelayanan publik yang transparan dan kondisional harus mampu menyesuaikan situasi lapangan tanpa merugikan hak dasar pengguna layanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan penerbitan KTP-el melalui SIAK di Dispendukcapil Kota Malang, ditinjau dari kedua dimensi The Grönroos Model, berada pada kategori baik, dengan catatan bahwa capaian tersebut tetap bergantung pada stabilitas infrastruktur teknis yang

sebagian besar berada di luar kendali langsung pemerintah daerah.

4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian mengidentifikasi empat faktor pendukung kualitas pelayanan. Pertama, ketersediaan perangkat dan sarana pelayanan yang telah tersedia di kantor Dinas, Mal Pelayanan Publik, maupun kanal kelurahan, didukung evaluasi perangkat secara berkala serta mekanisme perbaikan dan penggunaan unit cadangan ketika terjadi gangguan. Kedua, koordinasi antarunit yang berjalan melalui sistem piket lintas bidang, komunikasi daring, briefing rutin mingguan, serta dukungan tenaga tambahan pada saat volume pemohon tinggi. Ketiga, kompetensi sumber daya manusia yang, meskipun pelatihan formal berjalan tidak terstruktur (hanya sekitar dua hingga tiga tahun sekali), dikompensasi melalui mekanisme pembelajaran learning by doing dan koordinasi informal yang intensif. Keempat, mekanisme pelayanan cadangan yang memungkinkan petugas melakukan penyesuaian teknis agar pelayanan tidak sepenuhnya berhenti ketika terjadi gangguan atau pembaruan sistem berskala kecil. Keempat faktor tersebut sejalan dengan prinsip kondisionalitas Sinambela dkk. (2006) yang menekankan kesesuaian antara kemampuan pemberi dan penerima layanan, serta memperkuat

temuan Nasrullah dan Hariyoko (2024) mengenai kontribusi positif SIAK terhadap efisiensi pelayanan apabila didukung kesiapan organisasi.

Di sisi lain, terdapat empat faktor penghambat. Pertama, stabilitas jaringan yang dipengaruhi pemangkasan kapasitas bandwidth dan praktik pemeliharaan sistem oleh pusat yang kerap dilakukan tanpa koordinasi terlebih dahulu kepada daerah, sejalan dengan temuan Juwita dan Asmuni (2024) mengenai ketidakstabilan jaringan server SIAK. Kedua, ketergantungan terhadap sistem pusat, di mana petugas daerah tidak memiliki kewenangan memperbaiki sistem inti secara mandiri dan hanya dapat melaporkan gangguan kepada Administrator Database untuk diteruskan ke pusat, yang memperluas temuan penelitian terdahulu dengan menunjukkan bahwa persoalannya bukan hanya kestabilan jaringan, tetapi juga kewenangan dalam mengatasi gangguan. Ketiga, keterbatasan sumber daya pelayanan, tampak dari satu petugas yang menangani beberapa jenis layanan sekaligus ketika jumlah pemohon meningkat, serta ketersediaan blangko KTP-el yang secara umum baik namun bersifat kondisional karena persediaan dapat habis sebelum jadwal distribusi berikutnya. Keempat, hambatan dari masyarakat berupa literasi digital yang belum merata, sehingga sebagian masyarakat masih membutuhkan

pendampingan langsung dari petugas, sejalan dengan temuan Juwita dan Asmuni (2024) serta Setiotirin dkk. (2025) mengenai keterbatasan pengetahuan masyarakat dan lemahnya sosialisasi sebagai hambatan pelayanan KTP-el berbasis digital.

Secara keseluruhan, faktor pendukung dan penghambat tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan KTP-el melalui SIAK tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, sarana pelayanan, koordinasi organisasi, dan kemampuan masyarakat dalam mengikuti pelayanan berbasis digital. Temuan ini memperkuat pandangan Indrajit (2006) bahwa keberhasilan e-government ditentukan oleh keseimbangan antara people, process, dan technology, sekaligus menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik perlu diikuti dengan penguatan kapasitas kelembagaan dan literasi digital masyarakat secara simultan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan KTP-el melalui SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang secara umum berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari Technical Quality yang ditunjukkan melalui ketepatan data dan waktu

penyelesaian KTP-el yang relatif cepat, serta Functional Quality yang tercermin dari alur pelayanan yang terstruktur, pembagian tugas yang jelas, prosedur yang mudah dipahami, dan interaksi petugas yang ramah, komunikatif, serta informatif. Namun demikian, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh gangguan jaringan dan ketergantungan terhadap sistem pusat. Faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi ketersediaan perangkat dan sarana pelayanan, koordinasi antarunit, kompetensi petugas, serta mekanisme pelayanan cadangan, sedangkan faktor penghambat meliputi stabilitas jaringan, ketergantungan terhadap sistem pusat, keterbatasan jumlah dan distribusi petugas, ketersediaan blangko yang bersifat kondisional, serta literasi digital masyarakat yang belum merata.

Berdasarkan simpulan tersebut, penelitian ini menyarankan beberapa hal. Pertama, Dispendukcapil Kota Malang perlu meningkatkan koordinasi dengan pengelola SIAK di tingkat pusat, terutama dalam menghadapi gangguan dan pemeliharaan sistem, serta menyampaikan informasi gangguan secara cepat kepada masyarakat agar memperoleh kepastian pelayanan. Kedua, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap jumlah dan distribusi petugas, terutama pada lokasi atau waktu dengan jumlah pemohon tinggi, guna mengurangi

beban petugas dan menjaga responsivitas pelayanan. Ketiga, penelitian ini terbatas pada analisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Technical Quality dan Functional Quality, sehingga peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menguji integrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terhadap efisiensi pelayanan administrasi kependudukan secara lebih menyeluruh, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed-methods untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara lebih terukur, termasuk variabel budaya organisasi lokal (friendly service) dan tingkat literasi digital pemohon.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M. D., & Manar, D. G. (2025). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 14(2), 1380–1395.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.
- Juwita, W. D., & Asmuni. (2024). *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi*

Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 6(1), 53–66.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Nasrullah, M., & Hariyoko, Y. (2024). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. *Prosiding Pengabdian Kepada Masyarakat Public Internship Symposium*, 2(1), 171–177.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Pariyatin, Y., Satria, E., SF., D. D., & Kurniawati, R. (2024). Effectiveness of the Integrated Administrative Information System (PATEN) in Public Service. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik)*, 10(2), 114–131.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Setiotirin, R. W., Silaban, H., Soemartono, T., Djatmika, G. H., & Fitriati, R. (2025). Challenges In Implementing The Electronic Identity Card Policy: An Analysis Of Service Quality At The Population And Civil Registration Office Of Bandung City. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 16(1), 317–331.

Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifuddin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*.