

Optimalisasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Melalui E-Government di Kota Denpasar

I Wayan Eka Supardana¹, Anak Agung Gede Oka Wisnumurti²,
Komang Ema Marsitadewi³

Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Warmadewa^{1,2,3}
ekasupardana2813@gmail.com¹

Abstract

Undang-Undang Number 25 of 2009 explains that public services are a series of activities aimed at meeting the needs of the community in accordance with applicable regulations. The Population and Civil Registration Service of Denpasar City as the implementer of public services in accordance with the medium-term goals and targets of the Denpasar City Population and Civil Registration Service for 2021 - 2026, namely "Realizing Orderly Population Administration and Civil Registration". The Denpasar City Population and Civil Registration Service plays an important role in population administration, including the issuance of KTP, Family Card (KK), and other documents. This study aims to optimize the Electronic Population Identity Card (E-KTP) service through E-Government in Denpasar City. The research method used is qualitative with a descriptive approach, including interviews, observations, and documentation. In determining the informants, the research used purposive and incidental sampling techniques, as well as data analysis techniques according to Miles and Huberman which consist of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study indicate that the Information and Communication Technology (ICT) infrastructure at the Denpasar City Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) is adequate. However, there are obstacles in the form of disruptions to the E-KTP recording system managed by the Ministry of Home Affairs, which often hamper the service process. The availability of digital services, especially through the Taring Dukcapil application, makes it easier for the public to access population administration services. However, public participation, especially from vulnerable groups such as the elderly and people with disabilities, still needs to be improved. In terms of effectiveness and efficiency, the E-KTP application process takes an average of 5 minutes, but is often hampered by technical disruptions, which can cause delays of up to one working day. The Disdukcapil has also implemented the Jemput Bola program to reach people who have difficulty accessing services directly. This study recommends that the Indonesian Ministry of Home Affairs provide a backup server for SIAK and the Denpasar City Disdukcapil to improve follow-up to public complaints and socialization about the importance of population administration. With these steps, it is hoped that public services in Denpasar City can be more optimal, transparent, and inclusive, so that orderly population administration is created in Denpasar City.

Keywords: Public Services, E-Government, Electronic Identity Card (E-KTP)

Abstrak

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sebagai pelaksana pelayanan publik sesuai dengan tujuan dan sasaran jangka menengah Disdukcapil Kota Denpasar Tahun 2021 - 2026 yaitu "Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil". Disdukcapil Kota Denpasar memainkan peran penting dalam administrasi kependudukan, termasuk pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), dan dokumen lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui E-Government di Kota Denpasar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam menentukan informan penelitian menggunakan teknik *purposive* dan *isidental sampling*, serta teknik analisis data menurut Miles and Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Denpasar sudah memadai. Namun, terdapat kendala pada sistem perekaman E-KTP yang dikelola oleh Kemendagri RI, yang sering kali menghambat proses pelayanan. Ketersediaan layanan digital,

terutama melalui aplikasi Taring Dukcapil, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, partisipasi masyarakat, terutama dari kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, masih perlu ditingkatkan. Dalam hal efektivitas dan efisiensi, proses pengajuan E-KTP rata-rata memerlukan waktu 5 menit, tetapi sering terhambat oleh gangguan teknis, yang dapat menyebabkan penundaan hingga satu hari kerja. Disdukcapil juga telah melaksanakan program Jemput Bola untuk menjangkau masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan secara langsung. Penelitian ini merekomendasikan agar Kemendagri RI supaya menyediakan server cadangan untuk SIAK serta Disdukcapil Kota Denpasar agar meningkatkan tindak lanjut pengaduan masyarakat serta sosialisasi tentang pentingnya administrasi kependudukan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan publik di Kota Denpasar dapat lebih optimal, transparan, dan inklusif, sehingga tercipta tertib administrasi kependudukan di Kota Denpasar.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, E-Government, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik dikatakan baik jika terdapat unsur dan komponen yang baik di dalamnya. Diantaranya petugas baik dan ramah, sarana prasarana mendukung, tanggung jawab kepada pengguna layanan, mampu melayani dengan cepat dan tepat, baik dalam berkomunikasi, bersifat rahasia, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, dan berusaha memahami kebutuhan masyarakat (Priatini, 2024).

Pelayanan publik adalah instrument utama dalam penerapan reformasi birokrasi untuk mencapai *good governance*. Reformasi birokrasi sudah lama dicanangkan oleh pemerintah untuk melakukan berbagai perbaikan dan menciptakan sistem pemerintahan yang lebih baik, transparan dan akuntabel. Pemerintahan yang baik dapat berimplikasi kepada pembangunan, kesejahteraan dan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia. Terutama dalam pemberian layanan kepada masyarakat yang sampai sekarang masih menjadi permasalahan yang masih kompleks. Pelayanan kepada masyarakat masih menjadi momok yang negatif bagi sebagian orang, aspek kepuasan yang masih kurang baik, pelayanan yang kurang maksimal, sistem pelayanan yang tidak jelas, serta infrastruktur pelayanan yang kurang memadai, dan juga sumber daya manusia yang masih lemah dalam bidang kompetensinya, menjadikan persoalan pelayanan masih menghantui proses pelayanan kepada masyarakat (Hidayah, 2017).

Optimalisasi pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Kiki Is Nurjanah, 2020). Tujuan optimalisasi adalah untuk memperoleh hasil yang lebih baik, mempercepat, menghemat waktu, memanfaatkan sumber daya yang ada, dan tidak mengeluarkan biaya tambahan. Sehingga permasalahan bisa selesai dengan memanfaatkan dengan maksimal apa yang bisa dilakukan dan apa yang kita punya (Nasution, 2023).

Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Administrasi kependudukan mencakup berbagai layanan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan status kependudukan seseorang. Keberhasilan manajemen administrasi kependudukan sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat, karena dokumen kependudukan merupakan syarat penting dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial (Amelia Dwi Lestari, 2024).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantu di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai pemberi layanan dalam berbagai urusan administrasi kependudukan diharapkan mampu memberikan pelayanan secara optimal dalam setiap proses pelayanan publik, hal ini membantu menciptakan pandangan baru dari masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya yang sebelumnya kurang maksimal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik yang paling dekat dengan masyarakat khususnya terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sehingga sangat dibutuhkan pelayanan yang optimal untuk melayani setiap kebutuhan masyarakat. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Pada tahun 2019 Disdukcapil Kota Denpasar meraih penghargaan Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI (Kominfo Denpasar, 2019). Tetapi, berdasarkan masalah penelitian yang didapat melalui berita serta dari Laporan Kinerja Inatansi Pemerintah Disdukcapil Kota Denpasar tahun 2023 dan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tahun 2021-2026, terdapat beberapa masalah seperti gugatan warga Badung ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) terkait dugaan KTP tidak sah yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Denpasar (Radar Bali, 2024) dan gangguan pada aplikasi Taring Dukcapil yang merupakan salah satu aplikasi pelayanan secara *online* di kantor Disdukcapil Kota Denpasar (detikBali, 2024).

Selain itu, menurut Rencana Strategi Disdukcapil Kota Denpasar tahun 2021 – 2026, berdasarkan identifikasi permasalahan berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan perangkat daerah terdapat beberapa permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, kurang sadarnya masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, database kependudukan yang belum akurat, dan kurangnya sarana dan prasarana untuk Pelayanan Publik (Disdukcapil Denpasar, 2021). Salah satu jenis pelayanan administrasi kependudukan di kantor Disdukcapil Kota Denpasar adalah pembuatan KTP Elektronik. Menurut Laporan Kinerja Inatansi Pemerintah Disdukcapil Kota Denpasar tahun 2023, Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan Data Kependudukan Bersih (DKB) Kota Denpasar tahun 2023, jumlah penduduk Kota Denpasar yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebanyak 503.631 sedangkan jumlah penduduk yang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebanyak 516.686. Apabila diprosentasekan, capaian kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebesar 97,47%. Apabila dibandingkan dengan target kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik secara nasional yaitu sebesar 99,4%, dengan kata lain, target kinerja berdasarkan tujuan dan sasaran jangka menengah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil realisasi kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik penduduk Kota Denpasar belum mencapai target yang telah ditetapkan secara nasional.

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan di atas, dalam konteks administrasi kependudukan di Kota Denpasar, terdapat permasalahan inti yang berkaitan dengan ketidakakuratan dan kurangnya aksesibilitas dalam pelayanan tersebut. Permasalahan ini dipicu oleh rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengurusan dokumen kependudukan, serta adanya database yang belum akurat yang berdampak pada kualitas pelayanan. Selain itu, kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan publik yang efisien, penerbitan KTP yang tidak sah, serta gangguan pada aplikasi Taring Dukcapil semakin memperburuk situasi. Belum tercapainya target kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik juga menjadi faktor yang menghambat proses identifikasi penduduk. Dengan memahami permasalahan tersebut, diharapkan solusi yang lebih efektif dan efisien dapat dirumuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan KTP Elektronik di Kota Denpasar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sebagai pelaksana pelayanan sesuai dengan tujuan dan sasaran jangka menengah Disdukcapil Kota Denpasar yaitu “Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil” diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat mengingat begitu banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam berbagai bentuk kepengurusan berkas, masyarakat tentunya sangat mengharapkan pelayanan yang sangat baik, efektif dan efisien, sehingga sangat perlu mengoptimalkan pelayanan publik untuk menjamin dan mendukung pemberian pelayanan yang optimal khususnya dalam pembuatan KTP-Elektronik untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan sebagai tujuan jangka menengah Disdukcapil Kota Denpasar. Sehingga peneliti sangat tertarik untuk meneliti dan mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik melalui *E-Government* untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti mengangkat judul mengenai, “Optimalisasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui E-Government di Kota Denpasar”.

KAJIAN LITERATUR

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kajian literatur terdahulu bertujuan untuk melihat atau menunjukkan originalitas penelitian dan membandingkan penelitian dengan penelitian-penelitian terdahulu, maka penulis mengambil beberapa contoh penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Sehingga penulis dapat melihat hasil penelitian, perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu yang kemudian akan dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan sekarang. Program Kalimasada melalui kegiatan “Jebol Anduk” yang ditulis oleh (Evinda Fenny Wulandari, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala dan

hambatan yang disebabkan oleh kurang sadarnya warga masyarakat akan pentingnya data administrasi kependudukan serta masih kurangnya pemahaman terkait dengan kalimasada yang disampaikan kepada masyarakat. Untuk mengoptimalkan program Kalimasada, Kelurahan Kebonsari telah melakukan inovasi pelayanan berupa kegiatan “Jebol Anduk” atau Jemput Bola Administrasi Kependudukan dimana pelayanan ini dilaksanakan secara *door to door* ke rumah warga setempat untuk memberikan akses yang lebih mudah kepada warga dalam mengurus dan memperbarui dokumen administrasi kependudukannya. Adapun persamaan dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian yaitu pelayanan publik dan administrasi kependudukan serta menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Selain itu terdapat perbedaan dalam penelitian ini pada lokus penelitian serta teori yang digunakan.

Adapun literatur lainnya, penelitian menurut Dwi Vira (2023) yang berjudul “Partisipasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak”, (Dwi Vira Safitri, 2023). Dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa, Hasil penelitian menunjukkan bahwa hadirnya inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang di terapkan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan indikator pada teori Bugged kk. (2018). Keberhasilan ini dilihat dari beberapa faktor yaitu adanya dukungan pimpinan dalam menumbuhkan budaya inovasi, kemampuan adaptasi pegawai dalam memecahkan masalah yang ada dan menghadapi perubahan yang terjadi seiring berjalannya waktu, serta kemudahan dalam kepengurusan adminduk bagi masyarakat. Hambatan yang dihadapi oleh Kelurahan Gunung Anyar Tambak adalah masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya mekanisme baru dalam pengajuan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) karena minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Adapun persamaan dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian yaitu pelayanan publik dan administrasi kependudukan serta menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Selain itu terdapat perbedaan dalam penelitian ini pada lokus penelitian serta teori yang digunakan.

Penelitian terakhir menurut Agung Setiawan (2022) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tertib Administrasi (Studi Kasus Pada Kantor Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang)” (Agung Dwi Setiawan, 2022). Hasil penelitiannya menyatakan bahwa, Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung efektivitas pelayanan publik sebagai upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang, yaitu adanya fasilitas atau sarana dan prasarana yang memadai serta kualitas sumber daya manusia yang Memberikan pelayanan. Faktor yang menghambat atas pelayanan yang diberikan yaitu belum adanya kesiapan masyarakat ketika melakukan kepengurusan misalnya kurang persyaratan yang harus dipenuhi dan adanya penguasaan dalam pemanfaatan teknologi. Adapun persamaan dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian yaitu pelayanan publik dan administrasi kependudukan serta menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Selain itu terdapat perbedaan dalam penelitian ini pada lokus penelitian serta teori yang digunakan.

Penjelasan mengenai persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian saat ini, yang dipaparkan di atas adalah untuk melihat atau menunjukkan originalitas penelitian dan sebagai perbandingan penelitian yang dilakukan saat ini sehingga menjadi referensi dan pembanding untuk penulisan penelitian ini berbeda dengan kelima penelitian terdahulu yang dipaparkan oleh penulis di atas. Beberapa penelitian sebelumnya fokus pada pelayanan administrasi kependudukan, namun perbedaannya terlihat pada lokasi penelitian, yang berada di desa, kelurahan dan Kota. Selain itu, ada kesenjangan hasil antara penelitian ini dan yang sebelumnya, disebabkan oleh permasalahan dan penggunaan teori yang berbeda. Penelitian ini juga menekankan pentingnya administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan KTP Elektronik untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang dianalisis menggunakan melalui E-Government. Dengan demikian, penelitian ini menekankan pada optimalisasi pelayanan pembuatan E-KTP melalui E-Government untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang dapat menjadi referensi bagi Kantor Disdukcapil Kota Denpasar dan daerah lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan. Moleong (2017) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Metode ini berfokus pada makna, pemahaman, dan interpretasi terhadap suatu peristiwa atau situasi dalam konteks sosial yang alami.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Sugiono (2019) yang terdiri dari, observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik observasi dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik observasi partisipatif, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang di amati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang informan, maka peneliti juga menggunakan wawancara tak terstruktur yang merupakan teknik penggalan data yang sangat memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang sebanyak-banyaknya, lengkap, akurat, dan mendalam. Serta dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, dokumen dan gambar yang berupa laporan serta dokumen pendukung lainnya. Selain itu, untuk mengidentifikasi data menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara dan menginterpretasi dokumen pendukung lainnya.

Studi ini bertujuan untuk untuk mengetahui Optimalisasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *E-Government* di Kota Denpasar dengan menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan dari informan penelitian. Adapun *Key Informan* dalam penelitian ini berjumlah 2 orang yaitu, Kepala Disdukcapil dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Denpasar. Serta adapun *Secondary Informan* dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang merupakan masyarakat Kota Denpasar. Dalam menganalisis data menggunakan teori menurut Miles and Huberman (1984) dalam (Sugiono, 2023) yang terdiri dari pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi penulis memperoleh beberapa data hasil temuan penelitian yaitu sebagai berikut: Infrastruktur TIK yang tersedia di Disdukcapil Kota Denpasar sudah memadai dan layak digunakan seperti laptop/computer, kamera, alat perekam sidik jari, perekam mata, alat pencetak KTP dan lainnya. Disdukcapil Kota Denpasar telah menyiapkan server cadangan, apabila terjadi gangguan server pada website atau aplikasi taring dukcapil, Disdukcapil Kota Denpasar untuk mengantisipasi apabila terjadinya gangguan Sistem perekaman E-KTP menggunakan aplikasi SIAK yang dikelola oleh pusat dan digunakan oleh seluruh Indonesia dalam perekaman E-KTP, apabila terjadi gangguan pada sistem tersebut maka tidak bisa digunakan pada saat perekaman.

Selanjutnya, terkait dengan ketersediaan layanan digital, Disdukcapil Kota Denpasar telah menyediakan aplikasi/website yaitu Taring Dukcapil untuk semua jenis pelayanan yang tersedia. Untuk masyarakat yang baru mengajukan KTP/baru pertama kali melakukan perekaman KTP wajib datang ke kantor Disdukcapil atau di kantor kelurahan dan kecamatan untuk melakukan perekaman secara langsung, apabila sudah pernah perekaman untuk mengganti KTP yang rusak, hilang dsb. bisa mengajukan secara online.

Pendaftaran untuk pengajuan KTP yang rusak, hilang, perbaikan mengajukan pendaftaran melalui Taring Dukcapil/online. Sedangkan untuk perekaman baru wajib datang ke kantor Disdukcapil/kecamatan dan kelurahan untuk perekaman E-KTP. Perekaman E-KTP menggunakan sistem terpusat yaitu SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang dikelola oleh Kemendagri dan diakses oleh seluruh dukcapil se-Indonesia. Pada proses perekaman sering terjadi gangguan pada sistem yang digunakan yaitu SIAK dimana sistem tersebut dikelola oleh pusat apabila sistem tersebut terjadi eror atau gangguan maka perekaman E-KTP tidak bisa dilakukan dan menunggu konfirmasi dari pusat (Kemendagri). Terkait dengan waktu penyelesaian perekaman dan pencetakan E-KTP rata-rata waktu yang dibutuhkan rata-rata sekitar 5 menit, dan apabila terjadi gangguan pada sistem perekaman waktu penyelesaian sampai 1-2 hari penyelesaian sesuai jam kantor.

Selain itu, untuk meningkatkan partisipasi masyarakat khususnya dalam pembuatan E-KTP Disdukcapil Kota Denpasar telah menyiapkan program Jemput Bola dimana program tersebut melakukan perekam secara langsung ke sekolah, ke tempat yang bersangkutan secara langsung untuk masyarakat disabilitas, lansia, odgj, dan masyarakat yang sakit. Untuk perencanaan/perancangan program khususnya dalam pembuatan E-KTP masyarakat tidak dilibatkan tetapi masyarakat berpartisipasi dalam program tersebut. Terkait dengan sosialisasi, Disdukcapil Kota Denpasar melaksanakan kegiatan sosialisasi secara langsung ke desa kelurahan melalui pelayanan keliling untuk semua dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di hari minggu setiap minggu bergantian setiap desa mensosialisasikan ektip dan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Disdukcapil Kota Denpasar telah menyediakan loket pengaduan dan konsultasi dan Kotak aspirasi untuk menerima aspirasi masyarakat secara *offline*, sedangkan secara *online* menyediakan *call center*, *kontak person*, email, dan sosial media Disdukcapil Kota Denpasar untuk menerima masukan, saran dan kritiknya.

Terakhir, terkait dengan efektivitas dan efisiensi layanan, untuk proses perekaman E-KTP rata-rata waktu yang dibutuhkan kurang leboh 5 menit apabila tidak terjadi gangguan

pada sistem SIAK, dan apabila terjadi gangguan pada sistem tersebut dibutuhkan waktu sampai 1 hari/diambil pada hari berikutnya. Kendala yang sering dihadapi dalam proses pembuatan E-KTP yaitu gangguan pada sistem perekaman KTP yaitu SIAK dimana sistem tersebut dikelola oleh pusat dan diakses oleh seluruh Indonesia, apabila terjadi gangguan Disdukcapil Kota Denpasar tidak bisa mengantisipasi dan tidak bisa memberikan solusi karena sistem tersebut dikelola oleh pusat (Kemendagri). Terkait dengan keluhan masyarakat baik itu masukan, saran, dan kritik Disdukcapil Kota Denpasar telah menyiapkan berbagai platform mulai dari yang secara online ataupun offline. Untuk online sudah disediakan platform baik itu di website/aplikasi taring dukcapil, sosial media, google review yang sudah tersedia dan terdapat kontak person atau email yang dapat dihubungi, untuk pengajuan secara offline sudah disediakan loket khusus untuk menyampaikan kendala atau permasalahan yang dialami. Terkait dengan waktu tanggapan dan penyelesaian pengaduan dari masyarakat dari Disdukcapil Kota Denpasar sesuai dengan jam kantor dan belum ditanggapi apabila di hari libur. Pelayanan E-KTP tersedia di kantor Disdukcapil Kota Denpasar, kantor kecamatan dan kelurahan serta terdapat program Jemput Bola yang merupakan program perekam E-KTP secara langsung. Terkait dengan pelatihan bagi pegawai Disdukcapil Kota Denpasar diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara dan ilmu yang di dapat dalam pelatihan tersebut disampaikan kepada pegawai Disdukcapil dan tidak ada program pelatihan secara khusus yang diselenggarakan lagi. Disdukcapil Kota Denpasar telah menginformasikan terkait dengan SOP dalam pembuatan E-KTP yang tersedia di website/aplikasi taring dukcapil sehingga bisa diakses secara online.

Adapun pembahasan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Optimalisasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui Konsep E-Government di Kota Denpasar dimana penelitian ini akan dijelaskan menggunakan Konsep E-Government yang terdiri dari empat indikator yang dapat dijadikan tolak ukur atau indikator dalam mewujudkan good governance yaitu Infrastruktur TIK, Ketersediaan Layanan Digital, Partisipasi Masyarakat, Efektifitas dan Efisiensi Layanan.

1. Infrastruktur TIK

Teknologi informasi adalah proses pengolahan, penyimpanan dan penyebaran informasi bergambar, vokal, teks, dan numerik melalui mikro elektronika berbasis kombinasi telekomunikasi dan komputasi. Penggunaan TIK tentunya bertujuan untuk mengoptimalisasi pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, aparatur sipil negara, instansi pemerintah, maupun pihak-pihak lainnya dalam penyelenggaraan pemerintah. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, wawancara bersama informan dan dokumentasi melalui E-Government dengan indikator Infrastruktur TIK dapat dikatakan bahwa Infrastruktur TIK yang tersedia di Disdukcapil Kota Denpasar sudah memadai dan layak digunakan khususnya dalam perangkat keras dan perangkat lunaknya.

Disdukcapil Kota Denpasar dalam pembuatan dan perekaman E-KTP infrastruktur TIK yang digunakan antara lain komputer, scanner sidik jari, scanner iris mata, alat tanda tangan dan printer/alat pencetak KTP yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Denpasar memadai dan layak digunakan untuk perekaman E-KTP, seperti yang disampaikan pada saat wawancara bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar menyatakan bahwa:

“kalau untuk e-ktp kita kan seluruh Indonesia sama itu ada namanya alat dimana perekaman itu langsung masuk di sistem dia, jadi ada kamera laptop ada alat untuk cek mata, ada alat untuk sidik jari itu merupakan satu kesatuan sistem, jadi berbeda dengan sistem pembuatan ktp sebelum e ktp, kalau sebelum e ktp kan bisa kalau melampirkan pas foto langsung dibuatkan, kalau ini engga langsung di foto langsung masuk ke sistem”. (Drs. Dewa Gde Juli Artabrata, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)

Adapun wawancara bersama Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar menyatakan bahwa:

“ya kalau dibilang memadai ya memadai tetapi disaat ada permasalahan eee kerusakan sedikit itu, itu yang tidak ada penggantinya gitu masalahnya anggaran yang tidak ada gitu ya. Ya dianggap memadai sudah soalnya di 4 kecamatan sudah lengkap juga sama dengan yang di sini jadi ee pelayanan ektp itu sudah memadai sudah ada dikecamatan di 4 kecamatan Denpasar selatan Denpasar timur Denpasar barat Denpasar utara dan di gedung sewaka darma itu artinya sudah memadai ya” (Ni Putu Puji Astuti, Kepala Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar).

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Denpasar sejalan dengan dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh masyarakat Kota Denpasar yang menyatakan bahwa:

“kalau berdasarkan pengalaman saya waktu cetak itu ee waktu perekaman sangat memadai karena ee kegiatannya lancar ya ga ada masalah secara teknis dari ee perangkatnya gitu, aman” (Kadek Kezzia Carelina Karen, Masyarakat Kota Denpasar).

Hal yang serupa juga disampaikan oleh masyarakat Kota Denpasar yang menyatakan bahwa:

“menurut saya sendiri sudah memadai ya, dimana memiliki ruang tunggu yang sangat nyaman untuk kita apalagi beramai-ramai seperti ini kan, ada ac itu nyaman sekali, dan untuk perekamannya pun sangat cepat, namun disayangkan untuk pencetakannya itu saja yang kurang menurut saya” (I Made Bagus Ary Duasa Wijaya Putera, Masyarakat Kota Denpasar).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Dinas, Kepala Bidang Disdukcapil dan masyarakat Kota Denpasar, infrastruktur TIK yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar yang digunakan untuk perekaman dan pencetakan E-KTP sudah memadai dan layak digunakan, mulai dari komputer, alat scanner sidik jari, alat perekam iris mata, dan tanda tangan serta perangkat keras lainnya yang digunakan layak digunakan dalam pembuatan E-KTP.

Selanjutnya, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar terdapat permasalahan pada sistem perekaman E-KTP yang digunakan yaitu SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang dikelola oleh Kemendagri RI dan diakses oleh seluruh Dukcapil se-Indonesia. Namun sering kali terjadi gangguan sistem/eror sistem yang disebabkan oleh padatnya akses server untuk perekaman E-KTP, apabila terjadi gangguan sistem tersebut maka data perekaman E-KTP tersebut

tidak akan masuk ke database kependudukan. Sehingga dibutuhkan waktu tambahan untuk pencetakan E-KTP yang semestinya waktu penyelesaiannya waktu yang dibutuhkan rata-rata 5 menit penyelesaian, sedangkan apabila terjadi gangguan maka waktu yang dibutuhkan sekitar 1-2 hari kerja.

Dapat disimpulkan yang dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan analisis yang dilakukan melalui E-Government terkait dengan indikator infrastruktur TIK khususnya perangkat keras yang digunakan sudah memadai dan layak digunakan dalam perekaman E-KTP, walaupun sering terjadi kendala gangguan pada sistem informasi administrasi kependudukan (SIAP) yang dikelola oleh Kemendagri RI dalam menginput data kependudukan ke sistem pusat.

2. Ketersediaan Layanan Digital

Ketersediaan layanan juga dipengaruhi oleh kemudahan akses karena merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi keberlangsungan sistem digital yang disediakan oleh masyarakat. Penggunaan berbagai platform, seperti situs web dan aplikasi seluler, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan cara yang paling nyaman bagi masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, wawancara bersama informan dan dokumentasi melalui E-Government terkait dengan indikator ketersediaan layanan digital di Kantor Disdukcapil Kota Denpasar dapat dikatakan optimal dari segi kemudahan akses layanan digital, kelayakan dan kecepatan serta keamanan data masyarakat.

Selain SIAP Disdukcapil Kota Denpasar juga menyediakan layanan online lainnya seperti website/aplikasi pendukung pelayanan yang disampaikan oleh Bapak Juli Artabrata selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar yang menyampaikan bahwa:

“kalau online bagi yang sudah pernah perekaman seperti contoh ktp rusak/hilang itu bisa online kalau khusus untuk perekaman baru mereka wajib harus masuk yang bersangkutan, mau buat ktp baru itu langsung datang ke dukcapil maupun di kecamatan, karena itu kan masuk di sistem dia kalau yang sudah pernah perekaman kan tinggal dicetak dia”. (Drs. Dewa Gde Juli Artabrata, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)

Sebagai tambahan beliau juga menyampaikan:

“kalau untuk pendaftaran kita punya aplikasi tersendiri taring duk capil namanya, itu pendaftaran untuk semua jenis pelayanan administrasi kependudukan. Kalau apa masuknya aja daftarnya lewat aplikasi taring dukcapil, prosesnya semua melalui aplikasi SIAP”. (Drs. Dewa Gde Juli Artabrata, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)

Pernyataan serupa juga disampaikan pada saat wawancara bersama Analis Kebijakan Ahli Muda Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“kalau misalnya mengajukan permohonan mereka menggunkan taring dukcapil betul jadi ada web dari kami kami sediakan untuk permohonan bisa mengajukan permohonan, tapi tetep kalau mereka melakukan perekaman itu kan gabisa online ya jadi harus datang karena ada sidik jari, iris mata dll. biasanya mereka bikin akun dulu, setelah bikin akunnya disetujui akunnya baru bisa, kecuali untuk yang e ktp luar Denpasar ya jadi karena mereka luar dps tidak perlu

eee apa namanya buat akun dulu jadi langsung mereka daftar”. (Anak Agung Ayu Ekawati, S.T, Analis Kebijakan Ahli Muda)

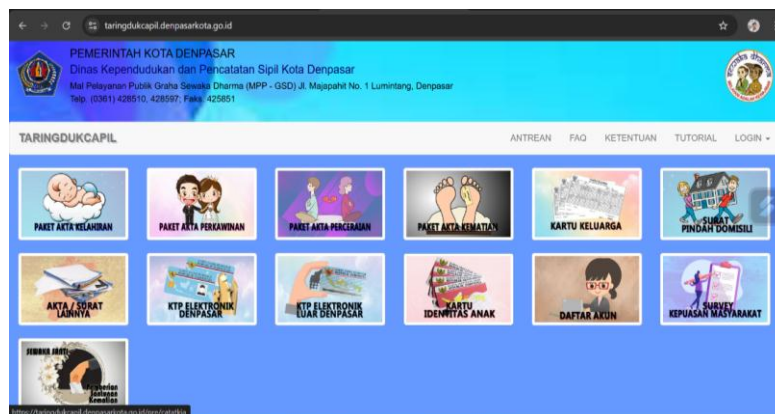
Berdasarkan hasil wawancara bersama masyarakat Kota Denpasar ketersediaan layanan digital mulai dari website ataupun aplikasi layanan online yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Denpasar mempermudah proses pelayanan. Masyarakat juga menilai kualitas layanan online tersebut seperti yang disampaikan oleh masyarakat Kota Denpasar yang menyatakan bahwa:

“sebenarnya mempermudah, sangat mempermudah jika misalnya kek kita daftar e ktp pencetakannya dari aplikasinya, mungki datang cuma rekam, tanda tangan, sidik jarinya mungkin itu lebih mempermudah dan gk lama jadinya ngrantrinya” (I Made Bagus Ary Duasa Wijaya Putera, Masyarakat Kota Denpasar)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Kezzia Carelina yang menyatakan bahwa:

“ee iya sangat mempermudah seperti yang saya bilang tadi kita tidak perlu mengisi data data itu ke dukcapilnya langsung tapi kita bisa di website trus nanti kesini tinggal melakukan perekamannya saja, kebetulan saya menggunakan website”. (Kadek Kezzia Carelina Sarah, Masyarakat Kota Denpasar)

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Kepala Dinas, Analis Kebijakan Ahli Muda dan juga Masyarakat Kota Denpasar layanan digital yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Denpasar seperti Taring Dukcapil mempermudah pelayanan pendaftaran pembuatan E-KTP yang dapat diakses secara online. Pendaftaran online dalam pembuatan E-KTP hanya bisa dilakukan apabila mengurus KTP yang rusak, buram, hilang dan sejenisnya, tetapi apabila baru pertama kali perekaman wajib datang ke tempat perekaman secara langsung yang sudah disediakan oleh Disdukcapil Kota Denpasar. Layanan digital yang disediakan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang dapat diakses secara online. Berikut adalah gambar dari website Taring Dukcapil yang digunakan untuk pelayanan secara online yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Taring Dukcapil

Sumber: <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id>

3. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam E-Government dapat dilihat dari adanya wadah untuk menerima masukan, kegiatan masyarakat, dan kemampuan masyarakat terlibat dalam proses. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, wawancara bersama informan dan dokumentasi melalui E-Government terkait indikator partisipasi masyarakat dapat dikatakan bahwa pihak Disdukcapil Kota Denpasar telah menyiapkan wadah untuk menerima masukan, saran dan kritiknya yang tersedia secara offline maupun secara online. Masyarakat dapat langsung menyampaikan kepada petugas yang telah ditugaskan yang tersedia di loket B untuk menerima pengaduan dan Konsultasi. Sedangkan secara online Disdukcapil Kota Denpasar telah memfasilitasi berbagai layanan digital seperti yang tersedia pada website dan aplikasi Taring Dukcapil melalui kontak person, call center, whatsapp, email, dan juga sosial media Disdukcapil Kota Denpasar lainnya. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara bersama Kepala Dinas Kota Denpasar yang menyatakan bahwa:

“oya kita kan sudah buka di google review lewat skm jadi masing masing masing loket seperti dibawah itu kan kita sudah dibukak seperti apa namanya Kotak skm sudah, di taring sudah artinya apapun masukan dari masyarakat itu setiap bulannya kita evaluasi seperti itu. kalau di google review apalagi kan lebih apa namanya lebih meluas karena yang akses semua orang jadi kita kan. Itu sebagai dasar latarbelakang kita untuk memperbaiki diri dalam memberikan pelayanan ke masyarakat seperti itu. kalau pengaduan yang memang dari google review itu memang kita segera kita, sekarang masuk pengaduan langsung dijawab karena kita kan sudah persiapkan tenaga disdukcapil yang khusus untuk membaca pengaduan pengaduan yang melalui google review, melalui pro Denpasar, melalui medsos, dan lain lainnya itu memang kita siapkan petugasnya. seperti pengaduan di bawah loket sudah kita siapkan, kalau orang yang langsung mengadu kita siapkan petugasnya, itu kan stand by setiap hari itu, kalau dalam medsos juga sudah kita siapkan orang, Jadi tidak butuh lama artinya pengaduan itu segera kita jawab seperti itu kita berikan solusinya. terkait dengan tindak lanjut pengaduan itu setiap hari kerja aja, karena petugas yang ini di loket kan pas jam kerja aja”. (Drs. Dewa Gde Juli Artabrata, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)

Menurut hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sejalan dengan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kepala Dinas, Ibu Puji Astuti menyatakan bahwa:

“iya dukcapil menyediakan panduan khusus, call center untuk memfasilitasi masyarakat untuk mempermudah eee apa namanya melakukan pendaftaran secara online ada di catatan sipil gedung sewaka darma itu menyediakan ee loket informasi dan pengaduan itu tersedia, nah seandainya ada masyarakat ini kan pelayanan semua online nah seandainya ada masyarakat yang memang benar benar tidak ada keluarga yang bisa mengupload artinya mendaftarkan lewat online bisa dibantu di loket pengaduan sama staf pengaduan itu” (Ni Putu Puji Astuti, Kepala Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar).

Menurut hasil wawancara yang telah disampaikan oleh pihak Disdukcapil Kota Denpasar tersebut yang menyatakan bahwa Disdukcapil Kota Denpasar telah menyiapkan wadah untuk masyarakat menyampaikan pengaduan baik secara online

maupun offline, sejalan dengan hasil wawancara bersama masyarakat Kota Denpasar yang menyampaikan bahwa:

“menurut saya sendiri iya ada, karena ada loket juga untuk konsultasi dan pengaduan yang dimana mungkin nanti mungkin ada masalah masalah yg terjadi atau gangguan gangguan tersebut bisa konsultasi dan pengaduan di loketnya”. I Made Bagus Ary Duasa Wijaya Putera, Masyarakat Kota Denpasar

Pernyataan tersebut juga dikonfirmasi oleh masyarakat Kota Denpasar lainnya yang menyatakan bahwa:

“iya ada si saya liat di ig memang ada”. (I Kadek Divya Pradnyana, Masyarakat Kota Denpasar)

Berdasarkan wawancara bersama Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan juga masyarakat Kota Denpasar dapat dikatakan bahwa pihak Disdukcapil Kota Denpasar telah menyiapkan wadah untuk menyampaikan aspirasi masyarakat baik secara online maupun offline. Masyarakat dapat menyampaikan secara langsung melalui Loker B yang menyediakan loket pengaduan dan konsultasi secara langsung kepada pegawai yang bertugas. Selain itu, masyarakat juga dapat menyampaikan secara online melalui website/aplikasi dan juga sosial media Disdukcapil Kota Denpasar. Dengan adanya fasilitas tersebut masyarakat ikut serta berpartisipasi dan disediakan wadah untuk menerima saran, masukan dan kritiknya.

Selain menyediakan wadah aspirasi masyarakat dan juga keikutsertaan masyarakat dalam proses perencanaan program, Disdukcapil Kota Denpasar juga memastikan bahwa seluruh masyarakat ikut serta berpartisipasi dalam pelaksanaan program. Tidak terkecuali bagi masyarakat rentan, kaum disabilitas, lansia, masyarakat yang sakit serta masyarakat yang mengalami gangguan kejiwaan/odgk untuk ikut serta berpartisipasi dalam program tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar telah menyiapkan program “Jemput Bola” yang merupakan program terjun langsung ke masyarakat untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat ikut serta berpartisipasi. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh kepala dinas yang menyatakan bahwa:

“kalau terdapat gak ya, kalau dulu awal kita ada penanganan untuk anak divabel kita yang jemput bola masuk ke sekolah slb, jadi kalau sekarang kalau ada permohonan dari keluarga maupun desa ataupun kelurahan untuk dilaksanakan perekaman untuk difabel, lansia, odgk dll kita siap untuk kelengkapan jemput bola namanya. odgk tu juga kita juga sering ke rsj di bangli karena ada laporan warga Denpasar yang tidak diketahui identitasnya yang memang dari rujukannya dari Denpasar ya kita coba datang kita cari iris matanya sudah pernah perekaman atau belum”. (Drs. Dewa Gde Juli Artabrata, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)

Sebagai tambahan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam partisipasi untuk mengurus administrasi kependudukan, beliau juga menyampaikan bahwa:

“ya kalau kesadaran, ini kan tergantung ya tergantung kembali ke kepentingan masyarakat, contohnya seperti tadi sudah saya sampaikan ya seperti orang lansia, odgk seharusnya kan paham tentang dokumen dokumen kependudukan kan wajib seharusnya semua masyarakat yang sudah apa namanya sesuai dengan persyaratan contoh seperti ektp kan wajib 17 thn sudah memiliki, seharusnya dari awal masyarakat itu sudah memahami kepentingan

akan kepemilikan dokumen seperti anak- anak sekaranglah katakan yang baru baru 17 kepentingannya kan banyak ni, cari sim harus melampirkan ktp, buka rekening harus ktp, ini yang memang di yang belum ini kan didominasi oleh orang yang lansia yang memang apa namanya eee odgj seperti ada yang divabel yang seperti itu, kepentingan mereka pada saat mereka sakit ada kepentingan dengan bpjs baru mereka memerlukan dokumen itu seperti itu, jadi kalau sosialisasi terhadap kepentingan seluruh dokumen kependudukan itu setahun kita laksanakan 4x kita kumpulkan semua desa/lurah kita sosialisasikan, 3 bulannya lagi kita sosialisasikan dan kita sampaikan ohh ini wilayah ini desa ini sekian orang lo yang belum perekaman ektp termasuk juga dokumen dokumen lainnya seperti apa namanya akta kelahiran”. (Drs. Dewa Gde Juli Artabrata, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)

Pernyataan yang serupa juga disampaikan oleh Kepala Bidang, Ibu Puji Astuti yang menyatakan bahwa:

“untuk memastikan bahwa kelompok rentan seperti lansia atau penyandang disabilitas dapat berpartisipasi ini dalam pengajuan ektp kami bersurat kepada desa kelurahan dan surat itu berupa himbauan untuk desa kelurahan tolong didata ulang masyarakat atau penduduknya di wilayah kepala lingkungan dan kadus masing masing kalau memang ada warga yang lansia yang sakit udh gitu odgj disabilitas itu silakan bersurat ke Disdukcapil agar warga tersebut mendapatkan layanan dan memiliki ektp, nanti kami datang langsung ketempat ke rumah masyarakat tersebut gitu melakukan perekaman”. (Ni Putu Puji Astuti, Kepala Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar).

Menurut hasil wawancara yang telah disampaikan di atas, Disdukcapil Kota Denpasar memastikan bahwa seluruh masyarakat Kota Denpasar dapat berpartisipasi dalam mengurus administrasi kependudukan. Pihak Disdukcapil Kota Denpasar menyediakan program Jemput Bola untuk memfasilitasi masyarakat khususnya masyarakat rentan, disabilitas, lansia, odgj serta melakukan perekaman ke sekolah-sekolah untuk memastikan masyarakat yang sudah berusia 17 tahun memiliki E-KTP. Program tersebut dilaksanakan secara langsung dan terjun ke lapangan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan serta mempermudah masyarakat yang mengalami gangguan tersebut. Adapun program tersebut sesuai dengan gambar berikut ini:



Gambar 2. Pelaksanaan Program Jemput Bola
Sumber: Disdukcapil Kota Denpasar

Partisipasi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan khususnya pembuatan E-KTP terus meningkat dengan adanya berbagai program yang telah dibuat oleh Disdukcapil Kota Denpasar. Berdasarkan Data Kependudukan Bersih (DKB) Kota Denpasar tahun 2023, jumlah penduduk Kota Denpasar yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebanyak 503.631 sedangkan jumlah penduduk yang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebanyak 516.686. Sehingga sekitar 13.073 masyarakat yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Denpasar. Sedangkan menurut data kepemilikan wajib KTP Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar DKB 2024 Semester 2, menunjukkan bahwa jumlah penduduk wajib E-KTP sebanyak 513.652 dengan masyarakat yang sudah melakukan perekaman E-KTP sebanyak 513.203 dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 499 orang. Sehingga menurut data tersebut menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat Kota Denpasar mengalami peningkatan dengan realisasi sebesar 99,91% dibandingkan pada tahun 2023 sebesar 97,47%.

4. Efektivitas dan Efisiensi Layanan

Indikator Efektivitas dan Efisiensi meliputi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan, serta penggunaan teknologi untuk mempercepat pelayanan, kebijakan, kelembagaan, aplikasi, perencanaan, responsifitas dan sarana prasarana. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, wawancara bersama informan dan dokumentasi dapat dikatakan bahwa pihak Disdukcapil Kota Denpasar dalam proses pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat. Selain itu untuk memastikan bahwa pegawai Disdukcapil Kota Denpasar memberikan pelayanan yang terbaik, diadakan juga pelatihan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) RI. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar yang menyatakan bahwa:

“oya semua artinya semua sop dalam pelayanan dukcapil dokumen kependudukan kan kita buat kan sopnya, tata caranya semua untuk mempermudah masyarakat, dan proses syarat- syaratnya semua di taring sudah tersedia termasuk syarat, jangka waktu. Pengaduan ada, informasi semuanya ada”. (Drs. Dewa Gde Juli Artabrata, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)

Pernyataan yang sejalan juga disampaikan oleh ibu Puji Astuti selaku Kepala Bidang Pendaftaran Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“iya dukcapil menyediakan panduan khusus, call center untuk memfasilitasi masyarakat untuk mempermudah eee apa namanya melakukan pendaftaran secara online ada di catatan sipil gedung sewaka darma itu menyediakan ee loket informasi dan pengduan itu tersedia, nah seandainya ada masyarakat ini kan pelayanan semua online nh seandainya ada msyarakat yang memang benar benar tidak ada keluarga yang bisa mengupload artinya mendaftarkan lewat online bisa dibantu di loket pengaduan sama staf pengaduan itu”. (Ni Putu Puji Astuti, Kepala Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar).

Berdasarkan hasil wawancara bersama pihak Disdukcapil Kota Denpasar, dalam proses pelayanan pihaknya telah menyediakan SOP dan memfasilitasi dengan pemberian informasi yang telah tersedia pada website/aplikasi Disdukcapil Kota

Denpasar untuk memudahkan masyarakat. Selain itu masyarakat Kota Denpasar juga menyampaikan hal sama dalam wawancara yang dilakukan peneliti. Adapun hasil wawancara tersebut disampaikan bahwa:

“ee kalau saya merasa pembuatan e ktp ini mudah ya, karena saya cari tau persyaratannya apa aja yg perlu dibawa lalu saya bawa surat-suratnya kebetulan itu Cuma fotokopi kk terus saya bawa dan saya tunggu ee buat perekatannya terus 3 harinya lagi saya ambil dah segampang itu. ee kalau informasinya itu sangat memadai karena di online tu di websitenya juga banyak banget informasinya tinggal pilih mau bikin ktp baru, atau hilang atau bagaimana trus itu sangat mempermudah proses pengajuan karena jadi cepet kak”. (Kadek Kezzia Carelina Sarah, Masyarakat Kota Denpasar)

Untuk memastikan bahwa efektifitas dan efisiensi berjalan dengan baik, Disdukcapil Kota Denpasar memastikan bahwa proses perekaman E-KTP tidak membutuhkan waktu yang lama dan waktu yang dibutuhkan rata-rata sekitar 5 menit apabila tidak terjadi gangguan pada sistem perekaman. Namun apabila terjadi gangguan pada sistem perekaman E-KTP tersebut waktu yang dibutuhkan sampai 1-2 hari kerja sesuai dengan ketersediaan sistem. Apabila sistem tersebut gangguan maka data masyarakat tidak bisa masuk ke database kependudukan dan identitasnya tidak terekam secara nasional. Oleh sebab itu kendala yang alami dalam perekaman E-KTP lebih pada gangguan sistem pusat. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara bersama pihak Disdukcapil dan masyarakat Kota Denpasar, Kepala Disdukcapil Kota Denpasar menyatakan bahwa:

“kalau yang baru, baru perekamannya ini juga tergantung dari kesibukan jaringan kalau dari jam 8 - 10 itu tidak lebih dari beda 5 menit itu sudah jadi, kalau perekaman baru, kalau lewat dari pada itu bisa sampai 1 jam, bisa sampai setengah hari, bisa sampai besoknya baru selesai. karena kan jaringan ini kan dipakek oleh dukcapil seluruh indonesia jadi tergantung jam jam kroditnya lah seperti itu. kalau kalau kita sudah selesai perekaman kita kirim ke pusat, di pusat ni kan bukan hanya dari kita aja yang diterima kan datanya kan seluruh indonesia itu, jadi kalau memang dukcapil pusatnya cepat memvalidasi oke kita bisa langsung kita cetak, kalau ya kita urutan nomor berapa tu kan menunggu lama, kalau 2 hari endak, satu harian paling lama 1 hari”. (Drs. Dewa Gde Juli Artabrata, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)

Berdasarkan hasil wawancara bersama pihak Disdukcapil dan masyarakat Kota Denpasar terkait dengan waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan E-KTP dapat dikatakan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam perekaman E-KTP ialah 5 menit. Sedangkan apabila terjadi gangguan pada sistem informasi administrasi Kependudukan (SIK) maka dibutuhkan waktu tambahan untuk penyelesaiannya selama 1-3 hari kerja. Permasalahan tersebut tidak bisa diantisipasi dan diatasi oleh pihak Disdukcapilnya sendiri melainkan harus menunggu pusat karena server yang aksesnya padat yang diakses oleh seluruh Dukcapil se-Indonesia.

Selain proses dan juga kendala yang dialami dalam perekaman E-KTP, untuk memastikan pegawai dan pihak Disdukcapil Kota Denpasar kompeten dan juga melaksanakan pelayanan dengan baik maka diperlukan pula pelatihan kepada aparatur negara. Pelatihan tersebut dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Negara yang melaksanakan pelatihan kepada perwakilan pegawai Dukcapil seluruh

Indonesia. Setelah pelatihan tersebut pegawai yang bersangkutan membagi dan mentransfer ilmu yang diperoleh kepada pegawai Disdukcapil lainnya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar telah berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kota Denpasar, meskipun ada beberapa kendala teknis dalam pelaksanaannya. Dilihat dari indikator penelitian yang digunakan fasilitas TIK yang digunakan sudah memadai, tersedianya layanan digital, peningkatan partisipasi masyarakat serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan bagi masyarakat dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kota Denpasar melalui *E-Government* yang terdiri dari empat indikator yaitu, infrastruktur TIK, ketersediaan layanan digital, partisipasi masyarakat, dan efektifitas dan efisiensi layanan, maka dapat disimpulkan bahwa: Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Disdukcapil Kota Denpasar sudah memadai untuk pembuatan E-KTP. Namun, aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sering mengalami gangguan karena server yang penuh, mempengaruhi proses perekaman data kependudukan. Ketersediaan Layanan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah meluncurkan layanan digital melalui aplikasi Taring Dukcapil, yang mempermudah masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Kota Denpasar mengalami peningkatan. Berdasarkan Data Kependudukan Bersih (DKB) Kota Denpasar tahun 2023, jumlah penduduk Kota Denpasar yang belum mempunyai E-KTP sekitar 13.073 orang yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Denpasar. Sedangkan menurut data kepemilikan wajib KTP Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar DKB 2024 Semester 2, menunjukkan bahwa jumlah penduduk wajib E-KTP sebanyak 513.652 dengan masyarakat yang sudah melakukan perekaman E-KTP sebanyak 513.203 dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 499 orang. Sehingga menurut data tersebut menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat Kota Denpasar mengalami peningkatan dengan realisasi sebesar 99,91% dibandingkan pada tahun 2023 sebesar 97,47%. Efektifitas dan Efisiensi Layanan proses pelayanan E KTP mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Waktu rata-rata untuk perekaman E-KTP adalah 5 menit, proses pelayanan E KTP mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Waktu rata-rata untuk perekaman E-KTP adalah 5 menit, sementara apabila terjadi gangguan dapat memperpanjang waktu hingga 1-3 hari. Jika terjadi gangguan pada sitem tersebut dapat menggunakan server cadangan Disdukcapil Kota Denpasar dan sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu Disdukcapil Kota Denpasar mengikuti pelatihan aparatur dalam mengurus administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) RI untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Dwi Setiawan, A. L. (2022). Fektivitas Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan tertib Administrasi (Studi Kasus Pada Kantor Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 16(5), 27 - 32.
- Amelia Dwi Lestari, J. D. (2024). Optimalisasi Pelaksanaan Program Kalimasada Dalam Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Nginden Jangkungan Surabaya. *El-Mujtama: Jurnal pengabdian masyarakat*, 4(5), 2745–2753.

- Bali, R. (2024). Kasus Penerbitan KTP Tidak Sah, Kunjungi Kantor WaliKota, Gusti Ayu Semerti tetap Lanjutkan Perkara, Begini Alasannya. <https://radarbali.jawapos.com/Denpasar/703728998/kasus-penerbitan-ktp->
- Denpasar, D. K. (2021). *Rencana Strategis Disdukcapil Kota Denpasar tahun 2021-2026*. <http://www.kependudukan.DenpasarKota.go.id>
- Denpasar, D. K. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Disdukcapil Kota Denpasar tahun 2023*. https://www.kependudukan.DenpasarKota.go.id/public/uploads/download/download_d_242204030434_laporan-kinerja-instansi-pemerintah-dukcapil-2023.pdf
- Denpasar, D. K. (2025, Februari 16). *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar*. Retrieved from Jenis Layanan: <https://www.kependudukan.DenpasarKota.go.id/>
- Denpasar, K. K. (2019). *Tiga OPD Kota Denpasar Raih Penghargaan Pelayanan Publik dari Kemenpan RB*. Retrieved from Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Denpasar: <https://www.DenpasarKota.go.id/berita/tiga-opd-Kota-Denpasar-raih-penghargaan-pelayanan-publik-dari-kemenpan-rb>
- detikBali. (2024, Mei 30). *Aplikasi Taring Dukcapil Error, Layanan Adminduk Denpasar Gunakan IKD*. Retrieved from detikBali: <https://www.detik.com/bali/berita/d-7366281/aplikasi-taring-dukcapil-error-layanan-adminduk-Denpasar-gunakan-ikd>
- Dwi Vira Safitri, D. A. (2023). Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *Ijpa - The Indonesian Journal Of Public*, 9(2), 59 - 65.
- Kiki Is Nurjanah, A. I. (2020). Optimalisasi Pelayanan Tertib Administrasi Kependudukan Untuk Mewujudkan Asas Umum Pemerintahan Yang Baik. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 31-42 .
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pratiwi, O. N., Nahrudin, Z., Aina, A. N., & Arifin, I. (2023). Responsivitas Pemerintah Melalui Elektronik Government (E-Gov) Di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 61-81.
- Priatini, A. G. (2024). Pentingnya Peran Pendamping Masyarakat Dalam. *Abdimasku*, 7(1), 147-154.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV ALFABETA.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.