

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP)
BERBASIS APLIKASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SUKABUMI**

ARIS MAULANA

NPP. 29.0633

*Asdaf Provinsi Jawa Barat
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email :

Maulanaaris588@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Population and Civil Registration Office of Sukabumi City has implemented an application-based e-KTP system, but in practice there are still some obstacles. Therefore, an analysis is needed to find out how effective the service is, as well as what are the obstacles in the service and what are the most appropriate efforts to resolve these obstacles. **Objective:** to determine the effectiveness of application-based e-KTP services, obstacles and efforts to overcome obstacles in application-based e-KTP services at the Sukabumi City Population and Civil Registration Office. **Method:** This study uses a descriptive qualitative research method with an inductive approach, where the authors obtain data by means of observation, interviews and documentation. **Result:** The results of this study indicate that from the five indicators of measuring the quality of population administration services according to Gibson and Steers theory, namely productivity, quality, efficiency, flexibility and satisfaction, it has been implemented well.. As for the obstacles in implementation, it will be used as evaluation material and will continue to be improved in order to create good service. **Conclusion:** The results of this study indicate that the application-based e-KTP service at the Sukabumi City Population and Civil Registration Service has been implemented well, judging from the 5 indicators measuring service quality according to Gibson and Steers. The obstacles that occur during the implementation are problems with the network and centralized servers, and not all people have a smartphone and also do not understand the procedures related to application-based e-KTP services. The author suggests that the Department of Population and Civil Registration of Sukabumi City should conduct an evaluation before and after the service is carried out as well as a complaint service that can be easily accessed by the public both online and offline. In addition, making innovations related to the implementation of pick-up for people who are unable to take care of themselves or come directly to the office.*

Keywords: *Effectiveness, Electronic Identity Card, Application*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi telah menerapkan sistem e-KTP berbasis aplikasi, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala. Oleh karena itu, diperlukan suatu analisis untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan tersebut, serta apa saja hambatan dalam pelayanan tersebut dan upaya apa yang paling tepat untuk mengatasi kendala tersebut. **Tujuan:** untuk mengetahui efektivitas pelayanan e-KTP berbasis aplikasi, hambatan dan upaya mengatasi hambatan dalam pelayanan e-KTP berbasis aplikasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima indikator pengukuran kualitas pelayanan administrasi kependudukan menurut teori Gibson dan Steers yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan sudah dilaksanakan dengan baik. Adapun hambatan dalam pelaksanaannya akan dijadikan bahan evaluasi dan akan terus ditingkatkan agar tercipta pelayanan yang baik. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP berbasis aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah terlaksana dengan baik, dilihat dari 5 indikator pengukuran kualitas pelayanan menurut Gibson and Steers. Hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaa adalah timbulnya masalah pada jaringan dan server yang terpusat, tidak semua masyarakat memiliki gawai dan juga belum memahami prosedur terkait layanan e-KTP berbasis aplikasi. Penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi melakukan evaluasi sebelum dan sesudah pelayanan dilakukan serta pelayanan pengaduan yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat baik secara online maupun offline. Selain itu, melakukan inovasi terkait pelaksanaan penjemputan bagi masyarakat yang tidak mampu mengurus sendiri atau datang langsung ke kantor.

Kata Kunci : Efektivitas, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Aplikasi



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

E-KTP adalah kartu kependudukan yang berbasis elektronik, arti sebenarnya digunakan suatu sistem komputer baik dari segi fisik maupun pemakaiannya, yang dalam pelaksanaan pelayanannya bermacam-macam dengan menggunakan *system* aplikasi atau dengan cara klasik yaitu dengan manual misalnya masyarakat langsung mendatangi kantor pendaftaran penduduk untuk menunjukkan kepada administrasi KTP Elektronik, yaitu KTP dan surat keterangan domisili yang masih berlaku. e-KTP berlaku secara nasional di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik ialah satu atau lebih kegiatan yang berhubungan dengan memuaskan kebutuhan layanan regulasi bagi seluruh warga dan penduduk penyelenggara pelayanan publik, yaitu barang, jasa, dan/atau jasa pengelolaan disiapkan oleh semua instansi pemerintah negara bagian yang merupakan rangkaian kegiatan. Perusahaan, Instansi independen yang didirikan berdasarkan undang-undang perburuhan dan badan hukum lainnya yang khusus didirikan untuk pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pejabat, pegawai, pejabat, dan siapa saja yang bekerja dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan suatu tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan public.

Perlu adanya pembaruan pengembangan inovasi di bidang teknologi yang sesuai dengan era digitalisasi dalam pelaksanaan pelayanan public untuk mencapai efektivitas pelayanan. Pemerintah harus mulai menghapus pelayanan konvensional yang dikenal dengan prinsip antri, lama serta berbelit-belit demi tercapainya efektivitas dalam pelayanan. Pelayanan public juga harus di maksimalkan dengan pembagian atau pelimpahan wewenang kepada pemerintah daerah dalam hal pelayanan yang kemudian di sebut otonomi daerah untuk menjalankan dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian wewenang yang seluas-luasnya bagi daerah ditujukan agar dapat mempercepat terciptanya suatu kesejahteraan bagi masyarakat lewat peningkatan kualitas pelayanan, serta pemberdayaan dalam hal ini adalah layanan di Disdukcapil. Pelimpahan wewenang dalam menjalankan pelayanan yang maksimal di Disdukcapil provinsi Jawa Barat yang di awasi oleh pemerintah pusat merupakan tugas serta tanggung jawab dalam hal pemindahan kewenangan pemerintah pusat atas pemerintah daerah. Pada dasarnya Kependudukan dan Pencatatan sipil masuk kedalam sistem administrasi kependudukan. Sistem administrasi kependudukan mempunyai tugas penting dalam pemerintahan serta pembangunan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Efektivitas pelayanan dalam hal ini metode pelayanan yang tepat bisa menunjang tertib administrasi kependudukan.

Tingkat tertib administrasi penduduk di Jawa Barat masih belum maksimal, banyak sekali masyarakat dewasa yang masih meremehkan peristiwa penting yang menyangkut tentang data kependudukan, yaitu berupa pembuatan e-KTP karena sebagian besar masyarakat menganggap terlalu rumit dalam pengelolaan e-KTP. Pada hal ini Dinas Pencatatan Sipil memiliki kekuatan untuk membangun sistem pelayanan publik yang efektif dan inovatif. Dinas Pencatatan Sipil Kota Sukabumi memiliki suatu Layanan Kado Terindah (Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)–Terintegrasi dan Mudah) di dalamnya berupa pelayanan pengurusan e-KTP melalu

aplikasi berbasis android. Pelayanan berupa aplikasi ini merupakan upaya yang harus dilakukan dalam mewujudkan efektivitas pelayanan terhadap e-KTP yang kemudian akan menjadi penunjang terlaksananya tertib administrasi.

Efektivitas pelayanan yang menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi merupakan suatu hal yang diharuskan tercapai, karena dampak dari tidak tercapainya pelayanan yang efektif akan menimbulkan berbagai macam masalah. Adapun untuk proses pelayanannya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sukabumi yaitu berbasis aplikasi dimana itu merupakan system pelayanan terhadap masyarakat dimana berfungsi sebagai alat untuk mempermudah pemberkasan dalam pengurusan e-KTP. Meskipun demikian dalam tujuannya pelayanan berbasis aplikasi ini sebagai penunjang terciptanya efektifitas pelayanan e-KTP, tetapi masih menemukan beberapa kendala dalam prakteknya. Pelayanan yang sudah diberlakukan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam layanan pembuatan KTP berbasis aplikasi harus terus dikembangkan serta harus tetap diperlukan control dan pengawasan dari pemerintah untuk mengetahui seberapa berhasilnya program pelayanan berbasis aplikasi yang akan menjadi acuan keberhasilan program pemerintah terhadap pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP).

Berdasarkan dari yang sudah dipaparkan di atas maka penulis sangat tertarik untuk menilai dan meninjau seberapa efektif pelayanan berbasis aplikasi tersebut dengan melakukan sebuah penelitian dengan judul yang diangkat ialah **“EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP) BERBASIS APLIKASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI”**.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah menerapkan sistem pembuatan e-KTP yang berbasis aplikasi, akan tetapi dalam prakteknya masih terdapat beberapa kendala. Oleh karena itu diperlukan analisis untuk mengetahui seberapa efektifkah pelayanan tersebut, serta apa yang menjadi kendala dalam pelayanan dan upaya apa yang paling tepat dalam menyelesaikan kendala tersebut.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, M. Guntur Merdika Hadi (2019) dengan judul Efektivitas Pelayanan Perekaman e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur melalui penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya yakni kualitas pelayanan e-KTP Biro Pendaftaran Penduduk Kabupaten Lombok Timur secara umum efektif dan efisien menurut teori Campbell JP: keberhasilan program, tujuan, dan kepuasan program.

Kedua, Mochammad Haidar Fayyadh (2021) dengan judul Inovasi pelayanan e-KTP di masa pandemic covid-19. Hasil penelitiannya yakni Pelayanan publik yang tersedia di Dipenduk dan Capil Surabaya semasa pandemi covid-19 sudah cukup baik. Mulai dari bagian Pembuatan e-KTP, Kartu keluarga. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dispenduk dan Capil semasa pandemi Corona Virus Disease-19 ini berubah sebelum adanya wabah penyakit Corona Virus

Disease-19, pelaksanaan setelah adanya pandemi Corona Virus Disease-19 banyak dilaksanakan secara daring jadi untuk pelayanan publik secara tatap muka sangat dikurangi berfungsi untuk meminimalisir tersebarnya virus covid-19.

Ketiga, Amirzan Amzar (2016) dengan judul Penerapan Kualitas Pelayanan e-KTP Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitiannya yakni Pengembangan struktur organisasi berupa pokja yang Terdiri dari pokja kabupaten dan kecamatan, sosialisasi, pelaksanaan program kepegawaian, penyiapan sarana dan prasarana, serta migrasi.

Keempat, Wahyudi (2019) dengan judul Analisis Efektivitas Pelayanan e-KTP Di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. Hasil penelitiannya yakni pelayanan e-KTP di wilayah Cilawu sudah baik dalam berbagai aspek seperti kekonkritan, keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan peneliti menjelaskan dan menganalisis dengan hasil yang relatif baik, Masih terdapat beberapa kendala. Dalam pelayanan meliputi: Karena keterbatasan sarana dan prasarana serta keterbatasan sumber daya manusia, maka pelayanan yang diberikan belum efektif.

Kelima, Handika dan Sulistio (2020) dengan judul Penerapan Teknologi Industri 4.0 Dalam Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Kartu Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan). Hasil dari penelitiannya yakni Penerapan Teknologi Industri 4.0 dalam penyediaan layanan 12 Hak Cipta® 2020. Milik pencipta, diterbitkan oleh Administrativa. Ini merupakan suatu artikel akses terbuka di bawah lisensi CCBY SA yang telah diterapkan secara efektif oleh Dinas Kependudukan dan Statistik Vital Kabupaten Way Kanan. Hal ini dibuktikan di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Way Kanan yang memberikan layanan dengan konsep dasar machine to machine untuk membuat e-KTP, mendaftarkan e-KTP komunitas, memasukkan data biometrik masyarakat dalam stempel e-KTP dan layanan Mobile online bus yang disediakan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baru serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus penulis.

1.5 Tujuan

Adapun tujuan penulisan penelitian yang sedang diteliti penulis memiliki harapan yang ingin dicapai pada kegiatan studi penelitian ini telah diuraikan di bawah ini:

1. Untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Berbasis Aplikasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi.
2. Untuk menganalisis apa saja penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Berbasis Aplikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi.

3. Untuk menganalisis upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Berbasis Aplikasi di Kota Sukabumi.
4. Untuk memberikan rekomendasi bagaimana meningkatkan efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Berbasis Aplikasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi.

II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Untuk sumber data dan informan pada penelitian ini bersumber dari data primer dan juga sekunder, sedangkan informan digunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini ialah yang pertama dilakukan observasi, kemudian wawancara dan selanjutnya dilakukan dokumentasi. Adapun untuk teknik analisis data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Berbasis Aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi berupaya memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan berbagai cara demi menekan masalah dokumen kependudukan di kota Sukabumi, dimana salah satu upaya yang dilakukan yaitu pelayanan yang melalui aplikasi. Pada penelitian ini digunakan indikator pengukuran pelayanan administrasi kependudukan yang dikemukakan oleh Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005) yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan.

A. Produktivitas

Menurut Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005) Produktivitas di ukur dari kemampuan sebuah organisasi dalam menghasilkan output atau keluaran barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi yang di maksud dimana keluaran atau output yang di maksud adalah pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang di berikan oleh petugas kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah menerapkan program pembuatan e-KTP berbasis aplikasi dengan cukup baik, yang merupakan suatu wujud terhadap pelaksanaan dari Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Output yang di hasilkan oleh dinas kependudukan sipil juga sudah baik dimana pengeluaran atau pembuatan Kartu tanda Penduduk Elektronik terus menambah.

B. Kualitas

Menurut Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005) Kualitas merupakan Penilaian baik atau buruknya suatu pelayanan kinerja, produk dan jasa serta output yang dihasilkan sebanding dengan persyaratan sehingga masyarakat merasa puas. Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah baik meski masih ada kekurangannya, diharapkan

pembuatan e-KTP yang sempurna dimana data yang di masukan tidak ada kesalahan dan estimasi waktu pelayanan yang harapannya lebih cepat mengingat pelayanan yang sudah menggunakan aplikasi.

C. Efisiensi

Menurut Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005) Efisiensi merupakan kemampuan dari sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu dalam mencapai target. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah berhasil mewujudkan indikator efisiensi, dimana ketepatan waktu dalam pelayanan e-KTP terhadap masyarakat itu relatif baik, selain itu kemudahan pelayanan juga sudah baik dimana dengan adanya aplikasi masyarakat bisa mendapatkan pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik dari mana saja.

D. Fleksibilitas

Menurut Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005) Fleksibilitas merupakan kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan dengan kondisi yang ada disekitarnya dan mengalihkan sumber daya yang ada untuk menciptakan produk dan layanan baru berbeda dalam menanggapi tuntutan sosial. Penyesuaian sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup sulit, butuh waktu yang cukup lama bagi aparatur untuk menyesuaikan kinerja atau pelayanan, dimana semula pelayanan manual yang berubah menjadi pelayanan menggunakan sistem aplikasi. Penyesuaian juga dilakukan oleh masyarakat yang ingin melakukan pengurusan e-KTP, dimana yang biasanya masyarakat datang langsung ke kantor melaksanakan pelayanan manual sekarang harus melaksanakan pelayanan menggunakan aplikasi, masyarakat juga harus siap dengan sarana berupa android dan mengerti cara mendaftar atau cara pengurusan e-KTP.

E. Kepuasan

Menurut Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005) Kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi yang berdampak pada kualitas pelayanan. Masyarakat kota Sukabumi sudah cukup puas terhadap layanan pembuatan e-KTP berbasis aplikasi, akan tetapi ada beberapa kendala yang sering dihadapi oleh masyarakat diantaranya ialah tidak tersedianya fasilitas android disemua kalangan masyarakat, kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat, serta kurangnya pemahaman dalam aspek digital pada masyarakat. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi perlu meningkatkan lagi layanannya agar indikator kepuasan dapat 100% tercapai.

3.2. Faktor Penghambat Dalam Pelayanan e-KTP Berbasis Aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Sukabumi diantaranya ialah sebagai berikut :

A. Sarana dan Prasarana

Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dalam menerbitkan e-KTP berbasis aplikasi salah satunya ialah sarana dan prasana, dimana banyak dari alat perkantoran seperti komputer, printer yang terkadang mengalami error, sehingga menghambat proses pelayanan. Selain itu kekuatan jaringan atau server di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Sukabumi dinilai masih kurang baik, dimana server yang menaungi proses validasi dan verifikasi persyaratan terkadang mengalami kendala atau melambat dan bahkan tidak bisa diakses, ditambah lagi saat penulis melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan sering terjadi pemadaman listrik, sehingga hal tersebut yang kemudian menghambat proses validasi dan verifikasi.

B. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Penyebarluasan informasi mengenai peningkatan pelayanan e-KTP berbasis aplikasi belum dilakukan semaksimal mungkin dan ini merupakan hambatan. Dengan masih banyaknya masyarakat yang belum paham mengenai prosedur ataupun mekanisme dari pelayanan berbasis *aplikasi* tersebut dapat menghambat terlaksananya pelayanan, dikarenakan petugas harus menjelaskan ulang dan memberikan pemahaman dengan baik kepada masyarakat penerima pelayanan yang tentunya memerlukan waktu yang dapat menghambat waktu penyelesaian pelayanan.

C. Kurangnya Fasilitas yang dimiliki Masyarakat

Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dalam menerbitkan e-KTP berbasis aplikasi ialah kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh masyarakat, dimana tidak semua masyarakat kota sukabumi memiliki gawai sehingga tidak dapat mengakses *aplikasi* pelayanan pembuatan e-KTP secara *online*.

3.3. Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan e-KTP berbasis Aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi

Adapun upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Sukabumi diantaranya ialah sebagai berikut :

A. Memperbaiki serta Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi diharapkan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas sarana prasarana yang ada. Hal tersebut dapat dimulai dengan peningkatan kualitas jaringan dan server sehingga pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tidak lagi tertunda mengingat terkadang masalah yang dihadapi adalah mengenai jaringan dan server, selain itu apabila adanya gangguan sistem jaringan tetap melaksanakan pelayanan secara *offline*.

B. Meningkatkan Kegiatan Sosialisasi Kepada Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi diharapkan dapat terus menerus menyebarluaskan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan e-KTP menggunakan aplikasi. Informasi yang diberikan dapat berupa persyaratan yang dibutuhkan dan prosedur terkait pelayanan e-KTP menggunakan aplikasi, sehingga masyarakat akan lebih memahami akan hal tersebut. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dapat memanfaatkan sosial media yang ada untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pembuatan e-KTP berbasis aplikasi.

C. Meningkatkan Inovasi Pelayanan

Masih adanya masyarakat di Kota Sukabumi yang belum memiliki gawai untuk dapat mengakses pelayanan berbasis aplikasi, seperti masyarakat yang tergolong tidak mampu dan yang tinggal di perbatasan Kota Sukabumi. Mengatasi hal tersebut, Pemerintah Kota Sukabumi selalu berupaya agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal dengan inovasi lain dengan mengadakan program jemput bola untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian M. Guntur Merdika Hadi (2019) dengan judul Efektivitas Pelayanan Perekaman e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur melalui penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni kualitas pelayanan e-KTP Biro Pendaftaran Penduduk Kabupaten Lombok Timur secara umum efektif dan efisien menurut teori Campbell JP: keberhasilan program, tujuan, dan kepuasan program.

Penelitian Amirzan Amzar (2016) dengan judul Penerapan Kualitas Pelayanan e-KTP Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun temuan hasil dari penelitiannya yakni Pengembangan struktur organisasi berupa pokja yang Terdiri dari pokja kabupaten dan kecamatan, sosialisasi, pelaksanaan program kepegawaian, penyiapan sarana dan prasarana, serta migrasi.

Penelitian Wahyudi (2019) dengan judul Analisis Efektivitas Pelayanan e-KTP Di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni pelayanan e-KTP di wilayah Cilawu sudah baik dalam berbagai aspek seperti kekonkritan, keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan peneliti menjelaskan dan menganalisis dengan hasil yang relatif baik, Masih terdapat beberapa kendala. Dalam pelayanan meliputi: Karena keterbatasan sarana dan prasarana serta keterbatasan sumber daya manusia, maka pelayanan yang diberikan belum efektif.

Perbaruan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni Efektivitas pelayanan e-KTP berbasis aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah berjalan dengan baik. Faktor penghambatnya yaitu timbulnya masalah pada jaringan dan server yang terpusat, tidak semua masyarakat memiliki gawai dan juga belum memahami prosedur terkait layanan e-KTP berbasis aplikasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi telah melakukan beberapa upaya seperti meningkatkan kualitas jaringan dan server sehingga pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tidak lagi tertunda, meningkatkan kegiatan sosialisasi agar masyarakat lebih memahami prosedur pembuatan e-KTP berbasis aplikasi, serta melakukan inovasi terkait program jemput bola untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Masyarakat memiliki kebutuhan terkait pelayanan administrasi kependudukan yang salah satunya adalah kepengurusan dalam administrasi kependudukan melalui aplikasi pelayanan Disdukcapil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi meningkatkan kualitas pelayanan

administrasi kependudukan yang sebelumnya dikerjakan secara manual dan tatap muka sampai saat ini yang sudah memasuki era digitalisasi yaitu berbasis aplikasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan terkait dengan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik yang menggunakan aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi penulis menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi pelayanan e-KTP berbasis aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi telah terlaksana dengan baik, Dilihat dari 5 indikator pengukur kualitas pelayanan menurut Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005), semuanya memberikan respon positif. Dari segi pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat tanggap sehingga pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi pelayanan e-KTP berjalan dengan lancar. Namun, terkadang terdapat beberapa faktor penghambat dalam jalannya pelayanan kartu tanda penduduk elektronik berbasis aplikasi.
2. Faktor penghambat yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik berbasis aplikasi adalah terkadang timbul masalah di bagian jaringan dan server terpusat, sehingga menghambat prosesnya. Selain itu juga, dalam pelaksanaan layanan secara online dapat diketahui bahwa tidak semua masyarakat memiliki gawai dan juga tidak memahami prosedur terkait pelayanan kartu tanda penduduk elektronik berbasis aplikasi.
3. Upaya yang dikerahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dalam mengatasi permasalahan yang terjadi adalah dengan diadakannya evaluasi sebelum dan sesudah pelayanan dilaksanakan serta adanya layanan pengaduan yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat baik secara online maupun offline. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melakukan inovasi terkait adanya pelaksanaan jemput bola bagi masyarakat yang tidak mampu untuk mengurus sendiri ataupun datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini merupakan cara agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kepuasan masyarakat serta memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait di era digitalisasi ini melalui aplikasi pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu serta biaya penelitian. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada saat kondisi pandemi Covid-19 sehingga penelitian ini hanya dilakukan di beberapa kecamatan saja sebagai model studi kasus karena terhambatnya mobilisasi dalam pelaksanaan pengamatan penelitian tersebut.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work). Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian ini, sehingga penulis berharap agar dilakukan penelitian lanjutan mengenai Efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) berbasis aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-sebesarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, beserta jajarannya. Kepada seluruh dosen pengajar, pembimbing, dan penguji di Institut Pemerintahan Dalam Negeri, serta seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Fayyadh, M. H. (2021). *Inovasi pelayanan E-KTP di masa pandemi Covid 19: studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Handika, P., & Sulistio, E. B. (2020). Penerapan Teknologi Industri 4.0 dalam Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(1), 1–14.
- M Guntur, M. H. (2019). *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Sahuri, C., & Amzar, A. (2016). *Penerapan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-ktip) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak*. Riau University.
- Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah*. Jakarta: Citra Utama.
- Wahyudi, Y. T., Ulumudin, A., & Aida, N. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 10(1), 25–34.

