

Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Tangerang

Muhamad Alawi¹, Zaenal Mustaqim², Ahmad Azizi³, Afifah Zahra Sidiq⁴, Aristawati⁵,
Irvan Arif Kurniawan⁶

Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

Email : 2201010037@students.unis.ac.id¹, 2201010022@students.unis.ac.id²,
2201010050@students.unis.ac.id³, 2201010005@students.unis.ac.id⁴, 2201010015@students.unis.ac.id⁵,
iankurniawan@unis.ac.id⁶

Abstract. Population administration services are a crucial component in ensuring orderly state administration and protecting the civil rights of the public. One of the primary services is the issuance of Electronic Identity Cards (E-KTP), which serve as official citizen identification. This study aims to analyze the quality of E-KTP services at the Tangerang Regency Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) based on the dimensions of public service quality. The method used is a qualitative descriptive approach through literature review and public service policy analysis. The study results indicate that E-KTP services have improved through service digitization, an electronic queuing system, and national data integration. However, obstacles remain, such as limited infrastructure, network disruptions, and unequal public understanding of service procedures. Therefore, strengthening human resources, technological infrastructure, and public education are necessary to optimize service quality.

Keywords: Public Services, E-KTP, Disdukcapil, Service Quality.

Abstrak. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam mewujudkan tertib administrasi negara dan perlindungan hak sipil masyarakat. Salah satu layanan utama adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang berfungsi sebagai identitas resmi warga negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tangerang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui studi literatur dan analisis kebijakan pelayanan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP telah mengalami peningkatan melalui digitalisasi layanan, sistem antrean elektronik, dan integrasi data nasional. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sarana prasarana, gangguan jaringan, serta ketimpangan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan edukasi publik agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Kata kunci: Pelayanan Publik, E-KTP, Disdukcapil, Kualitas Pelayanan.

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted June 29, 2026

* **Muhamad Alawi:** Email: 2201010037@students.unis.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban konstitusional pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab negara terhadap warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, adil, dan akuntabel. Pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai instrumen utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meningkatkan kesejahteraan sosial, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada sektor pelayanan dasar yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan berfungsi sebagai fondasi utama dalam pengakuan status hukum warga negara, perlindungan hak sipil, serta penyediaan data kependudukan yang akurat untuk perencanaan pembangunan. Dokumen kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), menjadi identitas resmi yang wajib dimiliki setiap penduduk sebagai syarat untuk mengakses berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, bantuan sosial, hingga hak politik dalam pemilu. Dengan demikian, kualitas pelayanan E-KTP tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga memengaruhi efektivitas penyelenggaraan kebijakan publik secara keseluruhan.

Pemerintah Indonesia mengembangkan program E-KTP sebagai identitas tunggal nasional berbasis teknologi informasi guna meningkatkan akurasi data kependudukan, mencegah terjadinya identitas ganda, memperkuat keamanan data, serta mempercepat proses pelayanan administrasi. Sistem ini terintegrasi secara nasional melalui database kependudukan sehingga memungkinkan sinkronisasi data antarwilayah dan antarinstansi. Digitalisasi pelayanan kependudukan diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan, efisien, serta mampu menekan praktik maladministrasi (Kementerian Dalam Negeri, 2022). Implementasi E-KTP juga menjadi bagian dari agenda reformasi birokrasi dan transformasi digital pelayanan publik yang menuntut peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta infrastruktur teknologi informasi.

Di tingkat daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tangerang memegang peranan penting sebagai pelaksana utama pelayanan E-KTP bagi masyarakat. Kabupaten Tangerang sebagai salah satu wilayah dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi menghadapi tantangan kompleks dalam memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan. Tingginya mobilitas penduduk, urbanisasi, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan menuntut Disdukcapil untuk terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan E-KTP masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan yang kerap muncul meliputi antrean panjang akibat tingginya jumlah pemohon, keterbatasan ketersediaan blangko, gangguan jaringan sistem pusat, serta belum meratanya literasi digital masyarakat. Kondisi tersebut dapat menurunkan efektivitas pelayanan, memperpanjang waktu tunggu, dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan publik. Selain itu, keterbatasan sarana prasarana serta jumlah petugas pelayanan juga menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di lapangan.

Seiring berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang profesional, cepat, dan berbasis teknologi, evaluasi terhadap kualitas pelayanan E-KTP

menjadi sangat penting. Evaluasi tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan pelayanan, tetapi juga sebagai dasar perumusan strategi perbaikan yang berkelanjutan. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat legitimasi pemerintah daerah, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kajian mengenai pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang menjadi relevan untuk dianalisis secara mendalam, khususnya dalam melihat bagaimana kualitas pelayanan dilihat dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati petugas, serta ketersediaan sarana pendukung. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tangerang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena pelayanan publik secara komprehensif, kontekstual, dan naturalistik, tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian. Penelitian deskriptif berfokus pada upaya menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi aktual pelayanan E-KTP, termasuk proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh instansi terkait.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka (*library research*), yaitu pengumpulan data melalui penelusuran berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data meliputi peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik dan administrasi kependudukan, laporan resmi pemerintah pusat dan daerah, artikel jurnal ilmiah, buku teks akademik, serta publikasi kebijakan dan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan digitalisasi administrasi kependudukan. Studi pustaka dipilih karena mampu memberikan landasan teoritis yang kuat, memperkaya perspektif analisis, serta memungkinkan peneliti melakukan sintesis konsep secara mendalam.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif-analitis, yaitu dengan menguraikan data secara sistematis kemudian mengaitkannya dengan kerangka teori yang digunakan. Dalam penelitian ini, analisis difokuskan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Setiap dimensi dianalisis untuk melihat sejauh mana penerapannya dalam pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis dan logis, sehingga mampu memberikan gambaran utuh mengenai kualitas pelayanan E-KTP serta rekomendasi perbaikan yang relevan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian pelayanan publik, sekaligus memberikan masukan praktis bagi peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis hasil penelitian difokuskan pada kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tangerang dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Pendekatan ini digunakan untuk menilai

sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat serta mendukung prinsip pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Reliability (Keandalan)

Keandalan pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang tercermin dari penerapan sistem pelayanan berbasis antrean elektronik serta proses perekaman data biometrik yang terintegrasi dengan database kependudukan nasional. Sistem ini memungkinkan validasi identitas dilakukan secara lebih akurat dan mengurangi potensi kesalahan data maupun duplikasi identitas. Keberadaan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas juga menjadi indikator penting dalam menjamin konsistensi pelayanan, baik dari sisi alur pelayanan, persyaratan administrasi, maupun target waktu penyelesaian dokumen.

Namun demikian, dalam praktiknya keandalan pelayanan masih menghadapi kendala teknis, terutama terkait ketergantungan pada jaringan pusat dan ketersediaan blangko E-KTP. Gangguan jaringan dapat menyebabkan tertundanya proses perekaman maupun pencetakan dokumen, sehingga berdampak langsung pada kepastian waktu pelayanan. Selain itu, keterbatasan stok blangko sering kali mengakibatkan penundaan penerbitan E-KTP meskipun proses perekaman telah selesai. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah dirancang secara modern, faktor eksternal masih menjadi penghambat utama dalam menjaga konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan.

Dari perspektif pelayanan publik, keandalan yang belum sepenuhnya stabil dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur jaringan, koordinasi lintas instansi, serta manajemen logistik yang lebih terencana agar pelayanan dapat berjalan secara berkelanjutan dan sesuai standar yang ditetapkan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap pelayanan E-KTP terlihat dari kesiapan petugas dalam memberikan informasi, membantu proses administrasi, serta merespons pertanyaan maupun keluhan masyarakat. Keberadaan loket informasi, petugas layanan terpadu, serta pemanfaatan layanan daring menjadi bentuk upaya peningkatan aksesibilitas pelayanan. Petugas umumnya mampu memberikan arahan yang jelas terkait prosedur pendaftaran, persyaratan dokumen, serta estimasi waktu pelayanan.

Meskipun demikian, tingkat daya tanggap masih dipengaruhi oleh jumlah pemohon yang fluktuatif, khususnya pada periode tertentu seperti awal tahun, menjelang pemilu, atau masa penerimaan bantuan sosial. Lonjakan jumlah pemohon menyebabkan antrean panjang dan meningkatkan waktu tunggu, sehingga responsivitas pelayanan menjadi kurang optimal. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, terutama bagi pemohon yang memiliki keterbatasan waktu atau kebutuhan mendesak.

Untuk meningkatkan daya tanggap, diperlukan optimalisasi sistem antrean, pemanfaatan teknologi layanan daring secara lebih masif, serta penyesuaian jumlah petugas pada jam-jam sibuk. Strategi ini diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Aspek jaminan dalam pelayanan E-KTP mencakup kompetensi petugas, kepastian hukum dokumen, serta keamanan data kependudukan. Petugas Disdukcapil telah dibekali pelatihan teknis dan pemahaman etika pelayanan publik, sehingga mampu memberikan layanan secara profesional dan bertanggung jawab. Kepastian hukum E-KTP sebagai identitas resmi negara memberikan rasa aman bagi masyarakat dalam menggunakan dokumen tersebut untuk berbagai keperluan administratif.

Selain itu, sistem keamanan data menjadi perhatian utama mengingat E-KTP memuat data biometrik dan informasi pribadi penduduk. Perlindungan data melalui sistem terintegrasi nasional bertujuan mencegah penyalahgunaan informasi dan menjaga kerahasiaan identitas warga. Transparansi prosedur serta kejelasan informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan turut meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Namun, tantangan masih muncul terkait pemahaman masyarakat terhadap mekanisme perlindungan data dan prosedur layanan. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan agar masyarakat merasa lebih yakin dan nyaman dalam memanfaatkan layanan E-KTP.

Empathy (Empati)

Empati dalam pelayanan E-KTP diwujudkan melalui sikap ramah, kesediaan membantu, serta perhatian terhadap kebutuhan kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan masyarakat dengan keterbatasan akses informasi. Pendampingan khusus dan prioritas layanan menjadi bentuk nyata kepedulian aparatur dalam menciptakan pelayanan yang inklusif dan berkeadilan.

Namun, keterbatasan jumlah petugas dan tingginya volume pemohon menyebabkan pelayanan personal belum dapat dilakukan secara optimal, terutama pada jam sibuk. Interaksi antara petugas dan pemohon cenderung lebih singkat sehingga ruang untuk pendekatan humanis menjadi terbatas. Hal ini berpotensi mengurangi kualitas pengalaman pelayanan bagi masyarakat.

Peningkatan empati pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan soft skills bagi petugas, penambahan tenaga pelayanan, serta pengembangan sistem layanan berbasis komunitas yang lebih ramah pengguna.

Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik pelayanan E-KTP meliputi kondisi ruang tunggu, ketersediaan loket pelayanan, perangkat perekaman biometrik, sistem antrean, serta media informasi publik. Secara umum, fasilitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang sudah cukup memadai untuk mendukung aktivitas pelayanan harian. Keberadaan ruang pelayanan yang tertata dan perangkat teknologi yang relatif modern memberikan kesan profesional kepada masyarakat.

Namun, masih terdapat kebutuhan peningkatan dari sisi kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan informasi digital yang mudah diakses, serta perawatan rutin terhadap perangkat teknologi agar tetap berfungsi optimal. Keterbatasan kapasitas ruang juga menjadi tantangan ketika terjadi lonjakan jumlah pemohon.

Perbaikan aspek tangibles dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sekaligus menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih humanis, aman, dan nyaman.

Administrasi Kependudukan dan E-KTP

Administrasi kependudukan merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai basis data identitas hukum warga negara. Implementasi administrasi kependudukan melalui sistem E-KTP di Disdukcapil Kabupaten

Tangerang menunjukkan adanya transformasi signifikan dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis digital. Perubahan ini bertujuan meningkatkan akurasi data, efisiensi pelayanan, serta integrasi informasi kependudukan secara nasional.

Secara operasional, proses administrasi kependudukan dimulai dari pendaftaran penduduk, perekaman data biometrik, verifikasi identitas, hingga pencetakan E-KTP. Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan memungkinkan data penduduk tersimpan secara terpusat dan dapat diakses oleh instansi pemerintah terkait sesuai kewenangan. Hal ini memperkuat validitas data serta meminimalkan terjadinya identitas ganda, pemalsuan dokumen, dan kesalahan administrasi. Keberadaan chip elektronik pada E-KTP yang menyimpan data biometrik menjadi instrumen penting dalam menjamin keunikan identitas setiap penduduk.

Dari sisi efektivitas pelayanan, digitalisasi administrasi kependudukan telah mempercepat proses pelayanan dibandingkan sistem konvensional. Masyarakat tidak lagi harus melakukan pengisian data berulang kali karena data telah terintegrasi dalam sistem nasional. Selain itu, penggunaan sistem antrian elektronik dan pelayanan berbasis aplikasi memperbaiki keteraturan layanan serta meningkatkan transparansi proses pelayanan. Masyarakat dapat mengetahui alur pelayanan, estimasi waktu, dan persyaratan secara lebih jelas, sehingga mengurangi potensi praktik maladministrasi.

Namun, dalam implementasinya masih ditemukan sejumlah tantangan. Ketergantungan terhadap jaringan pusat dan server nasional menyebabkan pelayanan rentan terganggu ketika terjadi gangguan sistem atau pemeliharaan jaringan. Kondisi ini berdampak pada tertundanya proses perekaman dan pencetakan E-KTP, sehingga menimbulkan ketidakpastian waktu pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, keterbatasan ketersediaan blangko E-KTP juga menjadi kendala struktural yang memengaruhi kelancaran pelayanan di tingkat daerah.

Dari perspektif sumber daya manusia, keberhasilan administrasi kependudukan berbasis digital sangat ditentukan oleh kompetensi aparatur. Petugas dituntut memiliki kemampuan teknis pengoperasian sistem informasi, pemahaman regulasi kependudukan, serta keterampilan komunikasi publik. Meskipun sebagian besar petugas telah mengikuti pelatihan, masih diperlukan peningkatan kapasitas secara berkelanjutan agar mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kompleksitas kebutuhan masyarakat.

Aspek keamanan data juga menjadi isu strategis dalam pelayanan E-KTP. Data kependudukan merupakan data sensitif yang harus dilindungi dari penyalahgunaan, kebocoran, dan akses ilegal. Sistem pengamanan berbasis teknologi informasi perlu didukung oleh regulasi internal, pengawasan berlapis, serta peningkatan kesadaran aparatur terhadap etika perlindungan data. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan sangat bergantung pada sejauh mana pemerintah mampu menjamin keamanan dan kerahasiaan data pribadi.

Dari sisi masyarakat, tingkat literasi digital turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur layanan berbasis teknologi, sehingga membutuhkan pendampingan lebih intensif dari petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital perlu diimbangi dengan strategi edukasi publik agar manfaat teknologi dapat dirasakan secara merata.

Secara keseluruhan, implementasi administrasi kependudukan dan pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan transparansi pelayanan. Namun, tantangan teknis, keterbatasan sumber daya, keamanan data, dan literasi masyarakat masih memerlukan

perhatian serius. Penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi aparatur, serta pengembangan strategi komunikasi publik menjadi langkah penting untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkelanjutan, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tangerang dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan telah mengalami perkembangan positif, terutama dalam pemanfaatan teknologi digital dan penerapan standar pelayanan yang lebih sistematis. Pelayanan E-KTP tidak hanya berfungsi sebagai layanan administratif, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menjamin hak identitas warga negara serta mendukung efektivitas kebijakan publik berbasis data kependudukan. Dari aspek **reliability (keandalan)**, pelayanan telah didukung oleh sistem antrean elektronik dan perekaman biometrik terintegrasi secara nasional. Standar operasional prosedur telah memberikan kepastian alur layanan, namun konsistensi pelayanan masih dipengaruhi oleh gangguan jaringan dan keterbatasan blangko, sehingga berdampak pada ketepatan waktu penyelesaian dokumen.

Pada aspek **responsiveness (daya tanggap)**, petugas pelayanan relatif cepat dalam memberikan informasi dan pendampingan kepada masyarakat. Akan tetapi, lonjakan jumlah pemohon pada waktu tertentu menyebabkan antrean panjang dan meningkatkan waktu tunggu, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Aspek **assurance (jaminan)** menunjukkan bahwa kompetensi petugas dan sistem keamanan data telah memberikan rasa aman bagi masyarakat. Kejelasan prosedur dan legalitas E-KTP memperkuat kepercayaan publik, meskipun masih diperlukan peningkatan sosialisasi agar masyarakat memahami mekanisme pelayanan dan perlindungan data secara lebih baik.

Pada aspek **empathy (empati)**, pelayanan telah mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan melalui prioritas layanan dan pendampingan. Namun, keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan pelayanan personal belum optimal, terutama pada jam sibuk. Sementara itu, aspek **tangibles (bukti fisik)** menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan sudah cukup memadai, tetapi masih perlu peningkatan dari sisi kenyamanan ruang pelayanan, optimalisasi sistem informasi digital, serta pemeliharaan perangkat teknologi secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan agar mampu menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan publik.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). *Kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan nasional*. Jakarta: Kemendagri.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2019). *Manajemen pelayanan jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara

Vol. 23, No. 01 Juni 2026

e-ISSN: 2986-7444; p-ISSN: 2085-1804, Hal 274-281

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.