

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR
PROVINSI JAWA BARAT**

RENO CHOLIFINANDO
NPP.29.0691

*Asdaf Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: 29.0691@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problems (GAP): the author focuses on regional problems Bogor Regency is the district with the largest area in West Java Province and is also one of the districts with the largest population in West Java Province, this causes Bogor Regency to still have problems and obstacles such as there are still many areas that are far from the center of government so that they receive less attention which causes the process of distributing documents to several regions that are relatively far away not as effective and as fast as areas close to the center of government. In addition, among all the very many residents of Bogor Regency, there are still residents who still lack awareness in carrying out administrative order. **Purpose:** This study aims to find out what are the problems from the Disdukcapil of Bogor Regency and the problems faced by the community and what efforts are made by the Disdukcapil of Bogor Regency in overcoming these problems. **Methods:** This research uses a qualitative research design with descriptive methods and inductive approaches. Sources of data using primary and secondary data sources. Techniques Data collection is done using interviews, observation and documentation. Data analysis techniques were obtained through data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions. **Results/Findings:** The results of this study are that the E-KTP management service at the Population and Civil Registration Service has been running quite well, but its implementation is not optimal. The inhibiting factors include the vast area of Bogor Regency and the lack of public knowledge of information related to E-KTP services. Disdukcapil Bogor Regency has made efforts in the form of increasing socialization related to information on E-KTP services and also increasing active work programs that have been set. With this increase, it is expected to maximize the service of E-KTP for the community. **Conclusion:** The services provided by the Department of Population and Civil Registration of Bogor Regency are still ineffective because there are still several problems such as the lack of certainty in the time of making the E-KTP, this is due to various kinds of obstacles experienced in sending data to the head office such as signal constraints and etc.

Keywords: Public Service; E-KTP Management

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): penulis berfokus pada permasalahan wilayah Kabupaten Bogor merupakan kabupaten dengan wilayah terluas di Provinsi Jawa Barat dan juga menjadi salah satu kabupaten

dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Jawa Barat, hal ini menyebabkan Kabupaten Bogor masih memiliki permasalahan dan hambatan seperti masih banyak terdapat daerah-daerah yang jauh dari pusat pemerintahan sehingga kurang mendapatkan perhatian yang menyebabkan proses distribusi dokumen ke beberapa daerah yang relatif jauh tidak seefektif dan secepat daerah yang dekat dengan pusat pemerintahan. Selain itu diantara semua penduduk Kabupaten Bogor yang sangat banyak masih ada penduduk yang masih kurang memiliki kesadaran dalam melaksanakan ketertiban administrasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja permasalahan baik dari Disdukcapil Kabupaten Bogor maupun masalah yang dihadapi oleh masyarakat serta upaya apa yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bogor dalam mengatasi permasalahan tersebut. **Metode** Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Sumber data menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik Pengumpulan data dilakukan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini adalah pelayanan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan cukup baik hanya saja pelaksanaannya kurang maksimal. Faktor penghambatnya meliputi luas wilayah Kabupaten Bogor yang sangat luas serta kurangnya pengetahuan masyarakat akan informasi terkait pelayanan E-KTP. Disdukcapil Kabupaten Bogor telah melakukan upaya berupa meningkatkan sosialisasi terkait informasi pelayanan E-KTP dan juga peningkatan giat program kerja yang telah ditetapkan. Dengan peningkatan tersebut diharapkan dapat memaksimalkan pelayan E-KTP untuk masyarakat. **Kesimpulan:** Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor masih kurang efektif dikarenakan masih terdapat beberapa permasalahan seperti tidak adanya kepastian waktu pembuatan E-KTP, hal ini dikarenakan adanya berbagai macam kendala yang dialami dalam mengirimkan data kepada kantor pusat seperti kendala sinyal dan lain-lain.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Pengurusan E-KTP

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu *administrative service* yang sangat penting bagi masyarakat adalah pelayanan registrasi administrasi kependudukan yang dimana wajib diberikan oleh pemerintah kepada seluruh warga negara dalam rangka memberi perlindungan serta pengakuan negara mengenai status pribadi setiap warga negaranya. Tujuan dari administrasi kependudukan adalah agar tercipta ketertiban dalam basis data kependudukan. Kepemilikan atas dokumen kependudukan ini sangat krusial bagi setiap warga negara karena dokumen tersebut memberi kejelasan mengenai status dan identitas setiap penduduk, perlindungan hukum dan kepastian hukum. Pada dasarnya dokumen kependudukan ini selalu digunakan dan dibutuhkan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan akses pelayanan publik.

Mengacu pada Keputusan Menteri RI No 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam lingkup pelayanan dalam upaya pemenuhan pelayanan dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada hakikatnya pelayanan publik adalah suatu kewajiban dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat untuk memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam pelaksanaannya tentu diperlukan pendekatan dan realasi terhadap masyarakat demi tercapainya kepuasan akan pelayanan yang diberikan.

Di zaman yang sudah maju ini efisiensi dan efektivitas sangat dibutuhkan dalam berbagai keperluan, tidak terkecuali dengan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan daerah maupun antar daerah, dengan memperhatikan segala potensi, peluang serta tantangan yang ada dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) adalah salah satu dari pelayanan

publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pembuatan E-KTP termasuk unsur penting dalam administrasi kependudukan. KTP Elektronik (E-KTP) ini diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia dan dimulai pada tahun 2009 dengan menunjuk empat kota sebagai proyek percontohan nasional diantaranya kota Padang, kota Makassar, Daerah Istimewa Yogyakarta dan kota Denpasar dan untuk kabupaten dan kota lainnya menyusul pada tahun 2011 yang dimana pelaksanaannya dibagi menjadi dua tahap. Untuk pelaksanaan tahapan pertama mencakup sekitar 67 juta penduduk yang berada di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten atau kota, dan untuk tahapan kedua mencakup sekitar 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten atau kota lainnya di Indonesia. (Dilansir dari https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik)

Pembuatan E-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional yang memungkinkan seseorang dapat membuat dan memiliki lebih dari satu KTP, hal ini dapat memberikan peluang bagi penduduk untuk bertindak curang, contohnya seperti digunakan untuk menghindari tagihan pembayaran pajak, memudahkan dalam pembuatan paspor, mengamankan kriminalitas, menyembunyikan identitas, dan lain-lain. Oleh karena itu Kementerian Dalam Negeri menerapkan sistem informasi kependudukan berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Di Indonesia proses pelayanan pengurusan E-KTP belum bisa direalisasikan secara optimal. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan adanya permasalahan yang muncul pada daerah-daerah yang kurang mendapat perhatian oleh pemerintah Indonesia. Salah satu contohnya adalah Kabupaten Bogor. Wilayah Kabupaten Bogor merupakan kabupaten dengan wilayah terluas di Provinsi Jawa Barat dan juga menjadi salah satu kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Jawa Barat, hal ini menyebabkan Kabupaten Bogor masih memiliki permasalahan dan hambatan seperti masih banyak terdapat daerah-daerah yang jauh dari pusat pemerintahan sehingga kurang mendapatkan perhatian yang menyebabkan proses distribusi dokumen ke beberapa daerah yang relatif jauh tidak seefektif dan secepat daerah yang dekat dengan pusat pemerintahan. Selain itu diantara semua penduduk Kabupaten Bogor yang sangat banyak masih ada penduduk yang masih kurang memiliki kesadaran dalam melaksanakan ketertiban administrasi. Hal ini dapat dibuktikan dari adanya warga Kabupaten Bogor yang belum melakukan perekaman E-KTP.

Tabel 1.1
Realisasi Perekaman dan Pencetakan E-KTP di Kabupaten Bogor Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Penduduk	Wajib KTP	Sudah Memiliki KTP	Belum Memiliki KTP
1	2	3	4	5	6
1	2018	4.585.812	3.413.565	3.259.229	154.336
2	2019	4.715.924	3.543.930	3.430.395	113.535
3	2020	5.132.355	3.586.944	3.579.612	7.332

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor Tahun 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui masih terdapat banyak sekali masyarakat Kabupaten Bogor yang belum memiliki E-KTP, yang dimana hal ini mengindikasikan bahwa proses pembuatan E-KTP di Kabupaten Bogor belum maksimal. Selanjutnya menurut laporan dari salah satu pegawai di kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor, sumber daya yang ada seperti alat-alat untuk memproses pelayanan masih kurang dari segi jumlah, kemudian ditemukan juga alat yang sudah termakan usia sehingga menyebabkan pengoperasiannya menjadi tidak maksimal.

Berkaca dari permasalahan tersebut, diperlukan suatu upaya untuk mengatasi masalah tersebut, salah satu upaya yang ditempuh oleh pemerintah Kabupaten Bogor adalah dengan cara melakukan pembaharuan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor No 9 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan menjadi Peraturan Daerah Kabupaten Bogor No 2 Tahun 2017 tentang Administrasi Kependudukan pasal 114 dan 115. Perbedaan antara pasal 114 pada Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2017 adalah adanya penurunan tarif denda administratif yang pada awalnya sebesar 50.000 rupiah menjadi 10.000 rupiah. Meskipun demikian upaya tersebut belum dapat menyelesaikan masalah dengan tuntas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor juga membuat inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bernama SILOKA (Sistem Layanan Online Adminduk) berbasis website, tetapi masih belum ada data yang membuktikan bahwa inovasi ini dapat membantu mengatasi permasalahan yang ada, dikarenakan seharusnya inovasi ini dapat mengatasi permasalahan yang ada dalam pembuatan E-KTP seperti kendala jarak yang jauh, dan lain-lain.

Selanjutnya dengan Berdasarkan pada pemikiran yang telah dijabarkan pada latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul: **“EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR PROVINSI JAWA BARAT”**

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Wilayah Kabupaten Bogor merupakan kabupaten dengan wilayah terluas di Provinsi Jawa Barat dan juga menjadi salah satu kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Jawa Barat, hal ini menyebabkan Kabupaten Bogor masih memiliki permasalahan dan hambatan seperti masih banyak terdapat daerah-daerah yang jauh dari pusat pemerintahan sehingga kurang mendapatkan perhatian yang menyebabkan proses distribusi dokumen ke beberapa daerah yang relatif jauh tidak seefektif dan secepat daerah yang dekat dengan pusat pemerintahan. Selain itu diantara semua penduduk Kabupaten Bogor yang sangat banyak masih ada penduduk yang masih kurang memiliki kesadaran dalam melaksanakan ketertiban administrasi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama yang dilakukan oleh (Heru Rahmat Hidayat, 2021) dengan judul Evaluasi Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan. Penulis menjadikan penelitian ini sebagai referensi dikarenakan dalam penelitian ini membahas terkait evaluasi, namun pembahasan evaluasi tersebut hanya terbatas pada program E-KTP sehingga penulis bermaksud untuk melanjutkan penelitian dengan membahas evaluasi terkait pelayanan dalam pengurusan E-KTP secara menyeluruh dan tidak terbatas pada programnya saja.

Selanjutnya pada penelitian kedua yang dilakukan oleh (Elsha Maretha Putri Romel, 2016) dengan judul Pelayanan Pembuatan E-Ktp Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jatinangor. Penelitian ini penulis jadikan referensi dikarenakan dalam penelitian ini membahas terkait pelayanan pembuatan E-KTP, tetapi pada penelitian ini hanya sebatas membahas indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP sehingga penulis melanjutkan penelitian ini dengan cara menerapkan teori evaluasi secara keseluruhan dan tidak melihatnya hanya melalui indeks kepuasan masyarakat saja.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

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

1.5 Tujuan.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini meliputi:

1. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat dalam mengatasi faktor penghambat yang ada pada saat pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian menurut (Sugiyono, 2016) dimana menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan teknik yang meliputi wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. (Arikunto, 2010).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR PROVINSI JAWA BARAT

Pada penelitian ini penulis memfokuskan dengan dimensi dan indikator yang mengacu pada Teori Evaluasi Oleh (Dunn, 2003) dimana indikator pengukuran meliputi Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsifitas dan ketetapan.

A. EFEKTIVITAS

- **Ketetapan Waktu Kerja.** Hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menyatakan bahwa dari beberapa pegawai yang datang ke Kantor Disdukcapil masih didapati terdapat pegawai yang masih terlambat datang ke kantor Disdukcapil, hanya saja hanya sebagian kecil oknum saja, untuk selebihnya pegawai yang ada telah masuk ke kantor dengan tertib sesuai dengan jam yang ada pada SOP yang berlaku. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, penulis tidak menemukan keterlambatan yang dilakukan oleh pegawai yang ada. Semua pegawai yang ada telah masuk kantor tepat waktu dan ada beberapa pegawai yang bahkan sudah datang ke kantor sebelum jam masuk kantor. Hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ketetapan waktu kerja yang ada di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik karena masih di dapati pegawai yang kurang disiplin sehingga terlambat masuk ke kantor.

- **Ketetapan Waktu Pelayanan.** Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada beberapa masyarakat, penulis mendapati keluhan dari masyarakat terkait ketidak jelasan lamanya waktu pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Masyarakat juga mengeluhkan terkait ketidak pastina waktu pengambilan E-KTP tersebut menyebabkan masyarakat akan bingung dalam mengatur waktu pengambilan E-KTP yang telah jadi. Karena masyarakat juga memiliki kegiatan lain dan tidak hanya mengurus E-KTP saja. Hasil penelitian berdasarkan observasi, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan penulis menunjukkan bahwa ketetapan waktu pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor belum tidak menentu dan hal ini membuat masyarakat yang mengajukan pendaftaran E-KTP menjadi kebingungan untuk mengatur waktu pengambilan bentuk fisik dari E-KTP tersebut.

B. EFISIENSI

- **Keterbukaan Biaya Pelayanan.** berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis terhadap beberapa warga menyatakan bahwa masyarakat memang mengakui bahwasannya tidak ada pemungutan biaya yang dilakukan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, akan tetapi masyarakat tersebut masih menemukan masyarakat lain yang tergiur dengan oknum yang menawarkan bahwa oknum tersebut bisa mempermudah proses pengurusan E-KTP dan pada akhirnya masyarakat tersebut merasa dirugikan karena merasa sudah membayar tetapi bentuk fisik dari E-KTP pun belum diterima padahal sudah menunggu dalam jangka waktu yang agak lama. Berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan menunjukkan bahwa dalam hal ketetapan biaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang tidak mematok biaya khusus untuk melakukan pembuatan E-KTP, akan tetapi masih didapati oknum yang bukan merupakan bagian dari pegawai kantor Disdukcapil yang melakukan tindakan yang merugikan masyarakat.
- **Inovasi.** Menurut hasil dari observasi di lingkungan masyarakat, menyatakan bahwa beberapa masyarakat tidak mengetahui akan adanya aplikasi Siloka dan mesin ADM, masyarakat tersebut hanya mengetahui cara pembuatan E-KTP secara manual. Hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dalam hal inovasi penunjang pelayanan pembuatan E-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berinovasi demi memberikan pelayanan yang efisien bagi masyarakat, akan tetapi nyatanya masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui inovasi tersebut sehingga penyelenggaraan inovasi tersebut masih kurang maksimal.

C. KECUKUPAN

- **Ketersediaan E-KTP.** Observasi juga dilakukan di tengah masyarakat, salah satu masyarakat ada yang menyatakan bahwa masyarakat tersebut sudah kedua kalinya datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dikarenakan pada saat pertamakali datang ternyata formulir E-KTP sedang kosong sehingga harus mencari hari lain untuk membuat E-KTP. Hal tersebut dirasa merugikan karena membuat waktu yang disempatkan oleh masyarakat menjadi terbuang sia-sia. Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ketersediaan

formulir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor tidaklah sama setiap tahunnya dan formulir tersebut bisa habis. Pada saat formulir sudah habis terkadang masyarakat ada yang datang untuk mengajukan permohonan pembuatan E-KTP dan tidak dapat membuatnya, hal ini menyebabkan kerugian bagi masyarakat berupa waktu yang telah terbuang sia-sia dikarenakan tidak adanya informasi terkait formulir E-KTP yang habis.

- **Ketersediaan Alat Pendukung Pelayanan E-KTP.** Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menyatakan bahwa untuk alat sarana dan prasarana pendukung pembuatan E-KTP sudah sangat tercukupi, hanya saja terdapat banyak alat yang sudah mulai rusak dan harus segera di perbaiki agar dapat digunakan Kembali. Selain alat penunjang yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat juga alat berupa Anjungan Dukcapil Mandiri yang terdapat di tiga lokasi yang berbeda. Sehingga dari segi alat penunjang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah sangat memadai dan membantu dalam pelayanan.

D. PEMERATAAN

- **Keadilan.** Hasil observasi di yang penulis lakukan di tengah masyarakat menyatakan bahwa dalam melayani masyarakat sudah memberikan pelayanan secara adil, seperti dengan diberlakukannya sistem antri sesuai dengan nomor antrian yang didapat. Jadi tidak ada masyarakat yang bergerombol dan berdesakan untuk mengurus E-KTP. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan melalui observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat yang ingin mengurus E-KTP, hanya saja diberikan pengecualin berupa pemberian prioritas kepada masyarakat yang memang mengalami kendala dan kesulitan dalam mengurus E-KTP.
- **Kenyamanan.** Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak Taufik selaku masyarakat yang sedang melakukan pengurusan E-KTP mengatakan bahwa kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah sangat nyaman dan bapak Taufik memberikan saran berupa pengadaan penyejuk ruangan agar masyarakat yang sedang mengantri tidak kepanasan. Adapun hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah memberikan kenyamanan dalam pelayanan E-KTP dan selanjutnya hanya perlu ditingkatkan.

E. RESPONSIVITAS

- **Kesiagaan.** Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor melakukan pelayanan keliling dengan bukti berupa keberangkatan kendaraan pelayanan yang akan melayani masyarakat ke berbagai daerah di wilayah Kabupaten Bogor. Penulis juga diajak untuk mengikuti kegiatan jemput bola yang dimana pada kegiatan ini penulis diajak untuk menghampiri salah satu masyarakat yang sedang sakit di rumah sakit tetapi ingin melakukan pendaftaran E-KTP. Hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah sangat sigap dalam melayani pelayanan pengurusan E-KTP. Hal ini dibuktikan dengan di lakukannya kegiatan jemput bola dan juga pelayanan keliling ke berbagai daerah di wilayah Kabupaten Bogor.

- **Penerimaan Kritik Dan Saran.** Hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu menerima berbagai macam kritik dan saran yang di ajukan oleh masyarakat yang selanjutnya kritik dan saran tersebut akan dipilah demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

F. KETETAPAN

- Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu maka ketepatan dalam pelayanan harus ditetapkan oleh organisasi perangkat daerah (OPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Perencanaan dalam pelayanan merupakan bagian awal dari penetapan pelayanan publik yang merupakan salah satu fungsi pokok manajemen yang harus dijalankan.
- **Program.** Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menyatakan bahwa program yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah terlaksana dengan baik, dari program pendaftaran online dengan aplikasi Siloka, penggunaan mesin ADM, hingga kegiatan jemput bola sudah terlaksana dengan baik dan tanpa hambatan. Kegiatan lain seperti pelaksanaan zoom meeting terbuka dengan masyarakat terkait pelayanan E-KTP juga sudah mulai berjalan dan masyarakatpun antusias mengikutinya. Wawancara juga dilakukan kepada Kepala Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah berjalan dengan sangat baik dan hasilnya pun memuaskan

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penting pertama yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat perbedaan mendasar yang menunjukkan kebaharuan penelitian penulis dibandingkan dengan penelitian Penelitian pertama yang dilakukan oleh (Heru Rahmat Hidayat, 2021) dengan judul Evaluasi Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Jelas pada penelitian terdahulu tersebut pembahasan evaluasi tersebut hanya terbatas pada program E-KTP sehingga penulis bermaksud untuk melanjutkan penelitian dengan membahas evaluasi terkait pelayanan dalam pengurusan E-KTP secara menyeluruh dan tidak terbatas pada programnya saja.

Kemudian, perbedaan penting yang menunjukkan temuan utama penulis yang mencerminkan kebaharuan penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh (Elsha Maretha Putri Romel, 2016) dengan judul Pelayanan Pembuatan E-Ktp Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jatinangor. Jelas pada penelitian ini hanya sebatas membahas indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP sehingga penulis melanjutkan penelitian ini dengan cara menerapkan teori evaluasi secara keseluruhan dan tidak melihatnya hanya melalui indeks kepuasan masyarakat saja.

Temuan utama yang menunjukkan kebaharuan hasil penelitian penulis dibandingkan penelitian terdahulu lainnya selain metode, informan dan lokus ialah penulis menemukan bahwa kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah sangat nyaman dan bapak taufik memberikan saran berupa pengadaan penyejuk ruangan agar masyarakat yang sedang mengantri tidak kepanasan. Adapun hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sudah memberikan kenyamanan dalam pelayanan E-KTP dan selanjutnya hanya perlu ditingkatkan.

IV. KESIMPULAN

1. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor masih kurang efektif dikarenakan masih terdapat beberapa permasalahan seperti tidak adanya kepastian waktu pembuatan E-KTP, hal ini dikarenakan adanya berbagai macam kendala yang dialami dalam mengirimkan data kepada kantor pusat seperti kendala sinyal dan lain-lain. Kemudian masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang informasi terkait pelayanan E-KTP sehingga ini menjadi tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor untuk meningkatkan kembali sosialisasi informasi pelayanan E-KTP agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami informasi terkait pelayanan E-KTP. Permasalahan lainnya yang ditemukan adalah masih ditemukannya oknum pegawai yang terlambat masuk kantor.
2. Dalam memberikan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai sudah memadai dari segi alat sarana dan prasarana penunjang pelayanan E-KTP, serta inovatif dalam memberikan pelayanan. Dengan dibuatnya aplikasi Siloka dan juga adanya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang dapat membuat proses pengurusan E-KTP jauh lebih mudah dan bisa dilakukan secara mandiri oleh masyarakat di wilayah Kabupaten Bogor. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor juga melakukan upaya peningkatan pelayanan E-KTP seperti giat jemput bola kepada masyarakat yang mengalami kesulitan saat ingin membuat E-KTP dan juga giat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Keterbatasan tersebut yang membuat data dan analisis penulis menjadi terbatas dalam melakukan penelitian ini.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa untuk menambah rekomendasi, mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan krusial baru muncul.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Romel. E. M. P. 2016. *Pelayanan Pembuatan E-Ktp Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jatinangor*.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hidayat, H. R. 2021. *Evaluasi Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.