

EFEKTIVITAS APLIKASI LAYANAN TUNGGU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

HERU SATRYA

NPP.30.0615

Asdaf Provinsi Banten

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 30.0615@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problems/Background: *The focus of this research is to explain how the effectiveness of the Waiting Service (Lagu) application in KTP management services is in accordance with Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning SPBE due to problems with the Song application, namely due to the small daily service quota and the application sometimes still error. **Purpose:** the research objective in this study is to explain the effectiveness of the Song application (Waiting Service) at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service. **Method:** This research is based on the theory of effectiveness according to Subagyo in Setiawan & Prabawati (2018) with the dimensions of accuracy of program targets, program outreach, achievement of program goals, monitoring. This study used a qualitative method with an inductive approach with data collection techniques of interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Findings:** The results of this study indicate that the song application can be said to be effective because in terms of targeting accuracy the program runs well, the achievement of program objectives has been successful, and program monitoring is running optimally. However, there are still deficiencies in servers that are not yet owned by the Pekanbaru Disdukcapil and the dissemination of application programs that has not been maximized. **Conclusion:** the Song application needs to be further improved both in terms of the purpose and use of the application, especially to go directly to the field to provide a direct introduction to the Song application to the public and it is hoped that the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service will have its own server/network so that it can optimize all services provided using the network/server.*

Keywords: *Application, Effective, Lagu , Program, Outreach*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Fokus pada penelitian ini adalah menjelaskan bagaimana efektivitas aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) dalam pelayanan pengurusan KTP sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang SPBE dikarenakan terdapat permasalahan pada aplikasi Lagu yaitu karena sedikitnya kuota pelayanan harian dan aplikasi yang terkadang masih *error*. **Tujuan:** yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah menjelaskan efektivitas aplikasi Lagu (Layanan Tunggu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. **Metode:** Penelitian ini berlandaskan pada teori Efektivitas menurut Subagyo dalam Setiawan & Prabawati(2018) dengan dimensi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, pemantauan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Lagu dapat dikatakan efektif karena dalam ketepatan sasaran program berjalan dengan baik, pencapaian tujuan program sudah berhasil, dan pemantauan program berjalan dengan maksimal. Akan tetapi masih terdapat kekurangan pada server yang belum dimiliki oleh Disdukcapil Pekanbaru serta sosialisasi program aplikasi yang belum maksimal. **Kesimpulan:** aplikasi Lagu perlu ditingkatkan lagi baik itu dalam hal tujuan maupun penggunaan aplikasi terutama untuk terjun langsung ke lapangan memberikan pengenalan langsung tentang aplikasi Lagu kepada masyarakat dan diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai server/jaringan sendiri sehingga dapat mengoptimalkan semua layanan yang menggunakan jaringan/server tersebut.

Kata Kunci: Aplikasi, Efektif, Lagu, Program, Sosialisasi



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-government ialah pemanfaatan elektronik dalam sistem pemerintahan yang bisa meningkatkan transparansi, interaksi, serta memudahkan masyarakat untuk meningkatkan partisipasi publik. Secara hukum, *e-government* didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* untuk Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Proses Pemerintahan lanjutan dengan menggunakan internet dalam bentuk *database website* dimana pemerintah memiliki fungsi administrasi yaitu memberikan pelayanan administrasi dan menerbitkan dokumen kependudukan kepada seluruh warga negara. Selain sebagai pendataan administrasi, dokumen kependudukan juga memberikan kejelasan tentang identitas serta status penduduk, dan kemudahan serta perlindungan hukum. Implementasi *e-government* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang salah satunya melalui *e-KTP*.

Pelaksanaan pencatatan kependudukan sipil melibatkan fungsi hukum, fungsi pelayanan, dan fungsi statistik (data). Demikian juga pada hasil pelayanan berupa data dan dokumen kependudukan. Dokumen dikeluarkan sekaligus mencatat data kependudukan kedalam *database* yang *up to date*. Administrasi kependudukan adalah syarat penting yang harus dilengkapi sebab hal tersebut merupakan penentuan status kewarganegaraan penduduk yang ditunjukkan oleh dokumen kependudukan yang dimiliki. Oleh karena itu, pelayanan publik tersebut merupakan salah satu bagian yang sangat penting yang dilaksanakan negara Purwanti(2018).

Layanan *e-KTP* adalah pelayanan terpadu, informasi daring, sistem komputerisasi dan tindak lanjut yang diakses melalui internet yang mempunyai *website* berbasis *database* Sarwinda(2018). Menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan KTP Nasional Berbasis NIK pada Pasal 2 ayat (1), tujuan pemerintah mengeluarkan KTP elektronik adalah terkait dengan terwujudnya kepemilikan satu KTP bagi satu penduduk yang mempunyai kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berdasarkan Nomor Induk Kependudukan nasional. *e-KTP* adalah langkah tepat pemerintah dalam menciptakan *database* kependudukan nasional guna memberi identitas terhadap masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang terdapat didalamnya.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Aplikasi Lagu ini dikhususkan bagi masyarakat yang berguna untuk membantu dalam mengurus pelayanan *e-KTP* sehingga lebih mudah dan cepat. Aplikasi Lagu adalah aplikasi permohonan penerbitan KTP elektronik jika terjadi kerusakan/kehilangan dan kondisi mendesak. Melihat realita dilapangan dimana harus menunggu hingga satu bulan lebih dalam layanan tunggu untuk mendapatkan KTP elektronik hilang dan KTP elektronik rusak serta aplikasi yang sering error. Hal tersebut menjadi suatu permasalahan yang perlu untuk diselesaikan demi peningkatan pelayanan publik.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian sebelumnya yang ditulis oleh peneliti sebelumnya sebagai berikut:

Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep (2019) Kajian penelitian yang dilakukan oleh Farhan Dani Saputra dengan lokus Kabupaten Pangkep menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu guna mengetahui Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Kemudian yang kedua penelitian yang berjudul *Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIBISA (2021)* Kajian penelitian yang dilakukan oleh Erini Putria dengan lokus Kecamatan Medan Marelan menggunakan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengkaji efektifitas pelayanan SIBISA serta hambatan dalam melaksanakan pelayanan di kecamatan Medan Marelan. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa hasil penelitian ini menunjukkan dibanding dengan pelayanan manual, pelayanan e-KTP dengan aplikasi SIBISA pada kecamatan Medan Marelan dapat dikatakan cukup efektif mulai dari pemberian jaminan, pegawai yang tanggap kepada masyarakat dan juga jasa pelayanan yang diberi. Kemudian penelitian yang terakhir yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (2020)* Kajian yang dilakukan oleh Moch. Faizal Mustofa dengan lokus Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dengan penggunaan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pelayanan Adminduk sebagai upaya peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik di Kelurahan Merjosari. Masih ada beberapa masalah yang didapatkan hasil dari pengamatan yang sudah dilakukan terkait efektifitas pelayanan Adminduk sebagai upaya peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik yaitu dapat dikatakan belum maksimal dan belum dapat dikatakan efektif pada pelaksanaannya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni meneliti dan mengukur seberapa tingkat efektifitas dari Aplikasi Layanan Tunggu di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dipilih oleh penulis dalam melakukan penelitian hampir sama dengan penelitian sebelumnya namun pengukuran indikator menggunakan teori efektifitas dari Subagyo dengan 4 dimensi dalam mengukur tingkat efektifitas Aplikasi Layanan Tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan efektifitas aplikasi Lagu (Layanan Tunggu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

II METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan teknik penelitian dengan hasil berupa data deskriptif yang meliputi tulisan kata-kata ataupun

ucapan dari pengamatan yang dapat dilakukan terhadap perilaku orang lain. Jadi data yang dihasilkan memiliki wujud berupa kata-kata, kalimat atau gambar artinya tidak berupa sebuah angka Moleong(2021). Dimana data ini memiliki bentuk menjadi sebuah naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, memo, atau dokumen resmi lainnya.

Pada penelitian ini, peneliti memilih menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Yang mana metode penarikan kesimpulan diawali dari pemahaman terhadap sebuah kasus tertentu kedalam bentuk kesimpulan umum Hadi(2000). Pendekatan ini menekankan sebelum menarik kesimpulan harus terlebih dahulu melakukan pengamatan dari beberapa kenyataan serta fakta di lapangan setelah itu baru dapat menarik kesimpulan tentang pengamatan tersebut.

Dapat dikatakan bahwa penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif adalah suatu metode yang menggambarkan masalah ataupun kasus yang disajikan atas dasar fakta yang ada dengan menggunakan fakta-fakta tertentu lalu diteliti agar memecahkan masalah dan menarik kesimpulan secara umum. Oleh sebab itu, peneliti akan memaparkan Efektivitas Aplikasi Layanan Tunggu di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Ketepatan Sasaran Program Aplikasi

1 Antusiasme Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, bahwa pada indikator ini, antusias masyarakat Kota Pekanbaru cukup tinggi dalam menggunakan pelayanan permohonan pengurusan pencetakan KTP melalui aplikasi Layanan Tunggu, dimana terlihat dari pernyataan wawancara terhadap masyarakat yang telah menggunakan aplikasi Layanan Tunggu yang mengaku bahwa mereka menggunakan Aplikasi Lagu dalam pelayanan pengurusan KTP karena hilang serta merasa terbantu dengan adanya Aplikasi ini dikarenakan mempermudah mereka dalam mengurus penerbitan KTP baru. Hal tersebut juga diperkuat berdasarkan data grafik jumlah pengguna aplikasi Layanan Tunggu yang peneliti dapatkan dari admin aplikasi Layanan Tunggu Disdukcapil Kota Pekanbaru dimana jumlah pengunduh/pengguna Aplikasi Lagu sepanjang tahun 2022 yang rata-rata di tiap bulannya mengalami peningkatan.

2 Kalangan Pengguna Aplikasi Layanan Tunggu

Kalangan yang menggunakan Aplikasi Lagu dari usia muda sampai tua, namun hal tersebut berbeda dengan yang terjadi dilapangan karena peneliti juga terjun langsung kelapangan untuk melakukan survei sekaligus wawancara dengan 20 orang masyarakat yang peneliti temui di ruang tunggu pelayanan publik Disdukcapil Kota Pekanbaru. Pada kegiatan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti mengambil total 20 sampel di ruang tunggu pelayanan publik Disdukcapil Kota Pekanbaru. Sampel ini ditentukan berdasarkan rentang usia masyarakat yang datang ke Disdukcapil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel Kalangan Masyarakat Yang Mengetahui Aplikasi Lagu

NO	Rentang Usia	Jumlah Orang yang Mengetahui Aplikasi	Jumlah Orang Yang Paham Penggunaan Aplikasi
-----------	---------------------	--	--

	(Tahun)	Ya	Tidak	Paham	Tidak Paham
1.	35-55	0	14	0	14
2.	22-30	6	0	6	0

Sumber: Wawancara oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa masyarakat dengan rentang usia 20-25 tahun mengetahui adanya Aplikasi Lagu sedangkan masyarakat dengan rentang usia 35-55 tidak mengetahui adanya Aplikasi Lagu. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang mengetahui Aplikasi Lagu adalah masyarakat yang memiliki usia muda.

3.2 Sosialisasi Program Aplikasi Layanan Tunggu

1 Kemampuan Sosialisasi

Diketahui bahwa usaha serta kemampuan sosialisasi yang dilakukan pihak Disdukcapil yaitu melalui media sosial, banner, spanduk dan brosur yang disebar di setiap kecamatan, namun untuk terjun langsung kelapangan bertemu masyarakat dan membuat sosialisasi seperti di hotel tidak bisa dilakukan dikarenakan pada saat aplikasi ini launching pada waktu pandemi covid-19 karena adanya isolasi dan pembatasan kegiatan masyarakat pada saat itu. Maka dari itu pihak Disdukcapil menyediakan layanan call center agar masyarakat yang belum paham dapat bertanya langsung kepada petugas pelayanan Aplikasi Lagu dan diberi petunjuk hingga masyarakat paham dan mengerti.

2 Pemahaman Mengenai Aplikasi Layanan Tunggu

Pada kegiatan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti mengambil total 20 sampel di ruang tunggu pelayanan publik Disdukcapil Kota Pekanbaru. Sampel ini merupakan masyarakat yang datang ke Disdukcapil. Dapat dilihat dari Tabel di atas dan berdasarkan hasil survei dan wawancara yang peneliti lakukan kepada 20 orang masyarakat hanya 6 orang yang mengetahui dan paham Aplikasi Lagu.

Hasil yang dapat peneliti ambil pada indikator ini adalah bahwa sosialisasi dari pihak Disdukcapil kepada masyarakat masih belum maksimal karena dari 20 sampel yang peneliti wawancara hanya 6 orang yang mengetahui dan paham Aplikasi Lagu. Hal tersebut menandakan masih banyak yang belum tahu dan paham terhadap Aplikasi Lagu.

3.3 Pencapaian Tujuan Program

1 Keberhasilan Aplikasi Lagu Terhadap Pelayanan Pengurusan KTP

Dalam memberikan pelayanan pengajuan permohonan penerbitan KTP Aplikasi Lagu dapat dikatakan berhasil karena Aplikasi Lagu sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus permohonan penerbitan KTP namun hal ini masih terdapat kendala terhadap keterbatasan blanko yang menyebabkan waktu antrian pengambilan KTP menjadi lama.

2 Tercapainya Tujuan Aplikasi Layanan Tunggu

Hasil dari pengamatan dan wawancara peneliti dengan pihak Disdukcapil dan Masyarakat sebagai pengguna dari Aplikasi Lagu, kedua pihak menyatakan hal yang senada bahwa Aplikasi Lagu sangat membantu memudahkan dalam hal pelayanan pengurusan KTP serta

mempercepat dan efisiensi waktu pada proses pelaksanaannya. Dapat diketahui bahwa pencapaian tujuan Aplikasi Lagu telah tercapai yang terlihat dalam proses pelaksanaannya yang terlaksana sesuai dengan tujuannya.

3.4 Pemantauan Program Aplikasi Layanan Tunggu

1 Pengawasan Aplikasi Layanan Tunggu

Dalam melakukan pengawasan aplikasi Lagu pihak Disdukcapil benar-benar serius hal itu terlihat dari serangkaian pengawasan yang dilakukan seperti menyediakan survei kepuasan dan helpdesk yang berada didalam aplikasi Lagu, menyediakan kotak saran di loket pelayanan, juga bertanya kepada operator aplikasi Lagu. Dari hasil evaluasi pengawasan tersebutlah dilakukan tindak lanjut dalam mengambil kebijakan agar aplikasi Lagu terus beroperasi dengan baik dan terus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

2. Pembaruan dan Perbaikan Aplikasi Layanan Tunggu

Peneliti menemukan bahwa dalam pelaksanaannya Aplikasi Lagu masih terjadi error yang dapat dilihat dari ulasan pengguna pada gambar di atas dan hal tersebut juga didukung oleh hasil dari wawancara peneliti kepada masyarakat namun apa yang dikeluhkan masyarakat tersebut sudah terjawab melalui hasil wawancara peneliti dengan Admin Aplikasi Lagu bahwa jika masalahnya dari jaringan mereka tidak bisa berbuat banyak dikarenakan Disdukcapil Kota Pekanbaru belum mempunyai server sendiri sehingga masih menumpang dengan menggunakan server Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penulis menemukan temuan-temuan yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dengan contoh pada penelitian ini yaitu kalangan pengguna dari aplikasi Layanan Tunggu belum merata, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra, 2019 yang mana pelayanan perekaman KTP pada Kabupaten Pangkep sudah berjalan dengan baik dan sudah banyak diketahui oleh masyarakat sehingga penggunaannya sudah merata dilakukan. Selanjutnya jika dilakukan perbandingan pada penelitian Putria, 2021 yang mengulas tentang efektivitas pelayanan e-ktip melalui aplikasi SIBISA yang hasil penelitiannya sudah berjalan dengan baik daripada pelayanan manual yang dilakukan pada biasanya, sedangkan pada aplikasi Layanan Tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih sering terjadinya error yang mana hal tersebut terjadi disebabkan oleh server aplikasi yang digunakan masih menggunakan domain milik Dinas Komunikasi Informatika Kota Pekanbaru, hal tersebut mengakibatkan kurang luasnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengakses server tersebut dan jika ingin mengakses maka perlu konfirmasi lebih lanjut dari Dinas Komunikasi Informatika Kota Pekanbaru. Adapun temuan yang terakhir yang penulis temukan pada saat penelitian yaitu lamanya waktu tunggu antrian pengambilan ktp yang memakan waktu hingga sebulan bahkan lebih, hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan blanko e-ktip yang mana blanko tersebut diberikan dari pihak Dirjen Disdukcapil Kementerian Dalam Negeri, temuan tersebut tentu sangat bertolak belakang pada judul dari aplikasi Layanan Tunggu tersebut yang mana tujuan dari aplikasi Layanan Tunggu untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan pembuatan ktp hilang dan rusak.

IV KESIMPULAN

Dalam menganalisis efektivitas aplikasi Lagu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, peneliti menggunakan 4 (empat) dimensi dengan 8 (Delapan) indikator yang telah di bahas pada Bab sebelumnya. Dari hasil penelitian tersebut, peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu dalam ketepatan sasaran program antusias masyarakat terhadap aplikasi Lagu dapat dikatakan efektif, tetapi kalangan pengguna aplikasi Lagu belum merata karena berdasarkan hasil survei dan wawancara di lapangan rata-rata hanya kalangan usia muda saja yang mengetahui aplikasi Lagu. Pada sosialisasi program aplikasi Layanan Tunggu, dinilai belum efektif karena masih banyak masyarakat yang belum tahu aplikasi Lagu dan mengerti tata cara penggunaan fitur layanan di dalam aplikasi Lagu.

Pencapaian tujuan program aplikasi Layanan Tunggu dan keberhasilan terhadap pelayanan KTP dinilai berhasil karena masyarakat langsung merasakan pelayanan dari Aplikasi Lagu dan terbantu dengan adanya Aplikasi Lagu, namun pada pelaksanaannya terdapat kendala terhadap keterbatasan blanko dan hal tersebut diluar kendali dari pihak Disdukcapil dikarenakan blanko itu sendiri di *supply* dari pusat. Pada pemantauan program dinilai cukup efektif hal ini dilihat dari serangkaian pengawasan yang dilakukan yaitu : survei kepuasan dan *helpdesk* didalam aplikasi Lagu, menyediakan kotak saran di loket pelayanan, juga bertanya kepada operator aplikasi Lagu. Akan tetapi terkadang aplikasi Lagu masih terjadi *error*; yang disebabkan Disdukcapil Kota Pekanbaru belum mempunyai server sendiri dan masih menumpang dengan server Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.

Berdasarkan poin – poin di atas Aplikasi Layanan Tunggu dapat dikatakan belum efektif karena dari delapan indikator efektivitas tersebut terdapat empat indikator yang belum terpenuhi yaitu dari indikator kalangan pengguna aplikasi, sosialisasi program aplikasi, serta pembaruan & perbaikan.

Keterbatasan Penelitian. penelitian memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu Lokus sebagai studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan. Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian oleh karena itu penulis menyarankan perlu ditingkatkan lagi baik itu dalam hal tujuan maupun penggunaan aplikasi terutama untuk terjun langsung ke lapangan untuk memberikan pengenalan langsung tentang aplikasi Lagu kepada masyarakat agar lebih banyak lagi kalangan masyarakat baik muda maupun tua yang mengetahui tentang aplikasi Lagu ini. Diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai server/jaringan sendiri agar pada pelaksanaannya ketika terjadi *error* yang disebabkan oleh kerusakan pada jaringan dapat bisa langsung di atasi sendiri oleh pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru sehingga dapat mengoptimalkan semua layanan yang menggunakan jaringan/server tersebut termasuk aplikasi Lagu sendiri agar tidak perlu untuk menunggu perbaikan jaringan dari pihak lain yang tentunya memakan waktu lebih lama.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.



VI. DAFTAR PUSTAKA

Hadi, S. (2000). *Metodologi Research I*. Adi Offset.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Rev, Vol. 40). PT Remaja Rosdakarya.

Mustofa, M. F. (2020). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. 151–156.

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Pasal 2 ayat (1) Tentang Pedoman Penerbitan KTP Nasional Berbasis NIK.

Purwanti, D. (2018). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (KTP-el) Di Kabupaten Sukabumi*.

Putria, E. (2021). *Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIBISA*.

Sarwinda. (2018). *Pelayanan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*. <http://repository.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/14815>

Setiawan, S. B., & Prabawati, I. (2018). *Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi GO SIGAP di Kepolisian Resor Gresik*. Publika, November 2018.

Saputra, F. D. (2019). *Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep*.

