STRATEGI PEMANFAATAN WEBSITE SI-DOI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN PENERBITAN KTP-EL DI KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Isma Febiana
NPP. 33.0712
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: ismafebiyana1717@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Djonny Pabisa,S.Pd,M.Pd
Email: djonnypabisa@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The utilization of the Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) website in Palangka Raya City still faces challenges including limited human resources, unstable internet networks, low digital literacy among citizens, and public preference for in-person services. Despite these gaps, no prior study has analyzed SI-DOI utilization through a strategic management lens.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the strategy for utilizing the SI-DOI website to improve the efficiency of Electronic Identity Card (KTP-el) issuance services in Palangka Raya City.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation at the Population and Civil Registration Office of Palangka Raya City. Data were analyzed using NVivo 12 Plus based on Wheelen et al. (2018)strategic management theory encompassing environmental scanning, strategy formulation, strategy implementation, and evaluation and control.* ***Result:*** *The findings indicate that SI-DOI utilization has improved KTP-el service efficiency by reducing queues, accelerating service processes, regulating citizen arrival schedules, and enhancing service orderliness. However, implementation remains suboptimal due to limited personnel, unstable internet connectivity, low digital literacy, incomplete documents, and citizen preference for direct services. Strategies to address these challenges include public outreach, user assistance, internal coordination strengthening, staff capacity building, and service infrastructure improvement.* ***Conclusion:*** *Optimizing SI-DOI requires synergy among technology, human resources, and community readiness to achieve sustainable efficiency in KTP-el issuance services.*

Keywords: *digital literacy; efficiency; KTP-el; public service; SI-DOI; strategic management*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Pemanfaatan website Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) di Kota Palangka Raya masih menghadapi berbagai kendala, di antaranya keterbatasan sumber daya manusia, ketidakstabilan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta preferensi masyarakat terhadap pelayanan tatap muka. Meskipun demikian, belum terdapat penelitian yang secara khusus menganalisis pemanfaatan SI-DOI melalui perspektif manajemen strategik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemanfaatan website SI-DOI dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kota Palangka Raya. **Metode:** Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Analisis data dilakukan dengan bantuan NVivo 12 Plus menggunakan teori manajemen strategik Wheelen et al. (2018) yang meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. **Hasil/Temuan:** Pemanfaatan website SI-DOI mampu meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el melalui pengurangan antrean, percepatan proses pelayanan, pengaturan waktu kedatangan masyarakat, serta peningkatan ketertiban pelayanan. Namun, pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal karena dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah petugas, ketidakstabilan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, ketidaklengkapan berkas, dan preferensi masyarakat terhadap pelayanan langsung. Strategi yang dilakukan meliputi sosialisasi kepada masyarakat, pendampingan penggunaan layanan, penguatan koordinasi internal dalam penanganan kendala teknis, serta peningkatan kapasitas petugas dan dukungan sarana pelayanan. **Kesimpulan:** Optimalisasi SI-DOI memerlukan sinergi antara teknologi, sumber daya manusia, dan kesiapan masyarakat agar efisiensi layanan penerbitan KTP-el dapat tercapai secara berkelanjutan.

Kata Kunci: efisiensi pelayanan; KTP-el; literasi digital; manajemen strategik; pelayanan publik; SI-DOI

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bertujuan memberikan kepastian hukum atas identitas dan status penduduk. Salah satu dokumen kependudukan yang memiliki peran penting adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), yang digunakan sebagai identitas resmi dalam berbagai pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. Seiring perkembangan teknologi informasi, pemerintah terus mendorong transformasi digital melalui penerapan *electronic government* (e-government) guna meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik. Transformasi digital di sektor publik pada dasarnya mencakup perubahan mendasar dalam proses, layanan, dan budaya organisasi pemerintahan yang dimungkinkan oleh teknologi informasi (Mergel et al., 2016).

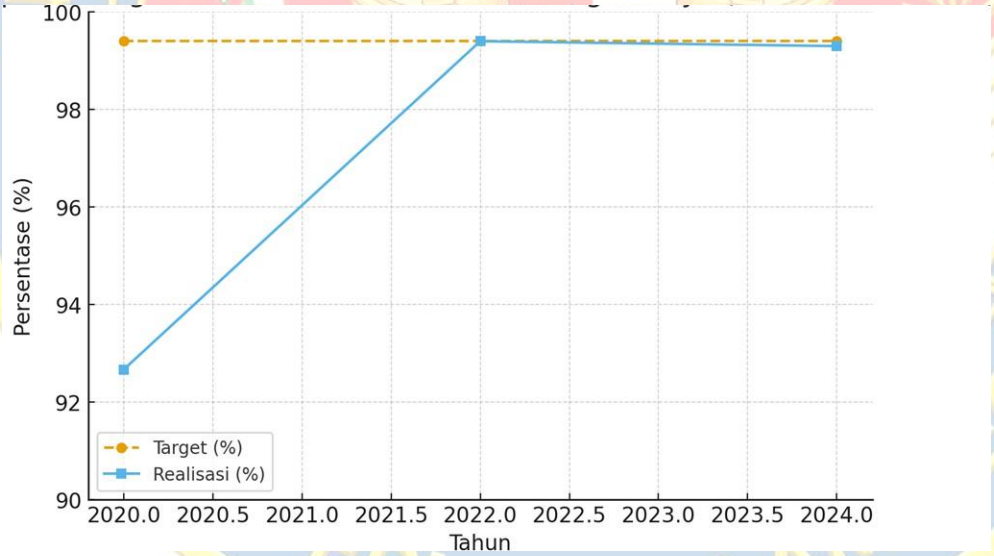
Sebagai upaya mendukung digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya mengembangkan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI), yaitu layanan berbasis website yang memfasilitasi masyarakat dalam mengakses

berbagai layanan kependudukan secara daring, termasuk penerbitan KTP-el. Kehadiran SI-DOI diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Penelitian tentang kualitas layanan sistem informasi administrasi kependudukan berbasis website menunjukkan bahwa aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan merupakan dimensi utama yang menentukan keberhasilan penerapan sistem tersebut (Permana, 2023).

Meskipun demikian, pemanfaatan SI-DOI dalam layanan penerbitan KTP-el masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah sumber daya manusia pengelola layanan, gangguan jaringan internet yang memengaruhi proses pelayanan, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta kecenderungan masyarakat yang masih memilih pelayanan secara langsung dibandingkan melalui website. Selain itu, capaian penerbitan KTP-el Kota Palangka Raya pada tahun 2024 tercatat sebesar 99,30%, sedikit di bawah target nasional sebesar 99,40%, yang menunjukkan bahwa optimalisasi pemanfaatan SI-DOI masih diperlukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan secara berkelanjutan. Kondisi ini mendorong perlunya kajian mengenai strategi pemanfaatan website SI-DOI dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el di Kota Palangka Raya. Studi komparatif mengenai digitalisasi pelayanan publik di berbagai kota di Indonesia menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi dan kapasitas sumber daya manusia (Lubis et al., 2025). Permasalahan ini berdampak langsung pada fluktuasi capaian penerbitan KTP-el di Kota Palangka Raya, sebagaimana terlihat pada Gambar 1 berikut.

Gambar 1.

Perbandingan Target dan Realisasi Penerbitan KTP-el Kota Palangka Raya (2020–2024)



Sumber: Data Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2020, 2022, dan 2024

Berdasarkan grafik di atas, capaian penerbitan KTP-el menunjukkan tren peningkatan yang sangat signifikan dari kisaran 92% pada tahun 2020 hingga berhasil memenuhi target pada tahun 2022. Namun, pada tahun 2024, grafik realisasi menunjukkan sedikit penurunan menjadi 99,30% sehingga gagal memenuhi target nasional yang ditetapkan sebesar 99,40%. Penurunan maupun stagnasi capaian ini mengindikasikan bahwa inovasi digital yang sudah ada belum diimplementasikan secara maksimal untuk mengimbangi dinamika kebutuhan dan hambatan di lapangan. Kondisi tersebut mendorong

perlunya kajian mendalam mengenai strategi pemanfaatan website SI-DOI untuk meningkatkan efisiensi layanan secara adaptif dan berkelanjutan di Kota Palangka Raya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan. Penelitian oleh Rakhman (2024) mengkaji kualitas website SI-DOI dan menemukan bahwa kualitas layanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan literasi teknologi informasi masyarakat serta kendala jaringan internet. Sementara itu, penelitian Damayanti (2024) berfokus pada kualitas pelayanan pembuatan KTP-el melalui SI-DOI dengan menitikberatkan pada kualitas informasi dan pengalaman pengguna layanan. Penelitian Dimas et al. (2024) mengkaji penerapan SI-DOI dalam menunjang efisiensi tata kelola pemerintahan, sedangkan penelitian Yuliani et al. (2024) membahas efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis website Dukcapil dari perspektif masyarakat dan operator layanan. Penelitian Gatiningsih et al. (2025) menganalisis implementasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, namun masih menghadapi tantangan pada aspek literasi digital masyarakat dan kesiapan pengguna layanan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai SI-DOI umumnya berfokus pada aspek kualitas pelayanan, efektivitas sistem, dan efisiensi tata kelola pemerintahan. Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis strategi pemanfaatan website SI-DOI dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el masih terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu belum mengkaji pemanfaatan SI-DOI menggunakan perspektif manajemen strategik yang mencakup pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. Desain sistem informasi strategis yang efektif harus mempertimbangkan tidak hanya aspek teknis teknologi, tetapi juga faktor organisasional dan kontekstual yang memengaruhi implementasinya di sektor publik (Carter et al., 2024).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini mengisi ruang penelitian yang belum banyak dikaji dengan menganalisis strategi pemanfaatan website SI-DOI dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el di Kota Palangka Raya menggunakan teori manajemen strategik Wheelen et al. (2018).

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan. Penelitian oleh Rakhman (2024) mengkaji kualitas website SI-DOI dan menemukan bahwa kualitas layanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan literasi teknologi informasi masyarakat serta kendala jaringan internet. Sementara itu, penelitian Damayanti (2024) berfokus pada kualitas pelayanan pembuatan KTP-el melalui SI-DOI dengan menitikberatkan pada kualitas informasi dan pengalaman pengguna layanan. Penelitian Dimas et al. (2024) mengkaji penerapan SI-DOI dalam menunjang efisiensi tata kelola pemerintahan, sedangkan penelitian Yuliani et al. (2024) membahas efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis website Dukcapil dari perspektif masyarakat dan operator layanan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai SI-DOI umumnya berfokus pada aspek kualitas pelayanan, efektivitas sistem, dan efisiensi tata kelola pemerintahan. Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis strategi pemanfaatan website SI-DOI dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el masih terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu belum mengkaji pemanfaatan SI-DOI menggunakan perspektif manajemen strategik yang mencakup pengamatan lingkungan,

perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. Desain sistem informasi strategis yang efektif harus mempertimbangkan tidak hanya aspek teknis teknologi, tetapi juga faktor organisasional dan kontekstual yang memengaruhi implementasinya di sektor publik (Carter et al., 2024).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini mengisi ruang penelitian yang belum banyak dikaji dengan menganalisis strategi pemanfaatan website SI-DOI dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el di Kota Palangka Raya menggunakan teori manajemen strategik Wheelen et al. (2018).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan. Penelitian oleh Rakhman (2024) mengkaji kualitas website SI-DOI dan menemukan bahwa kualitas layanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan literasi teknologi informasi masyarakat serta kendala jaringan internet. Sementara itu, penelitian Damayanti (2024) berfokus pada kualitas pelayanan pembuatan KTP-el melalui SI-DOI dengan menitikberatkan pada kualitas informasi dan pengalaman pengguna layanan. Penelitian Dimas et al. (2024) mengkaji penerapan SI-DOI dalam menunjang efisiensi tata kelola pemerintahan, sedangkan penelitian Yuliani et al. (2024) membahas efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis website Dukcapil dari perspektif masyarakat dan operator layanan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai SI-DOI umumnya berfokus pada aspek kualitas pelayanan, efektivitas sistem, dan efisiensi tata kelola pemerintahan. Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis strategi pemanfaatan website SI-DOI dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el masih terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu belum mengkaji pemanfaatan SI-DOI menggunakan perspektif manajemen strategik yang mencakup pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. Desain sistem informasi strategis yang efektif harus mempertimbangkan tidak hanya aspek teknis teknologi, tetapi juga faktor organisasional dan kontekstual yang memengaruhi implementasinya di sektor publik (Carter et al., 2024).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini mengisi ruang penelitian yang belum banyak dikaji dengan menganalisis strategi pemanfaatan website SI-DOI dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el di Kota Palangka Raya menggunakan teori manajemen strategik Wheelen et al. (2018).

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis strategi pemanfaatan website SI-DOI dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el menggunakan teori manajemen strategik Wheelen et al. (2018). Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang berfokus pada kualitas website, kualitas pelayanan, efektivitas sistem informasi, dan efisiensi tata kelola pemerintahan, penelitian ini menitikberatkan pada proses strategis organisasi yang mencakup pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol dalam pemanfaatan SI-DOI. Kebaruan lainnya terletak pada fokus penelitian terhadap efisiensi layanan penerbitan KTP-el sebagai salah satu layanan administrasi kependudukan yang memiliki tingkat kebutuhan tinggi di masyarakat. Pendekatan manajemen strategik dalam konteks digitalisasi pelayanan publik juga sejalan dengan perspektif yang dikembangkan oleh Axelsson dan Höglund (2024) yang menekankan pentingnya proses strategis yang

terstruktur dalam organisasi sektor publik untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas kajian pelayanan publik digital melalui perspektif manajemen strategik dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemanfaatan website Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan desain induktif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi pemanfaatan website Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kota Palangka Raya. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menggali makna dan proses strategis yang tidak dapat ditangkap secara memadai melalui pendekatan kuantitatif semata (Moleong, 2013). Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang terdiri atas Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, administrator SI-DOI, petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan SI-DOI. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, mengingat posisinya sebagai pengambil kebijakan utama yang memiliki pemahaman komprehensif terhadap strategi pemanfaatan SI-DOI.

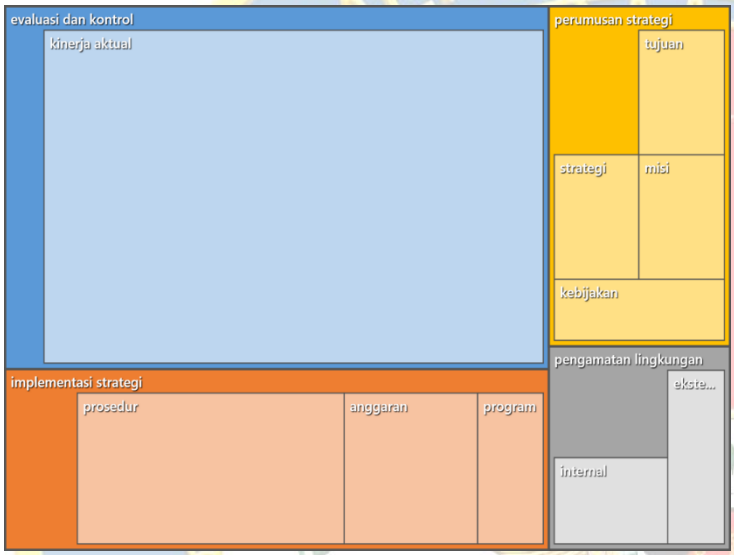
Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali informasi mengenai strategi, kendala, dan upaya pemanfaatan SI-DOI secara langsung dari para informan. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa laporan kinerja, data penerbitan KTP-el, dan kebijakan terkait. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Silalahi, 2012). Untuk memperkuat proses analisis, peneliti memanfaatkan perangkat lunak NVivo 12 Plus dalam pengelolaan dan pengkodean data kualitatif. Adapun keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik guna memastikan kredibilitas dan konsistensi temuan penelitian. Analisis penelitian menggunakan teori manajemen strategik Wheelen et al. (2018) yang meliputi pengamatan lingkungan (*environmental scanning*), perumusan strategi (*strategy formulation*), implementasi strategi (*strategy implementation*), serta evaluasi dan kontrol (*evaluation and control*).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan NVivo 12 Plus untuk memudahkan proses pengkodean, pengelompokan, dan identifikasi tema secara sistematis. Selanjutnya, data disusun berdasarkan rumusan masalah dan dianalisis menggunakan teori

manajemen strategik Wheelen et al. (2018), yang meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi, pelaksanaan strategi, serta evaluasi dan kontrol.

Gambar 2.
Hierarchy Chart Hasil Pengkodean Data Penelitian

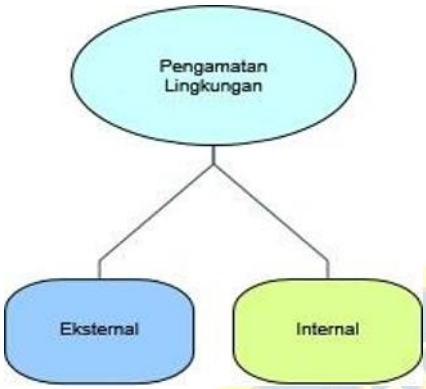


Sumber: Diolah oleh Peneliti menggunakan NVivo 12 Plus, 2026

Berdasarkan Gambar 2. Hierarchy Chart Hasil Pengkodean Data Penelitian, hasil pengkodean menunjukkan bahwa dimensi evaluasi dan kontrol, khususnya indikator kinerja aktual, memiliki proporsi paling dominan. Dimensi implementasi strategi juga cukup menonjol, terutama pada indikator prosedur dan anggaran. Sementara itu, dimensi perumusan strategi dan pengamatan lingkungan muncul dengan proporsi yang lebih kecil. Temuan ini mengindikasikan bahwa data penelitian lebih banyak menggambarkan pelaksanaan pelayanan SI-DOI, khususnya terkait efisiensi layanan penerbitan KTP-el di Kota Palangka Raya.

3.1. Pengamatan Lingkungan (Environmental Scanning)

Gambar 3. Pengamatan Lingkungan



Sumber: Diolah oleh Peneliti menggunakan NVivo 12 Plus, 2026

Berdasarkan Gambar dapat dilihat bahwa dimensi pengamatan lingkungan terdiri atas dua bagian, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Pembagian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan website SI-DOI tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi masyarakat, dukungan lingkungan luar, serta hambatan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital.

Pengamatan lingkungan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya untuk mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi pemanfaatan website SI-DOI. Dari aspek internal, keberadaan SI-DOI memberikan kemudahan dalam pengelolaan layanan administrasi kependudukan karena masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Sistem ini juga membantu petugas dalam mengatur alur pelayanan dan mengurangi penumpukan antrean masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi secara strategis dalam organisasi publik terbukti mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi sekaligus memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat (Carter et al., 2024).

Dari aspek eksternal, perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat menjadi peluang bagi pengembangan layanan berbasis digital. Strategi digitalisasi layanan publik yang efektif harus mampu mengintegrasikan dimensi teknis dan sosial, termasuk mempertimbangkan tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan (Widiasih et al., 2026). Namun demikian, masih ditemukan beberapa tantangan seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, ketidakstabilan jaringan internet, serta kebiasaan masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara langsung dibandingkan menggunakan layanan daring. Kondisi tersebut menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam penyusunan strategi pemanfaatan SI-DOI.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pemanfaatan SI-DOI tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kesiapan organisasi secara signifikan memoderasi hubungan antara kualitas e-government dan efisiensi layanan publik (Lubis et al., 2025). Oleh karena itu, pengamatan lingkungan menjadi dasar penting dalam menentukan strategi peningkatan efisiensi layanan penerbitan KTP-el.

3.2. Perumusan Strategi (Strategy Formulation)

Gambar 4.

Perumusan Sretegi



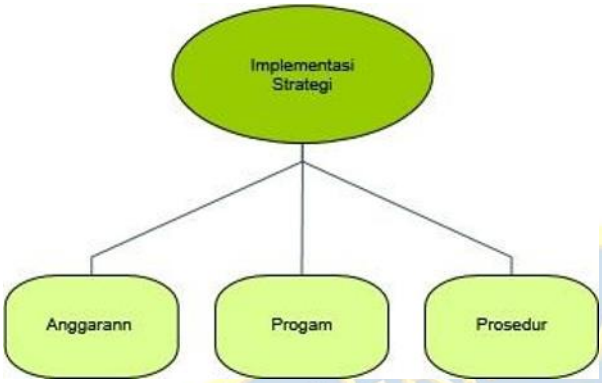
Sumber: Diolah oleh Peneliti menggunakan NVivo 12 Plus, 2026

Berdasarkan hasil pengamatan lingkungan, dapat dilihat bahwa dimensi perumusan strategi terdiri atas empat bagian, yaitu misi, tujuan, strategi, dan kebijakan. Struktur tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan website SI-DOI dalam pelayanan penerbitan KTP-el telah dirancang melalui arah pelayanan yang jelas, sasaran yang ingin dicapai, langkah-langkah yang dilakukan, serta aturan yang menjadi dasar pelaksanaannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya merumuskan strategi pemanfaatan SI-DOI dengan menekankan pada optimalisasi layanan digital sebagai alternatif pelayanan administrasi kependudukan. Strategi yang dilakukan meliputi penyediaan layanan berbasis website yang mudah diakses masyarakat, penyusunan prosedur pelayanan yang terintegrasi, serta penyebarluasan informasi mengenai penggunaan SI-DOI kepada masyarakat. Perumusan strategi dalam organisasi sektor publik harus mempertimbangkan tiga pendekatan utama, yakni pendekatan rasional berbasis analisis, pendekatan politik berbasis negosiasi pemangku kepentingan, dan pendekatan kolaboratif yang melibatkan seluruh aktor relevan (Favoreu et al., 2016).

Perumusan strategi juga diarahkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pengurangan waktu tunggu dan penyederhanaan prosedur pelayanan. Dengan adanya SI-DOI, masyarakat dapat melakukan pendaftaran dan pengunggahan dokumen secara daring sehingga proses verifikasi oleh petugas dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan pelayanan konvensional. Strategi yang dirumuskan mencerminkan adanya upaya organisasi untuk menyesuaikan pelayanan publik dengan perkembangan teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Keberhasilan perumusan strategi digital di sektor publik sangat bergantung pada kemampuan organisasi mengidentifikasi peluang teknologi dan mengintegrasikannya ke dalam sistem pelayanan yang ada (Axelsson & Höglund, 2024).

3.3. Implementasi Strategi (Strategy Implementation)

Gambar 5.
Implementasi strategi



Sumber: Diolah oleh Peneliti menggunakan NVivo 12 Plus, 2026

Implementasi strategi dilakukan melalui pemanfaatan website SI-DOI sebagai media pelayanan administrasi kependudukan, khususnya layanan penerbitan KTP-el.Berdasarkan gambar tersebut, dimensi implementasi strategi terdiri atas tiga indikator, yaitu anggaran, program, dan prosedur. Ketiga indikator ini menunjukkan bahwa keberhasilan pemanfaatan website SI-DOI tidak hanya ditentukan oleh perencanaan yang baik, tetapi juga oleh kesiapan dukungan sumber daya, keberadaan program pelayanan yang berjalan, dan prosedur yang diterapkan dalam pelayanan. Melalui sistem ini masyarakat dapat mengakses layanan secara daring, mengunggah persyaratan administrasi, serta memperoleh informasi terkait proses pelayanan yang sedang berlangsung. Proses implementasi ini merupakan wujud nyata dari transformasi digital pelayanan publik yang dilakukan secara terencana dan terstruktur oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

Pemanfaatan SI-DOI memberikan dampak positif terhadap efisiensi layanan, antara lain mengurangi antrean pelayanan, mempercepat proses administrasi, membantu pengaturan waktu kedatangan masyarakat, serta meningkatkan ketertiban pelayanan. Kehadiran layanan digital juga memberikan kemudahan bagi masyarakat karena proses pelayanan dapat diakses tanpa harus datang berulang kali ke kantor pelayanan. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Mergel et al. (2016) yang menegaskan bahwa transformasi digital yang digerakkan oleh tekanan institusional dan respons strategis organisasi publik mampu mengubah cara pemberian layanan kepada masyarakat secara signifikan.

Meskipun demikian, implementasi strategi belum berjalan secara optimal. Masih terdapat kendala berupa keterbatasan jumlah petugas, gangguan jaringan internet, rendahnya kemampuan sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan digital, serta ketidaklengkapan berkas yang diunggah oleh pemohon. Kondisi tersebut memengaruhi efektivitas pelaksanaan layanan melalui SI-DOI. Hambatan-hambatan teknis dan kapasitas tersebut merupakan tantangan umum yang dihadapi dalam digitalisasi layanan publik di negara berkembang, dan hanya dapat diatasi melalui pendekatan strategis yang komprehensif dan berkelanjutan (Widiasih et al., 2026).

3.4. Evaluasi dan Kontrol (Evaluation and Control)

Gambar 6.

Evaluasi dan Kontrol



Sumber: Diolah oleh Peneliti menggunakan NVivo 12 Plus, 2026

Berdasarkan Gambar, dapat dilihat bahwa dimensi evaluasi dan kontrol dalam penelitian ini berpusat pada indikator kinerja aktual. Hal tersebut menunjukkan bahwa data penelitian lebih banyak menyoroti kondisi nyata pelayanan SI-DOI di lapangan, terutama terkait sejauh mana website tersebut mampu mendukung efisiensi layanan penerbitan KTP-el. Meskipun demikian, pembahasan kinerja aktual dalam penelitian ini tetap dikaitkan dengan standar kerja, karena penilaian terhadap pelayanan yang berjalan tidak dapat dipisahkan dari prosedur dan ketentuan yang menjadi acuan petugas dalam memberikan pelayanan. Evaluasi dan kontrol dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa pemanfaatan SI-DOI berjalan sesuai tujuan organisasi. Evaluasi dilakukan melalui pemantauan pelaksanaan layanan, identifikasi kendala yang muncul selama proses pelayanan, serta koordinasi antarpegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang ditemukan. Proses evaluasi dan kontrol merupakan komponen kritis dalam siklus manajemen strategik yang memungkinkan organisasi melakukan penyesuaian strategi secara adaptif terhadap perubahan lingkungan (Wheelen et al., 2018).

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa SI-DOI telah berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan penerbitan KTP-el, namun masih memerlukan berbagai perbaikan. Beberapa aspek yang menjadi perhatian meliputi peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur jaringan internet, serta peningkatan literasi digital masyarakat melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan penggunaan layanan. Melalui evaluasi dan kontrol yang berkelanjutan, organisasi dapat melakukan penyesuaian strategi sesuai kebutuhan sehingga pemanfaatan SI-DOI dapat semakin optimal dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Evaluasi dan kontrol dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa pemanfaatan SI-DOI berjalan sesuai tujuan organisasi. Evaluasi dilakukan melalui pemantauan pelaksanaan layanan, identifikasi kendala yang muncul selama proses pelayanan, serta koordinasi antarpegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang ditemukan. Proses evaluasi dan kontrol merupakan komponen kritis dalam siklus manajemen strategik yang memungkinkan organisasi melakukan penyesuaian strategi secara adaptif terhadap perubahan lingkungan (Wheelen et al., 2018).

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa SI-DOI telah berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan penerbitan KTP-el, namun masih memerlukan berbagai perbaikan. Beberapa aspek yang menjadi perhatian meliputi peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur jaringan internet, serta peningkatan literasi digital masyarakat melalui kegiatan sosialisasi dan

pendampingan penggunaan layanan. Melalui evaluasi dan kontrol yang berkelanjutan, organisasi dapat melakukan penyesuaian strategi sesuai kebutuhan sehingga pemanfaatan SI-DOI dapat semakin optimal dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan, penelitian ini menemukan beberapa faktor penghambat dalam pemanfaatan SI-DOI, yaitu keterbatasan sumber daya manusia, ketidakstabilan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, ketidaklengkapan berkas persyaratan, serta preferensi masyarakat terhadap pelayanan tatap muka. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya melakukan berbagai upaya, antara lain melalui sosialisasi penggunaan SI-DOI, pendampingan kepada masyarakat, peningkatan koordinasi internal, serta penguatan kapasitas petugas pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik memerlukan dukungan teknologi yang memadai serta kesiapan organisasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian Daraba et al. (2023) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan inovasi layanan, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan kemampuan masyarakat dalam mengadopsi teknologi digital. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Lubis et al. (2025) yang membuktikan bahwa kualitas e-government dan kesiapan organisasi secara bersama-sama berperan sebagai pendorong efisiensi layanan publik. Lebih jauh, temuan ini menegaskan bahwa pelayanan berbasis digital di negara berkembang perlu didukung oleh strategi komunikasi dan peningkatan kapasitas yang berkelanjutan, sebagaimana dikemukakan oleh Mergel et al. (2016) dalam konteks transformasi layanan pemerintah yang digerakkan oleh tekanan institusional. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian Gatiningsih et al. (2025) yang menunjukkan bahwa keberhasilan layanan kependudukan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat dalam mengadopsi layanan berbasis digital.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pemanfaatan website Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el di Kota Palangka Raya telah dilaksanakan melalui tahapan pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. Pemanfaatan SI-DOI mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pengurangan antrean, percepatan proses administrasi, kemudahan akses layanan, serta peningkatan ketertiban pelayanan. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, ketidakstabilan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, ketidaklengkapan persyaratan administrasi, dan kecenderungan masyarakat yang masih memilih pelayanan secara langsung. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan SI-DOI memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, serta sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan kepada masyarakat agar efisiensi layanan penerbitan KTP-el dapat tercapai secara berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pemanfaatan website Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el di Kota Palangka Raya telah dilaksanakan melalui tahapan pengamatan lingkungan, perumusan strategi,

implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. Pemanfaatan SI-DOI mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pengurangan antrean, percepatan proses administrasi, kemudahan akses layanan, serta peningkatan ketertiban pelayanan. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, ketidakstabilan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, ketidaklengkapan persyaratan administrasi, dan kecenderungan masyarakat yang masih memilih pelayanan secara langsung. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan SI-DOI memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, serta sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan kepada masyarakat agar efisiensi layanan penerbitan KTP-el dapat tercapai secara berkelanjutan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pemanfaatan website Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el di Kota Palangka Raya telah dilaksanakan melalui tahapan pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. Pemanfaatan SI-DOI mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pengurangan antrean, percepatan proses administrasi, kemudahan akses layanan, serta peningkatan ketertiban pelayanan. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, ketidakstabilan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, ketidaklengkapan persyaratan administrasi, dan kecenderungan masyarakat yang masih memilih pelayanan secara langsung. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan SI-DOI memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, serta sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan kepada masyarakat agar efisiensi layanan penerbitan KTP-el dapat tercapai secara berkelanjutan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pemanfaatan website Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam meningkatkan efisiensi layanan penerbitan KTP-el di Kota Palangka Raya telah dilaksanakan melalui tahapan pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. Pemanfaatan SI-DOI mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pengurangan antrean, percepatan proses administrasi, kemudahan akses layanan, serta peningkatan ketertiban pelayanan. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, ketidakstabilan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, ketidaklengkapan persyaratan administrasi, dan kecenderungan masyarakat yang masih memilih pelayanan secara langsung. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan SI-DOI memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, serta sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan kepada masyarakat agar efisiensi layanan penerbitan KTP-el dapat tercapai secara berkelanjutan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Axelsson, K., & Höglund, L. (2024). Strategic management in the public sector: The case of the Swedish Transport Administration. *International Public Management Journal*, *27*(4), 609–632. https://doi.org/10.1080/10967494.2023.2271481

Carter, L., Desouza, K. C., Dawson, G. S., & Pardo, T. (2024). Digital transformation of the public sector: Designing strategic information systems. *The Journal of Strategic Information Systems*, *33*(3), 101853. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2024.101853

Damayanti, L. (2024). *Kualitas pelayanan sistem informasi Dukcapil Oloh Itah dalam pembuatan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya* (Undergraduate thesis, Universitas Lambung Mangkurat). https://jpip.ulm.ac.id/index.php/jpip/article/download/4/8/38

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). *Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia*. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, *5*(1), 31–40. https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428

Dimas, D. B. T., Fauzi, E. A., & Yanur, M. (2024). Penerapan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam menunjang efisiensi tata kelola pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin, 11*(1), 719–731. https://e-journal.upr.ac.id/index.php/Jwcn/article/view/14070

Favoreu, C., Carassus, D., & Maurel, C. (2016). Strategic management in the public sector: A rational, political or collaborative approach? *International Review of Administrative Sciences, 82*(3), 435–453. https://doi.org/10.1177/0020852315578410

Gatiningsih, G., Prihandono, A., Kurniasih, D., & Giyarsih, S. R. (2025). *Analysis of digital population identity services in Bandung City*. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, *15*(2), 130–140. https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWBP

Lubis, S., Hardianti, Ahmad, J., & Rahmat, M. R. (2025). E-government quality and organizational readiness as drivers of public service efficiency. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 15*(2). https://doi.org/10.33701/jiwbp.v15i2.5969

Moleong, L. J. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Permana, D. (2023). Implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam pemanfaatan teknologi informasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie, 2*(1), 9–23. https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3927387

Rakhman, R. (2024). *Analisis kualitas website SI-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah* (Undergraduate thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). https://eprints.ipdn.ac.id/19976/1/Repository_RozaliRahkman.pdf

Silalahi, U. (2012). *Metode penelitian sosial*. Refika Aditama.

Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N., & Bamford, C. E. (2018). *Strategic management and business policy: Globalization, innovation and sustainability* (15th ed.). Pearson.

Widiasih, S., Julina, F., & Putra, A. P. (2026). Optimization of digital technology to improve the efficiency and transparency of local government services in Indonesia. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan, 11*(1). https://ejournal.irpia.or.id/index.php/irpia-jurnal/article/view/302

Yuliani, E., Yusnita, E., Mawarni, E., & Valeriani, D. (2024). *Efektivitas website Pesona Dukcapil dalam pelayanan online administrasi kependudukan: Perspektif masyarakat dan operator di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka*. *Global Leadership*

Organizational Research in Management, *2*(4), 301–309. https://doi.org/10.59841/glory.v2i4.1937