

EVALUASI PROGRAM PELAYANAN KTP-el MELALUI WEBSITE SIKAUUM DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUBULUSSALAM PROVINSI ACEH

Muhammad Attarsyah

NPP. 32.0028

Asdaf Kota Subulussalam, Provinsi Aceh

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: attarsyahm@gmail.com

Pembimbing Skripsi; Prof. Dr. Muh. Ilham, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The electronic ID card (KTP-el) service through the SIKAUUM website has not been optimally implemented in supporting the application of E-Government in Subulussalam City..**Purpose:** To evaluate the implementation of the SIKAUUM website in improving population administration services..**Method:** A qualitative descriptive approach was used, applying Wirawan's (2012) evaluation theory—evaluating input, process, output, outcome, and impact. Data was collected via interviews, observation, and documentation..**Results:** SIKAUUM improved KTP-el services during COVID-19 by reducing queues. However, issues such as server instability, limited budget, lack of outreach, and poor accessibility in remote areas (Longkib, Rundeng) hinder its effectiveness..**Conclusion:** Although initially impactful, SIKAUUM faces sustainability challenges requiring targeted improvements.

Keywords: Evaluation, KTP-el, SIKAUUM Website, Public Service, E-Government.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Belum optimalnya pelayanan KTP-el melalui Website SIKAUUM dalam mendorong penerapan E-Government di Kota Subulussalam..**Tujuan:** Mengevaluasi pelaksanaan Website SIKAUUM, dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan..**Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori evaluasi Wirawan (2012) meliputi masukan, proses, keluaran, akibat, dan pengaruh. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi..**Hasil:** Website SIKAUUM efektif saat pandemi, namun menghadapi hambatan seperti gangguan server, keterbatasan dana, minimnya sosialisasi, serta akses terbatas di daerah terpencil (Longkib, Rundeng)..**Kesimpulan:** Website SIKAUUM perlu perbaikan agar dapat optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Evaluasi, KTP-el, Website SIKAUUM, Pelayanan Publik, E-Government.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi dalam pelayanan publik, salah satunya melalui penerapan *e-government* yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel (Sosiawan, 2008; Indrajit, 2006). Salah satu bentuk pelayanan publik yang krusial adalah administrasi kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), yang tidak hanya berfungsi sebagai identitas resmi, tetapi juga sebagai syarat untuk memperoleh hak-hak sipil seperti layanan publik, perlindungan hukum, dan keperluan administratif lainnya (Sekretariat Daerah Sleman, 2012). Kendati demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan KTP-el belum sepenuhnya optimal (Rahmi, 2021). Sebagai bagian dari transformasi digital, *e-government* dalam pelayanan KTP-el dapat meningkatkan efisiensi birokrasi dan kualitas layanan publik (Sadat, 2021). Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menekankan pentingnya NIK dan sistem informasi digital sebagai basis tunggal data kependudukan (Dian Ervany & Romi, 2018).

Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam meluncurkan inovasi berbasis teknologi berupa website SIKAUM (*Sistem Informasi Kependudukan Kota Subulussalam*), sebagai implementasi dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD) yang diatur dalam Pasal 1 Ayat 21 UU No. 24 Tahun 2013. Website ini menyediakan layanan daring seperti pendaftaran KTP-el, pelaporan kehilangan, dan perubahan data. Berdasarkan data BPS Kota Subulussalam, terjadi peningkatan jumlah penduduk wajib KTP-el dari 55.796 jiwa pada tahun 2020 menjadi 59.043 jiwa pada tahun 2023, serta peningkatan jumlah penduduk yang telah merekam KTP-el dari 49.405 jiwa menjadi 55.279 jiwa dalam periode yang sama. Penurunan kesenjangan kepemilikan KTP-el hingga 4,94% di tahun 2022 mencerminkan keberhasilan awal SIKAUM, namun pada 2023 kembali meningkat menjadi 6,37%, menandakan adanya hambatan dalam optimalisasi program (Hutasoit & Lumban Gaol, 2023). Hambatan tersebut di antaranya adalah minimnya sosialisasi, kendala teknis seperti gangguan jaringan, dan keterbatasan akses internet di wilayah terpencil seperti Kecamatan Longkib dan Rundeng.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program Website SIKAUM dalam pelayanan KTP-el, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi, serta menilai efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Subulussalam.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak dasar setiap warga negara, termasuk dalam hal kepemilikan dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan KTP-el di berbagai daerah masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam hal efektivitas, pemerataan, dan kemudahan akses. Hal tersebut terlihat pula di Kota Subulussalam, Provinsi Aceh, yang sejak beberapa tahun terakhir mencoba menerapkan inovasi berbasis teknologi digital melalui Website SIKAUM.

Website SIKAUM dirancang sebagai upaya memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Namun, implementasi layanan ini belum

sepenuhnya optimal. Masih ditemukan permasalahan seperti gangguan teknis pada server, keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat, hingga rendahnya literasi digital masyarakat di wilayah pinggiran seperti Kecamatan Longkib dan Rundeng. Permasalahan ini semakin kompleks ketika infrastruktur penunjang, seperti jaringan internet dan perangkat digital, belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah Kota Subulussalam.

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam tahun 2023, terjadi peningkatan kembali jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman KTP-el, yang sebelumnya sudah mengalami tren penurunan. Fakta ini menunjukkan bahwa program pelayanan melalui Website SIKAUM belum berhasil menjangkau seluruh elemen masyarakat secara efektif dan merata. Masih terdapat gap antara jumlah penduduk wajib KTP dan penduduk yang telah terekam, yang seharusnya dapat diminimalisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Di sisi lain, penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara umum, namun belum secara spesifik mengevaluasi implementasi layanan berbasis web di tingkat kabupaten/kota dengan pendekatan evaluatif yang menyeluruh, seperti input, proses, output, hingga pengaruh program terhadap pelayanan publik. Inilah yang menjadi dasar pentingnya penelitian ini dilakukan.

Penelitian ini hadir untuk mengisi celah (gap) tersebut, dengan mengevaluasi Program Pelayanan KTP-el melalui Website SIKAUM menggunakan pendekatan evaluasi program menurut teori Wirawan (2012), yang mencakup dimensi masukan, proses, keluaran, akibat, dan pengaruh. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan terhadap pelaksanaan program serta memperkuat sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Subulussalam secara lebih merata dan berkelanjutan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari sejumlah penelitian sebelumnya yang mengkaji evaluasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) maupun pelayanan daring lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Euis Juhaeriah (2015) berjudul *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang* menunjukkan bahwa penerapan SIAK berada dalam kategori baik dengan nilai capaian sebesar 74,26%, namun perlu ditingkatkan dalam hal kualitas pelayanan. Kishela Parubak (2016) dalam penelitiannya di Kabupaten Toraja Utara menilai bahwa SIAK cukup efektif, meskipun masih banyak masyarakat yang belum memahami sistem berbasis online. Selanjutnya, penelitian oleh Tri Adriyanto dan Kismartini (2021) menemukan bahwa pelaksanaan SIAK di Kabupaten Semarang berjalan baik namun masih terkendala pada aspek SDM dan jaringan. Penelitian Rozamardianti (2022) di Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan hasil evaluasi SIAK dengan skor rata-rata yang tergolong baik. Penelitian dari Sri Haryaningsih & Hardalina (2021) dalam Jurnal Riset Tindakan Indonesia, mengevaluasi implementasi SIAK di Kabupaten Sintang, yang belum optimal karena kendala infrastruktur dan minimnya sosialisasi. Namun, political will dan SDM mendukung keberhasilan program. Sementara itu, Nova Hari Santhi & Junaidi (2024) dalam Jurnal Bintang Manajemen menyimpulkan bahwa penerapan SIAK terpusat di Lombok Timur dinilai efektif dalam mempercepat pelayanan administrasi kependudukan serta meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Seluruh penelitian ini menjadi dasar perbandingan dalam mengevaluasi program

pelayanan KTP-el melalui Website SIKAUUM di Kota Subulussalam yang juga menghadapi kendala serupa dalam hal jaringan, sosialisasi, dan infrastruktur pendukung.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian-penelitian terdahulu, di mana konteks penelitian ini secara khusus mengevaluasi pelayanan administrasi kependudukan berupa KTP-el melalui platform digital berbasis website, yaitu SIKAUUM, yang merupakan inovasi pelayanan dari Disdukcapil Kota Subulussalam. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus lokasi penelitian di Kota Subulussalam yang sebelumnya belum pernah dijadikan objek dalam penelitian serupa, serta penggunaan pendekatan evaluasi program berdasarkan teori Wirawan (2012) yang mencakup evaluasi masukan, proses, keluaran, akibat, dan pengaruh secara menyeluruh.

Selain itu, indikator yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Euis Juhaeriah (2015), Kishela Parubak (2016), dan Tri Adriyanto & Kismartini (2021) yang hanya berfokus pada efektivitas sistem atau kualitas sistem pelayanan. Dalam penelitian ini, penulis juga mengidentifikasi kendala spesifik terkait hambatan teknis (seperti gangguan server dan akses internet di wilayah terpencil) dan sosial (kurangnya sosialisasi kepada masyarakat), serta mengevaluasi pengaruh program terhadap distribusi pelayanan publik secara merata. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam literatur evaluasi e-government pada pelayanan KTP-el berbasis website di tingkat daerah, serta menawarkan rekomendasi kebijakan berbasis temuan lapangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital kependudukan.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan program pelayanan KTP-el melalui website SIKAUUM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. Penelitian ini berupaya menilai sejauh mana implementasi website SIKAUUM dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapan program, baik dari sisi teknis, sumber daya manusia, maupun penerimaan masyarakat. Dengan memahami hambatan-hambatan tersebut, peneliti bermaksud memberikan masukan dan rekomendasi yang relevan guna mendukung perbaikan dan pengembangan program pelayanan KTP-el secara daring di Kota Subulussalam agar lebih merata, mudah diakses, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan metode ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan program pelayanan KTP-el melalui Website SIKAUUM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. Teori evaluasi program yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model evaluasi menurut Wirawan (2012), yang mencakup lima dimensi evaluasi yaitu: masukan (input), proses, keluaran (output), akibat (outcome), dan pengaruh (impact).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari aparat Disdukcapil Kota

Subulussalam serta masyarakat pengguna layanan SIKAUM, khususnya yang berdomisili di kecamatan-kecamatan yang mengalami hambatan akses layanan seperti Longkib dan Rundeng. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya mengevaluasi secara menyeluruh efektivitas program pelayanan KTP-el berbasis digital serta mengidentifikasi kendala dan upaya perbaikannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program pelayanan KTP-el melalui website SIKAUM (Sistem Informasi Kependudukan Kota Subulussalam) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. Evaluasi ini menggunakan model evaluasi program dari Wirawan (2012), yang mencakup lima komponen utama: masukan (input), proses, keluaran (output), hasil (outcome), dan dampak (impact).

3.1 Evaluasi Program Pelayanan KTP-el melalui Webiste SIKAUM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Provinsi Aceh.

1. Evaluasi Masukan

Evaluasi masukan terhadap Program Pelayanan KTP-el melalui Website SIKAUM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam menunjukkan bahwa secara umum kesiapan internal telah terpenuhi, meskipun masih terdapat sejumlah kendala dalam aspek pendukung eksternal. Dari sisi sumber daya manusia, aparatur pelaksana dinilai telah memiliki kompetensi dasar yang memadai dalam pengoperasian sistem pelayanan digital. Hal ini didukung oleh pelatihan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi dan Ditjen Dukcapil, terutama bagi petugas operator SIAK dan admin website. Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dengan jumlah SDM yang terbatas menjadi salah satu tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan, khususnya saat terjadi lonjakan permohonan dokumen kependudukan secara bersamaan.

Selanjutnya, dari aspek sarana dan prasarana, pelayanan berbasis website ini masih menemui kendala teknis di lapangan. Keterbatasan perangkat komputer, gangguan jaringan internet, dan belum tersedianya kendaraan operasional pelayanan keliling menjadi hambatan utama dalam menjangkau masyarakat di wilayah terluar seperti Kecamatan Longkib dan Rundeng. Kondisi ini menyebabkan pelayanan daring belum mampu menjangkau masyarakat secara merata, dan sebagian besar warga masih memilih untuk menggunakan jalur pelayanan manual. Dalam hal pembiayaan, keterbatasan anggaran menjadi faktor signifikan yang menghambat optimalisasi Website SIKAUM. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang dan operator pelayanan, alokasi anggaran lebih banyak diarahkan pada pelayanan non-digital, sehingga pengembangan sistem, peningkatan kapasitas server, maupun kegiatan sosialisasi tidak dapat dijalankan secara maksimal. Berikut kondisi sarana prasarana di ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam.

Tabel 1.

Sarana Prasarana di Ruang Pelayanan.

NO.	NAMA BARANG	SATUAN
1.	Loker umum	1
2.	Meja Pelayanan	13
3.	Kursi Tunggu	10
4.	Papan Pengumuman	1
5.	Jam Dinding	1
6.	Printer	5
7.	Mesin Cetak KTP-el	1
8.	Sound System	1
9.	Komputer	6
10	Kamera	2
11	Tripod Kamera	2

Sumber: Disdukcapil Kota Subulussalam, 2025

Secara regulatif, program ini telah ditopang oleh dasar hukum dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu pada ketentuan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019. Namun, implementasinya belum berjalan secara menyeluruh. Berdasarkan keterangan beberapa informan, masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur layanan daring, dan petugas di lapangan belum maksimal dalam menyampaikan edukasi terkait penggunaan Website SIKAUM. Minimnya sosialisasi menjadi salah satu akar persoalan utama rendahnya partisipasi masyarakat terhadap layanan ini. Banyak warga, khususnya yang berada di daerah pinggiran kota, bahkan tidak mengetahui keberadaan website tersebut. Oleh karena itu, komunikasi publik yang intensif dan terarah sangat diperlukan untuk membangun kesadaran dan literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan layanan kependudukan berbasis daring.

Dengan mempertimbangkan seluruh aspek di atas, evaluasi masukan terhadap Program Website SIKAUM menunjukkan bahwa kesiapan internal seperti SDM dan regulasi sudah cukup baik, namun keberhasilan implementasi layanan digital ini masih sangat dipengaruhi oleh dukungan infrastruktur, anggaran yang memadai, serta efektivitas sosialisasi kepada masyarakat. Tanpa penguatan pada aspek eksternal ini, pemanfaatan layanan berbasis website akan sulit untuk mencapai tujuannya secara optimal di seluruh wilayah Kota Subulussalam.

2. Evaluasi Proses

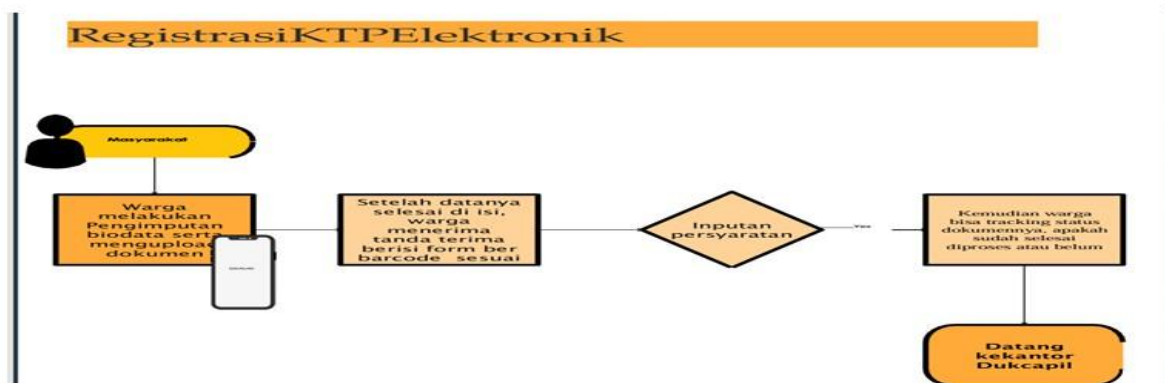
Evaluasi proses dalam pelaksanaan Program Pelayanan KTP-el melalui Website SIKAUM menitikberatkan pada sejauh mana mekanisme layanan berjalan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan, serta bagaimana sistem tersebut mampu memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara daring. Website SIKAUM sendiri dikembangkan sebagai platform digital berbasis web yang dirancang untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan, khususnya untuk layanan pendaftaran KTP-el, pelaporan kehilangan atau kerusakan KTP, dan perubahan data identitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, diketahui bahwa seluruh proses pelayanan pada website ini telah

mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun berdasarkan pedoman dari Direktorat Jenderal Dukcapil.

Adapun alur pelayanan dalam Website SIKAUM dimulai dengan akses masyarakat ke halaman utama portal melalui alamat yang telah disediakan. Pada tahap awal, pemohon memilih jenis layanan yang diinginkan, seperti pendaftaran KTP baru, perbaikan data, atau laporan kehilangan. Setelah itu, pengguna diwajibkan untuk mengisi formulir digital yang tersedia dengan mencantumkan data diri lengkap, mengunggah dokumen pendukung seperti foto KTP lama (jika ada), KK, serta surat kehilangan dari kepolisian untuk kasus KTP hilang. Selanjutnya, sistem akan menghasilkan *barcode* atau kode unik yang digunakan sebagai bukti pengajuan layanan. Setelah proses verifikasi oleh petugas, status permohonan akan muncul di halaman akun pengguna dan akan diperbarui secara berkala hingga dokumen siap diambil atau dikirim. Secara visual, SOP pelayanan pada Website SIKAUM dapat dijelaskan melalui gambar berikut:

Gambar 1.

Alur Penggunaan Website SIKAUM



Sumber: Disdukcapil Kota Subulussalam, 2024

Meskipun sistem ini telah memiliki alur kerja yang terstruktur, implementasinya masih menemui sejumlah kendala. Berdasarkan hasil wawancara, banyak masyarakat yang mengalami kesulitan saat mengunggah dokumen karena keterbatasan jaringan, terutama di daerah dengan sinyal internet yang lemah. Selain itu, belum adanya sistem notifikasi otomatis membuat sebagian pemohon tidak mengetahui status terbaru dari pengajuan mereka. Di sisi lain, petugas pelayanan juga mengeluhkan ketergantungan sistem terhadap server pusat yang sering mengalami gangguan teknis, sehingga proses verifikasi data melalui SIAK terpusat menjadi terhambat.

Secara keseluruhan, proses pelayanan Website SIKAUM telah memenuhi prinsip dasar pelayanan publik berbasis digital, yakni kemudahan akses, transparansi, dan efisiensi. Namun demikian, belum meratanya literasi digital masyarakat serta terbatasnya infrastruktur pendukung menjadi tantangan utama dalam menjaga keberlanjutan proses pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan baik dari sisi teknis maupun non-teknis, termasuk optimalisasi fitur digital, pelatihan SDM, serta peningkatan sistem monitoring layanan untuk menjamin konsistensi proses pelayanan yang berjalan melalui platform digital ini.

3. Evaluasi Keluaran

Pelaksanaan program pelayanan KTP-el melalui Website SIKAUM telah memberikan dampak langsung terhadap kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi

kependudukan secara digital. Inovasi ini muncul sebagai respons terhadap kebutuhan akan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, khususnya saat pandemi COVID-19 membatasi aktivitas tatap muka. Dalam situasi tersebut, Website SIKAUUM menjadi alternatif utama bagi masyarakat untuk melakukan pengajuan dokumen secara daring tanpa harus datang ke kantor. Proses yang lebih ringkas dan minim kontak fisik terbukti berhasil menekan antrean dan mempercepat waktu pelayanan, sekaligus meningkatkan akurasi data karena seluruh berkas diunggah secara mandiri oleh pemohon.

Hasil yang signifikan terlihat pada tahun 2021 hingga 2022, di mana terjadi penurunan angka kesenjangan antara penduduk wajib KTP dan jumlah perekaman. Data menunjukkan bahwa kesenjangan tersebut menurun hingga mencapai angka 4,94%, yang sebelumnya pada tahun 2020 masih berada di angka 11,45%. Hal ini menunjukkan bahwa keluaran dari program berbasis website ini mampu mendorong efektivitas pelayanan dan memperluas akses masyarakat terhadap dokumen identitas resmi. Selain itu, dengan adanya pengajuan layanan secara daring, proses input data oleh operator menjadi lebih tertib karena pengguna wajib mengunggah dokumen yang dibutuhkan sebelum proses verifikasi dilakukan.

Namun demikian, hasil capaian pada tahun 2023 menunjukkan adanya penurunan efektivitas. Jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman kembali meningkat menjadi 6,37%, yang artinya ada kenaikan angka kesenjangan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, kondisi ini disebabkan oleh sejumlah faktor, antara lain gangguan teknis pada sistem, kurangnya pembaruan sistem keamanan website, serta belum optimalnya dukungan terhadap pemrosesan data pada wilayah-wilayah yang memiliki akses jaringan terbatas. Di sisi lain, minimnya literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat pedesaan, turut mempengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan layanan daring secara konsisten.

Dari aspek teknis, Website SIKAUUM juga belum dilengkapi dengan sistem notifikasi otomatis atau pelacakan status secara real-time, sehingga sebagian pemohon merasa kesulitan untuk mengetahui progres pengajuan mereka. Meskipun sistem barcode sudah diterapkan sebagai alat kontrol dan bukti pengajuan, ketiadaan notifikasi atau pengingat digital menyebabkan komunikasi layanan masih bergantung pada inisiatif masyarakat untuk melakukan pengecekan manual melalui website atau mendatangi langsung kantor pelayanan.

Dengan demikian, meskipun Website SIKAUUM telah menghasilkan keluaran positif berupa peningkatan akses dan percepatan layanan administrasi KTP-el pada periode awal pelaksanaannya, keberlanjutan dan konsistensi hasil tersebut masih memerlukan perbaikan sistem dan strategi pelayanan. Terutama dalam hal penguatan fitur digital, penyediaan sistem pelacakan layanan, serta upaya penyadaran masyarakat secara masif agar pemanfaatan layanan daring ini dapat berjalan optimal dan merata di seluruh wilayah Kota Subulussalam.

4. Evaluasi Akibat

Penerapan Website SIKAUUM dalam pelayanan KTP-el memberi pengaruh nyata terhadap perubahan pola pelayanan dan perilaku masyarakat. Di satu sisi, kehadiran layanan daring ini mendorong peningkatan efisiensi administrasi di internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. Proses birokrasi menjadi lebih tertata, serta mengurangi beban pelayanan manual yang sebelumnya mendominasi. Aparatur dapat lebih fokus pada proses verifikasi dan pencetakan dokumen, sementara pendaftaran dan pengajuan data

dilakukan secara mandiri oleh masyarakat melalui sistem. Dampak positif lainnya terlihat dari meningkatnya kesadaran digital pada kelompok masyarakat tertentu, terutama generasi muda yang lebih adaptif terhadap teknologi. Website SIKAUUM menjadi media yang memperkenalkan pentingnya pelayanan publik berbasis teknologi informasi, serta memberikan pengalaman baru bagi masyarakat dalam mengakses hak-haknya sebagai warga negara secara lebih mudah dan cepat.

Namun demikian, tidak semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat yang sama. Ketimpangan akses internet, rendahnya literasi digital, dan belum meratanya sosialisasi masih menjadi faktor penghambat yang mengakibatkan sebagian warga tetap bergantung pada pelayanan konvensional. Hal ini menciptakan kesenjangan dalam aksesibilitas layanan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah dengan infrastruktur digital yang terbatas seperti Kecamatan Longkib dan Rundeng. Kondisi tersebut berpotensi memperlebar jurang pelayanan antara pusat kota dan daerah pinggiran apabila tidak segera diatasi melalui pendekatan yang inklusif dan merata.

5. Evaluasi Pengaruh

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan mulai menunjukkan arah yang progresif di lingkungan Pemerintah Kota Subulussalam. Perubahan ini tidak hanya tercermin dari penggunaan teknologi dalam proses layanan, tetapi juga dari munculnya kesadaran baru di kalangan birokrat akan pentingnya inovasi berbasis digital untuk menjawab tuntutan masyarakat modern. Website SIKAUUM menjadi salah satu pemantik utama terbentuknya pola pikir yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi, sekaligus menjadi fondasi awal menuju sistem pelayanan publik yang lebih terbuka dan efisien. Perubahan ini juga memberikan pengaruh terhadap pengambilan kebijakan di tingkat daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai mengintegrasikan pelayanan digital sebagai bagian dari strategi pelayanan ke depan. Beberapa kebijakan internal diarahkan untuk memperkuat pemanfaatan teknologi informasi, termasuk pelatihan aparatur, perbaikan sistem, dan upaya menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini belum tersentuh layanan daring.

Di sisi lain, pengaruh sosial dari program ini juga tampak pada meningkatnya ekspektasi publik terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Masyarakat mulai menuntut layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Ini menjadi dorongan bagi pemerintah daerah untuk terus melakukan inovasi, memperluas infrastruktur digital, dan memastikan bahwa seluruh warga, tanpa terkecuali, memiliki akses yang setara terhadap pelayanan administrasi yang menjadi hak dasar mereka.

3.2 Hambatan dalam Pelaksanaan Program Website SIKAUUM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam

Pelaksanaan Program Website SIKAUUM tidak terlepas dari berbagai hambatan teknis maupun non-teknis yang secara langsung memengaruhi efektivitas layanan. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan jaringan internet, khususnya di wilayah-wilayah yang jauh dari pusat kota seperti Kecamatan Longkib dan Rundeng. Minimnya infrastruktur telekomunikasi menyebabkan akses masyarakat terhadap layanan daring menjadi tidak merata, bahkan sebagian warga sama sekali tidak dapat mengakses website karena lemahnya sinyal atau tidak tersedianya jaringan internet sama sekali.

Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat turut menjadi penghalang yang cukup signifikan. Berdasarkan hasil wawancara, banyak warga yang belum memahami cara mengakses dan menggunakan Website SIKAUUM dengan benar. Kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan latar belakang pendidikan rendah cenderung masih bergantung pada pelayanan manual karena menganggap sistem daring terlalu rumit. Hal ini diperparah oleh terbatasnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil, sehingga informasi mengenai keberadaan dan cara penggunaan Website SIKAUUM belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal. Dari sisi kelembagaan, hambatan lain muncul dalam bentuk keterbatasan anggaran. Alokasi dana yang tersedia masih lebih difokuskan pada pelayanan tatap muka, sehingga pengembangan sistem digital seperti peningkatan kapasitas server, pembaruan fitur layanan, serta penyediaan perangkat operasional belum mendapatkan porsi anggaran yang memadai. Padahal, keberhasilan pelayanan daring sangat bergantung pada keandalan sistem dan dukungan sarana pendukung yang memadai.

Tidak hanya itu, permasalahan internal seperti beban kerja petugas yang tinggi dan jumlah SDM yang terbatas juga berkontribusi terhadap lambatnya respons terhadap pengajuan daring. Beberapa pengajuan layanan melalui Website SIKAUUM mengalami keterlambatan dalam proses verifikasi karena petugas harus membagi waktu antara pelayanan manual dan digital. Hal ini berdampak pada kepuasan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan responsif melalui sistem online. Secara keseluruhan, hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan Program Website SIKAUUM masih memerlukan penguatan di berbagai aspek, baik dari sisi infrastruktur, kapasitas SDM, hingga strategi komunikasi publik yang efektif. Tanpa perbaikan menyeluruh terhadap kendala-kendala ini, potensi dari layanan berbasis digital tersebut belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat Kota Subulussalam.

3.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam dalam Mengatasi Kendala Website SIKAUUM.

Menghadapi berbagai hambatan dalam pelaksanaan Website SIKAUUM, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam telah melakukan sejumlah upaya strategis guna memastikan layanan tetap berjalan dan dapat diakses oleh masyarakat secara optimal. Salah satu langkah utama yang diambil adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis yang difokuskan pada pengelolaan layanan digital. Seluruh operator dan petugas pelayanan diberikan pemahaman mendalam terkait penggunaan sistem SIAK terpusat, troubleshooting gangguan teknis, serta prosedur pelayanan berbasis website, sehingga mereka mampu memberikan layanan yang responsif dan profesional.

Selain itu, untuk mengatasi kendala jaringan dan akses internet yang terbatas di wilayah pinggiran, Disdukcapil mengupayakan metode pelayanan jemput bola, di mana petugas secara langsung mendatangi masyarakat yang kesulitan mengakses layanan daring. Strategi ini tidak hanya menjangkau warga di daerah terpencil, tetapi juga memperkenalkan kembali Website SIKAUUM kepada masyarakat secara langsung, sekaligus menjadi sarana sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Di sisi teknis, meskipun keterbatasan anggaran menjadi kendala, Disdukcapil tetap berupaya melakukan optimalisasi terhadap perangkat yang ada. Penggunaan laptop pribadi oleh petugas sebagai pengganti komputer yang rusak menjadi bentuk adaptasi sementara agar pelayanan tetap berjalan. Dalam jangka panjang, dinas juga mengusulkan peningkatan anggaran pada

tahun berikutnya untuk pengadaan sarana prasarana, peremajaan perangkat, serta pemutakhiran sistem agar lebih stabil dan user-friendly.

Tidak kalah penting, upaya memperluas cakupan informasi kepada masyarakat juga mulai digencarkan melalui media sosial dan papan pengumuman di kantor kelurahan serta kecamatan. Pendekatan ini dilakukan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat secara bertahap, sekaligus memperkuat pemahaman mereka terhadap alur pelayanan dalam Website SIKAUM. Dinas juga mendorong masyarakat yang telah memahami layanan daring untuk menjadi agen informasi di lingkungan sekitar, terutama di daerah dengan keterbatasan akses.

Upaya-upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen dari pihak penyelenggara untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan, meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan struktural dan teknis. Dengan strategi yang adaptif dan kolaboratif, diharapkan pelayanan KTP-el berbasis website dapat berkembang menjadi sistem yang inklusif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat secara merata di seluruh wilayah Kota Subulussalam.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Website SIKAUM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam telah memberikan kontribusi terhadap perubahan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan KTP-el. Temuan utama dari penelitian ini mencerminkan dua sisi realitas yang saling berdampingan: keberhasilan awal implementasi sistem digital, serta hambatan struktural dan teknis yang mengiringinya.

Di satu sisi, Website SIKAUM terbukti efektif dalam merespons kebutuhan pelayanan selama masa pandemi, dengan capaian kinerja yang ditunjukkan melalui penurunan angka kesenjangan perekaman KTP-el antara tahun 2020 hingga 2022. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem daring mampu menjadi alternatif layanan yang relevan, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip e-government. Aparatur Disdukcapil juga dinilai telah memiliki kompetensi yang memadai, serta menjalankan prosedur pelayanan berbasis SOP yang telah ditetapkan. Implementasi barcode, unggah dokumen, dan sistem verifikasi daring menjadi indikator bahwa teknologi telah mulai diadopsi dalam tatanan birokrasi daerah. Namun demikian, efektivitas program ini tidak berlangsung konsisten. Penurunan performa pelayanan tercatat kembali pada tahun 2023, ditandai dengan meningkatnya jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman KTP-el. Temuan ini memperkuat adanya keterbatasan pada sisi anggaran, infrastruktur jaringan, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Minimnya sosialisasi dan distribusi informasi mengenai Website SIKAUM menyebabkan sebagian besar masyarakat—khususnya di wilayah pinggiran seperti Longkib dan Rundeng—masih belum memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Bahkan, sebagian besar warga belum mengetahui keberadaan program ini, atau menganggap prosesnya rumit dan tidak dapat diakses karena hambatan teknis.

Temuan penting lainnya terletak pada kesenjangan pelayanan antara wilayah pusat kota dan daerah terpencil. Website SIKAUM sebagai produk inovasi teknologi belum mampu menjembatani ketimpangan akses layanan publik secara menyeluruh. Faktor geografis dan ketidaksiapan infrastruktur menjadi tantangan utama yang berdampak pada pencapaian output dan outcome program.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi itu sendiri, melainkan juga pada kesiapan sumber daya manusia, keberlanjutan dukungan anggaran, dan strategi komunikasi yang adaptif. Untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif, dibutuhkan sinergi antara penguatan kelembagaan, perbaikan sistem, serta pendekatan humanistik yang mempertimbangkan kondisi sosial masyarakat pengguna layanan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan Program Pelayanan KTP-el melalui Website SIKAUUM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, dapat disimpulkan bahwa implementasi program ini menunjukkan adanya upaya nyata dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah. Kehadiran Website SIKAUUM menjadi inovasi yang relevan dalam menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien, terutama dalam situasi pandemi yang membatasi aktivitas pelayanan tatap muka. Hal ini terbukti dari meningkatnya angka perekaman KTP-el pada tahun-tahun awal penerapannya, yang mencerminkan efektivitas sistem digital dalam mendukung proses administrasi kependudukan.

Namun, efektivitas tersebut tidak berlangsung secara konsisten. Dalam praktiknya, pelaksanaan Website SIKAUUM masih menghadapi berbagai hambatan, baik dari sisi internal maupun eksternal. Secara internal, keterbatasan anggaran, belum optimalnya perangkat pendukung, dan beban kerja petugas yang tinggi menjadi faktor penghambat kelancaran pelayanan daring. Sementara secara eksternal, rendahnya literasi digital masyarakat, terbatasnya infrastruktur jaringan di daerah pinggiran, serta kurangnya kegiatan sosialisasi menyebabkan layanan ini belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Ketimpangan akses antara pusat kota dan wilayah kecamatan seperti Longkib dan Rundeng masih menjadi tantangan yang belum teratasi secara tuntas.

Meskipun demikian, program Website SIKAUUM telah mendorong terbentuknya paradigma baru dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan, di mana penggunaan teknologi informasi mulai diterima sebagai bagian dari pelayanan publik. Aparatur pelayanan menunjukkan kesiapan dalam mengelola sistem digital, dan SOP pelayanan telah diterapkan sesuai ketentuan. Namun, agar program ini dapat berjalan optimal dan berkelanjutan, diperlukan dukungan yang lebih kuat dalam hal pengembangan infrastruktur, penyediaan anggaran khusus, serta pelibatan aktif masyarakat melalui edukasi dan pemberdayaan.

Dengan demikian, Website SIKAUUM memiliki potensi besar sebagai model pelayanan kependudukan berbasis digital di daerah, namun keberhasilannya sangat bergantung pada keseriusan pemerintah daerah dalam menindaklanjuti hambatan-hambatan yang ada melalui pendekatan yang kolaboratif, inklusif, dan berbasis kebutuhan masyarakat setempat.

Keterbatasan Penelitian. Pertama, penelitian hanya berfokus pada dimensi implementasi layanan Website SIKAUUM dari sudut pandang penyedia layanan (Disdukcapil) dan tidak secara mendalam menggali persepsi pengguna layanan (masyarakat) dalam jumlah yang lebih luas. Hal ini menyebabkan belum tergambarnya secara menyeluruh tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan daring tersebut. Kedua, ruang lingkup penelitian ini terbatas pada aspek pelayanan KTP-el, sehingga belum mencakup fitur-fitur lain dalam Website SIKAUUM seperti akta kelahiran, KK, dan pencatatan sipil lainnya. Ketiga, pengumpulan data

dilakukan dalam periode yang relatif terbatas, sehingga dinamika kebijakan pasca penelitian belum dapat tercakup secara menyeluruh.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan informan yang terbatas dari sisi pengguna layanan, serta ruang lingkup pembahasan yang hanya fokus pada pelayanan KTP-el. Oleh karena itu, **penelitian lanjutan sangat dianjurkan untuk menggali persepsi masyarakat secara lebih luas dan mendalam**, serta mengevaluasi layanan lainnya dalam sistem SIKAUM secara menyeluruh.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, Kepala Bidang PIAK, serta seluruh staf dan operator *WEBSITE* SIKAUM yang telah memberikan dukungan dan informasi selama proses penelitian ini berlangsung. Terima kasih juga saya sampaikan kepada masyarakat Kota Subulussalam yang telah bersedia menjadi informan dan berpartisipasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih saya haturkan kepada dosen pembimbing, civitas akademika IPDN, serta keluarga dan rekan-rekan yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat yang tak henti-hentinya dalam penyelesaian penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adriyanto, T., & Kismartini. (2021). Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 145–160.

Dian Ervany, & Romi. (2018). Perlindungan Data Kependudukan dalam E-Government Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 5(1), 71–80.

Haryaningsih, S., & Hardalina. (2021). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sintang. *Jurnal Riset Tindakan Indonesia*, 6(3), 202–210. [SINTA 1]

Hutasoit, M. L., & Lumban Gaol, Y. (2023). Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital: Studi pada Website Dukcapil. *Jurnal Birokrasi dan Inovasi Pelayanan*, 9(1), 55–64.

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

Juhaeriah, E. (2015). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 77–90.

Parubak, K. (2016). Efektivitas SIAK di Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(1), 23–34.

Rahmi, S. (2021). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan KTP Elektronik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 132–139.

Rozamardianti, A. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(1), 45–56.

Sadat, A. (2021). Inovasi E-Government dan Transformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 8(2), 88–97.

Santhi, N. H., & Junaidi. (2024). Evaluasi Penerapan SIAK Terpusat di Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Bintang Manajemen*, 12(1), 21–35.

Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman. (2012). *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Sleman: Pemda Sleman.

Sosiawan, S. (2008). Perkembangan E-Government dalam Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 2(3), 43–58.

Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Pers.

