



Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi Sibisa (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan)

Analysis of The Effectiveness of E-KTP Services Through The Sibisa Application (Case Study Of Medan Marelan District Office)

Erini Putria, Bahrum Jamil & Nina Angelia*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia.

Abstrak

Aplikasi SIBISA merupakan sebuah sistem aplikasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara digital dengan menggunakan *papaerless office* (PLO) serta dapat mengintegrasikan beberapa sistem pelayanan yang telah terbangun untuk menjadi satu proses pelayanan yang bersinergi dan terpadu yang berlandaskan dasar hukum Undang-Undang No. 24 tahun 2013 terkait dengan perubahan dari undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pelayanan SIBISA serta hambatan dalam melaksanakan pelayanan di kecamatan Medan Marelan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran secara jelas tentang permasalahan yang diteliti menggunakan teori Zeithaml tentang pelayanan publik dengan 5 lima indikator pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektifitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di kecamatan Medan Marelan sudah cukup efektif dibandingkan dengan pelayanan manual mulai dari jasa pelayanan yang diberikan, ketanggapan dari seorang pegawai terhadap masyarakat serta jaminan yang diberikan dari kecamatan terhadap masyarakat melalui pengurusan E-KTP tidak dapat dipalsukan. Adapun faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan SIBISA yaitu jaringan komputer, kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum mempunyai dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Kata Kunci: Efektivitas, E-KTP, Aplikasi SIBISA

Abstract

The SIBISA application is a digital population administration and civil registration service application system using a papaerless office (PLO) and can integrate several service systems that have been built to become a synergistic and integrated service process based on the legal basis of Law no. 24 of 2013 related to the amendment of Law no. 23 of 2006 concerning population administration and civil registration. This study aims to determine the effectiveness of SIBISA services and the obstacles in implementing services in the Medan Marelan sub-district. This study uses a descriptive qualitative method that provides a clear description of the problems studied using Zeithaml's theory of public services with five service indicators, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data collection techniques used through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the effectiveness of the E-KTP service through the SIBISA application in the Medan Marelan sub-district is quite effective compared to manual services starting from the services provided, the responsiveness of an employee to the community and the guarantee provided from the sub-district to the community through the management of the E-KTP. cannot be faked. The factors that affect the effectiveness of SIBISA services are computer networks, technical capabilities/skills of service providers and inadequate facilities and infrastructure.

Keywords : Effectiveness, E-KTP, SIBISA Application

How to Cite: Putria, P, Jamil, B, & Angelia, N., (2023). Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi Sibisa (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan). *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1) 2023: 1-12,

*E-mail: ninaangelia@staff.uma.ac.id

ISSN 2550-1305 (Online)



PENDAHULUAN

SIBISA merupakan sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital yang merupakan sebuah aplikasi yang dirilis untuk memudahkan proses pelayanan dari yang manual ke digital. Layanan SIBISA sangat pembantu dalam proses pembuatan E-KTP serta pengurusan administrasi kependudukan lainnya. SIBISA adalah sebuah sistem aplikasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara digital dengan menggunakan sistem *paperless office* (PLO) serta dapat mengintegrasikan beberapa sistem pelayanan yang telah terbangun untuk menjadi satu proses pelayanan yang bersinergi dan terpadu. Sedangkan pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat sebagai bentuk dari fungsi aparatur negara. Pada saat era otonomi daerah, fungsi dari pelayanan publik menjadi pusat perhatian dalam peningkatan pelayanan daerah. Oleh sebab itu banyak berbagai fasilitas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi kepada masyarakat, sehingga akan menjadi sangat mudah diperoleh oleh masyarakat (Ikhwan dkk, 2020; Pulungan dkk, 2021; Purba at al., 2019).

Pelayanan publik yang diharapkan harus sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang terkait dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti hal nya prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas layanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kepastian biaya pelayanan serta kepastian jadwal pelayanan, oleh sebab itu pemerintah harus memiliki konsekuensi dalam meningkatkan pelayanan dari sektor pelayanan public (Pandapotan dkk, 2019; Dwika dkk, 2020).

Untuk bisa menganalisis pelayanan publik, sangat dibutuhkan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik bekerja dengan baik agar bisa menghasilkan output yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Adapun beberapa faktor terciptanya sebuah efektivitas adalah sebagai berikut Moenir (2006);

- a. Faktor kesadaran: faktor kesadaran sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pegawai memiliki tugas untuk bersikap ramah, sopan dan penuh tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang dilakukan. Serta mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat guna menciptakan kepuasan terhadap masyarakat itu sendiri. Serta saling menghargai antar sesama pegawai baik antara pegawai dengan pegawai atau pegawai dengan atasan.
- b. Faktor aturan: Aturan merupakan suatu ketentuan yang telah dibuat yang bertujuan untuk mengatur kehidupan manusia agar tidak melakkan sesuatu sesuka hatinya. Aturan adalah bentuk dari ketentuan itu sendiri yang membatasi setiap langkah-langkah seseorang. Jadi, faktor aturan disini yaitu untuk melakukan pelayanan yang memenuhi persyaratan dalam persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam bidang pelayanan yang mengatur proses alur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan yang dijalankan.
- c. Faktor organisasi: Organisasi merupakan bentuk yang berstruktur yang menjadi satu wadah dalam sebuah perusahaan yang sangat berpengaruh terhadap seluruh perusahaan demi mewujudkan tujuan yang diinginkan baik dalam bidang pelayanan maupun dalam bidang lainnya. Suatu organisasi harus mampu mewujudkan pelayanan yang baik serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.
- d. Faktor pendapatan: Pendapatan adalah hasil yang diberikan kepada seseorang sebagai bentuk dari jasa yang diberikan serta hasil dari kerja keras yang dilakukan seseorang demi mencapai target yang diinginkan nya yang telah dituangkan dalam pikiran untuk sampaikan kepada orang lain atau organisasi tempat bekerja, baik itu berupa fasilitas, uang.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan: kemampuan merupakan bakat yang dimiliki seseorang dalam memberikan keahlian yang dimiliki untuk disalurkan baik dalam mengerjakan tugas

maupun tanggung jawab yang telah diembannya untuk disalurkan kepada organisasi ataupun pihak yang telah menetapkan suatu pekerjaan kepadanya. Yang menjadi tanggung jawab yang harus dikerjakan baik itu dalam organisasi maupun diluar organisasi adapun kemampuan yang dilakukan seseorang yaitu bentuk dari pelayanan yang diberikan untuk disalurkan kepada masyarakat sesuai dengan penempatannya masing-masing.

- f. Faktor sarana pelayanan: sarana pelayanan adalah bentuk dari fasilitas yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada setiap karyawan yang melakukan segala jenis pelayanan yang dapat mempermudah segala urusan yang akan dikerjakan dan menjadi salah satu sarana yang sangat dibutuhkan dalam menjalankan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan tersendiri terhadap masyarakat yang berhubungan dengan organisasi kerja itu, antara lain: kondisi ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan.

Dalam pembuatan E-KTP, pelayanan yang diberikan merupakan contoh dari bentuk pelayanan publik yang disalurkan oleh aparat pemerintah. E-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik itu dari sisi administrasi ataupun dari teknologi informasi berbasis pada database kependudukan nasional. Sangat diharapkan bagi aparat pemerintah di seluruh Indonesia untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat (Hasibuan dkk, 2020).

Permasalahan yang terjadi di daerah yang kian hari kian banyak tidak mungkin bisa diselesaikan dengan cara yang konvensional, mengingat kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh suatu daerah. Perlu bantuan teknologi untuk bisa membuat pemanfaatan teknologi tersebut menjadi lebih efektif dan efisien. Penggunaan teknologi informasi di suatu daerah untuk lebih memaksimalkan pelayanan untuk warga yang dikenal dengan istilah Kota cerdas (*Smart city*).

Melayani masyarakat sepenuh hati menjadi salah satu tanggung jawab bagi seluruh instansi pemerintah dengan demikian para pegawai instansi pemerintah harus mampu melayani masyarakat dengan baik serta mampu meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Hardiyansah (2011) mendefinisikan bahwa, Pelayanan adalah salah satu bentuk dari kegiatan yang dapat membantu dan mengurangi kesulitan orang lain. Baik itu berupa jasa maupun barang yang disalurkan oleh satu pihak ke pihak yang lain.

Menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011) untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan yang dapat dirasakan oleh konsumen maka dari itu ada beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangible (berwujud), Bentuk dari kualitas pelayanan yaitu berupa jasa yang disalurkan oleh seorang pegawai terhadap masyarakat, peralatan yang digunakan selama melakukan proses pelayanan baik itu berupa ruang tunggu, komputerisasi administrasi serta pusat informasi. Indikatornya adalah:
 - a. Pegawai harus berpenampilan rapi pada saat melaksanakan pelayanan.
 - b. Memberikan kenyamanan kepada masyarakat
 - c. Pegawai harus bisa Memberikan kemudahan akses dalam pelayanan
 - d. Pegawai harus memiliki kedisiplinan yang tinggi
 - e. Memberikan solusi atas kendala yang terjadi
 - f. Adanya alat bantu pelayanan.
2. Reability (kehandalan), setiap pegawai harus mampu menanggapi setiap keluhan yang dirasakan oleh masyarakat serta tanggap dalam menyikapinya. Indikatornya adalah:
 - a. Harus memiliki kecermatan dalam melayani
 - b. Standar pelayanan yang diberikan perusahaan harus jelas
 - c. Mampu menggunakan alat-alat dalam proses pelayanan.
 - d. Petugas harus memiliki keterampilan dalam melayani

3. Responsivess (ketanggapan), Setiap petugas harus tanggap terhadap lingkungannya serta mampu memberikan arah yang baik untuk mengatasi persoalan yang terjadi, serta cepat dan tepat dalam menanggapi keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Mampu memberikan respon yang baik terhadap masyarakat
 - b. Pegawai harus mampu melakukan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.
 - c. Pegawai harus mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - d. Pegawai harus mampu melakukan pelayanan dengan tepat waktu.
 - e. Mampu menanggapi keluhan dari setiap masyarakat
4. Assurance (jaminan), merupakan jaminan yang diberikan oleh sebuah instansi yang menyakinkan masyarakat akan terjaminnya data ataupun dokumen yang diberikan terhadap masyarakat. Indikatornya adalah:
 - a. Instansi memberikan jaminan atas dokumen yang diterbitkan.
 - b. Adanya keterangan bahwa instansi tersebut legal.
 - c. Instansi memberikan keyakinan bahwa tidak adanya pungutan biaya dari proses pelayanan.
 - d. Pegawai juga memberikan jaminan waktu penyelesaian proses pembuatan dokumen
5. Emphaty (empati), merupakan sikap yang diberikan oleh seorang pegawai terhadap masyarakat guna menunjukkan perhatiannya akan pelayanan yang diberikan. Indikatornya adalah:
 - a. Mengutamakan kepentingan konsumen atau masyarakat.
 - b. Memberikan pelayanan yang ramah tamah
 - c. Memberikan pelayanan dengan sikap penuh sopan dan santun
 - d. Petugas atau pegawai tidak membedakan semua kalangan
 - e. Menghargai setiap permohonan dari masyarakat.

Disdukcapil Kota Medan telah mengeluarkan aplikasi yang bernama "SIBISA" adalah sebuah sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital dimana sistem aplikasi pelayanan tersebut secara digital dengan menggunakan sistem *paperless office* (PLO) serta dapat mengintegrasikan beberapa sistem pelayanan yang telah terbangun untuk menjadi satu proses pelayanan yang bersinergi dan terpadu. Tujuan dari aplikasi SIBISA yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang terintegrasi, lebih efektif dan efisien untuk masyarakat Kota Medan. Dalam melakukan pelayanan berbasis digital tidak harus mengantri kantor Camat dan bisa tatap muka secara langsung dengan pegawai yang melakukan pelayanan secara digital atau aplikasi, yang membantu masyarakat untuk mengurus data kependudukan atau catatan sipil di kantor dinas. Maka kecamatan Medan Marelan telah mengikuti prosedur pelayanan yang dikeluarkan oleh dukcapil yaitu pelayanan berbasis aplikasi digital yang dikenal dengan SIBISA (sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital).

Kecamatan Medan Marelan menjadi salah satu Kecamatan yang melaksanakan pelayanan berbasis aplikasi digital. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan Kecamatan Medan Marelan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), E-KTP, Surat pindah.

Sulitnya proses pembuatan E-KTP sangat dirasakan oleh sejumlah kalangan baik yang ada dikalangan masyarakat. Selain itu pembuatannya juga cukup rumit dan proses penunggannya cukup lama. Adapun kendala yang sering ditemukan, seperti masalah teknis jaringan yang membuat lambatnya pembuatan E-KTP. Juga kendala lainnya, sehingga banyak warga yang jauh-jauh datang ke Kecamatan Medan Marelan namun tidak terlayani sepenuhnya dalam pengurusan E-KTP.

Mengingat pentingnya pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya dalam pembuatan E-KTP yang terus meningkat setiap harinya kecamatan Medan Marelan telah melakukan pelayanan berbasis aplikasi digital atau SIBISA yang digunakan untuk mempermudah

urusan dalam pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Mengingat pelayanan berbasis aplikasi digital di kecamatan belum banyak yang paham dengan tata cara penggunaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keefektifan cara kerja sistem pelayanan aplikasi SIBISA yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan data kependudukan tanpa harus mengantri lama dan untuk mengetahui hambatan dari aplikasi SIBISA dalam pengurusan E-ktp atau data kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian kali ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif agar penguraian terhadap fenomena maupun kejadian-kejadian pada saat sekarang dapat lebih ditelisik lebih jauh, jenis penelitian ini memberikan gambaran terkait semua bentuk fenomena yang berada di lapangan untuk bertujuan memperoleh informasi-informasi terkait keadaan saat sekarang ini. Peneliti tidak sedang menguji hipotesa, melainkan peneliti sedang mendeskripsikan informasi apa adanya secara mendalam sesuai dengan variable-variabel yang diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah studi kasus yang menggunakan model analisis komparatif. Studi kasus yang digunakan adalah pengujian insentif, peneliti menggunakan berbagai macam sumber bukti terhadap suatu entitas yang dibatasi oleh ruang dan waktu. Penelitian Kualitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan E-KTP sebelum menggunakan aplikasi SIBISA dan sesudah menggunakan aplikasi SIBISA dalam meningkatkan pelayanan E-KTP pada kantor Kecamatan Medan Marelan.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Narkubo dan Achmadi (2004) memberikan penjabaran tentang penelitian yang berusaha untuk memecahkan masalah yang ada sekarang diharuskan berdasarkan data-data, ia menginterpretasi, menganalisis dan menyajikan data, serta juga bisa bersifat korelatif juga komparatif.

Tempat penelitian penulis bertempat di Kecamatan Medan Marelan di mana penulis memfokuskan melakukan penelitian di kantor Camat Medan Marelan yang beralamat di Jl. Kapten Rahmad Budin Km.21 Medan. Sumatera Utara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan administrasi merupakan pokok utama yang dapat menentukan kesuksesan suatu organisasi dalam melakukan program atau kegiatan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dalam kegiatan penertiban dan penataan dokumen juga data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan dan pencatatan sipil. Untuk mencapai efektivitas pelayanan yang baik harus seimbang dengan kinerja yang baik pula dari seluruh team dalam perusahaan yang terlibat di dalam organisasi. Keandalan seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas ataupun kegiatan yang ada di dalam suatu organisasi sebagai wujud upaya pencapaian visi misi, tujuan, serta sasaran organisasi. Kinerja efektivitas pelayanan aplikasi SIBISA haruslah ditunjang oleh beberapa faktor guna tercipta dan terwujudnya pelayanan secara efektif yaitu tangible (berwujud) dapat didefinisikan sebagai sebuah wujud dari kualitas pelayanan serta petugas dalam memberikan sebuah pelayanan jasa yang merupakan salah satu bentuk dari pelayanan jasa yang tidak dapat dilihat, dengan pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contohnya dalam aspek daya tanggap pelayanan adalah kecepatan.

Kualitas pelayanan dapat berupa sarana komputerisasi administrasi, perkantoran, ruang tunggu dan tempat informasi. Daya tarik petugas dalam melayani masyarakat dapat memberikan kenyamanan dalam layanan, kemudahan dalam proses pelayanan, serta kedisiplinan petugas

dalam melaksanakan pelayanan dan adanya alat bantu dalam menjalankan pelayanan publik berbasis aplikasi digital yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus E-KTP. Ini tentu menjadi sangat penting agar pelayanan yang diberikan pegawai untuk masyarakat dapat lebih terarah dan lebih baik kedepannya, karena semakin baik pelayanan yang diberikan seorang pegawai maka semakin baik pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Maka daripada itu peneliti mencoba untuk menguraikan hasil penelitian melalui wawancara dengan Sekretaris Camat, yaitu Bapak Ari Dwi Mirza Harahap pada hari jumat 08 januari 2021 pukul 11 : 50 WIB.

“Pelayanan yang kami berikan dalam melayani masyarakat baik itu pelayanan secara manual atau SIBISA tetap menyediakan ruang tunggu untuk untuk proses penungguan antrian, loket pelayanan dengan beberapa pegawai yang berasosiasi dengan masyarakat serta alat perekaman yang telah disediakan langsung saat melakukan pemotretan E-KTP. Jadi pegawai juga sangat berperan penting dalam perwujudan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dibandingkan dengan pelayanan SIBISA lebih efektif dimana pelayanan nya berbasis online, perekaman juga dilakukan secara online serta langkah dan prosedur nya memanfaatkan teknologi informasi dalam melayani masyarakat sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara elektronik tanpa memakai kertas dan dapat terintegrasi dengan sistem yang telah ada.”

Menurut Bapak Muhammad Nur pada tanggal 08 januari 2021 pukul : 12 : 07, selaku petugas pelayanan publik beliau mengatakan :

“wujud dari pelayanan itu sendiri yaitu jasa seorang pegawai yang melakukan pelayanan langsung dengan masyarakat yang mengurus data kependudukan mulai dari pembuatan E-KTP, kartu keluarga serta surat pindah. Jadi, pegawai memiliki peran penting dalam memberikan kenyamanan serta kemudahan akses dalam pelayanan administrasi berbasis digital. Pegawai juga bertugas dalam menyampaikan informasi terkait tanggal penyelesaian dalam pembuatan E-KTP melalui aplikasi SIBISA dengan proses 10 hari kerja. “

Menurut Bapak Wito pada tanggal 08 januari 2021 pukul 12 : 20, selaku petugas pelayanan di bidang E-KTP beliau mengatakan :

“wujud dalam pelayanan publik itu sendiri yaitu tata kelola pegawai dalam menyampaikan informasi terkait dengan pembuatan E-KTP mulai dari syarat pembuatan serta tanggal penyelesaiannya akan diberitahu dalam kurun waktu yang telah ditentukan dibandingkan dengan pelayanan yang manual dimana syarat serta perekaman harus melalui kantor kecamatan atau dukcapil dengan menunggu serta sering terkendala di jaringan. SIBISA memiliki pelayanan dimana langsung terhubung dengan dinas dan proses nya juga secara elektronik tanpa mengantri di kantor camat, oleh karena itu pegawai juga melakukan pelayanan berbasis online. Kalau ditanya lebih efektif mana antara pelayanan manual ataupun dengan aplikasi lebih efektif pelayanan berbasis aplikasi SIBISA dimana semua cara keja nya sudah terarah di komputer, mulai dari syarat pembuatan E-KTP, dan lain sebagainya serta data langsung teproses dan tersimpan, kalau manual semua data harus di input lagi lalu diserahkan ke dukcapil “

Pelayanan SIBISA dilakukan secara elektronik atau menggunakan handphone android dimana sistem pelayanan nya dilakukan secara online atau aplikasi digital dengan meningkatkan pelayanan yang baik mulai dari kecepatan akses, kemudahan dalam pengoperasian sistem digital serta kenyamanan dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti perekaman online dalam pembuatan E-KTP bagi pemula.

Menurut Bapak Odon yang berada di Kantor Camat pada tanggal 08 januari 2021 pukul 14 : 05, mengatakan :

“Selama pengurusan E-KTP, saya melihat perbedaan antara pelayanan manual dengan pelayanan berbasis aplikasi SIBISA dimana dulu nya saya mengurus E-KTP sangat lama proses nya serta harus Minta surat keterangan hilang KTP dari kepolisian baru dapat diproses. Dibandingkan

dengan pelayanan SIBISA anak saya sendiri sangat lebih mudah dimana semua terkelola secara online tanpa harus datang ke kecamatan. Proses nya juga mudah dan terarah.”

Menurut Ibu Louisa Gayatri pada hari jumat tanggal 08 januari 2021 pukul 14 : 15 di Kantor Camat, mengatakan :

” Sebelum nya saya belum mengetahui pelayanan secara digital, karena selalu mengurus data-data kependudukan secara langsung ke kantor camat, Setelah saya tahu mengenai pelayanan SIBISA dan tata cara penggunaannya. Saya lebih tertarik dalam pengurusan secara online walaupun terkadang terkendala di jaringan dimana pada saat pandemi ini harus benar-benar menjaga jarak, jadi pelayanan SIBISA ini sangat membantu pada saat pandemic covid-19 tanpa menimbulkan kerumunan dan tetap terjaga nya protocol kesehatan. “

Adapun pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Nilawati di kantor Camat pada tanggal 08 januari 2021 pukul 14 : 25, mengatakan :

“Dengan adanya aplikasi SIBISA sangat pembantu saya dalam pengurusan E-KTP dimana pengubahan status suami istri menjadi lebih mudah pengurusannya. Dan pelayanan nya juga dilakukan secara online tanpa saya harus pergi ke kantor camat. Pelayanan yang saya dapatkan cukup baik dan proses kerjanya juga bisa dikatakan lebih cepat hanya menunggu 10 hari dibandingkan pelayanan manual keponakan saya dulu sampai menunggu hampir 1 bulan.”

Adapun pendapat lain disampaikan oleh Ibu Ani di ruang tunggu kantor camat pada tanggal 08 Maret 2021 pukul 15 : 02 mengatakan :

“ Saya baru mengenal pelayanan SIBISA baru-baru ini saja, karena pada saat pengambilan E-KTP waktu saya masih dilayani dengan pelayanan manual dimana saya harus datang dan ngantri di kantor camat sebelum mengenai yang mananya layanan SIBISA, jadi di dalam tdi di jelasin cara pembuatan E-KTP lebih gampang dengan menggunakan handphone android dan dijelasin juga proses kerjanya bagaimana, kalau untuk penggunaannya sendiri saya belum gunakan karna dulu sebelum SIBISA ada saya dilayani dengan layanan manual.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai efektivitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA dilihat dari wujud pelayanan yang baik diberikan oleh seorang pegawai terhadap masyarakat secara langsung menggunakan android. Banyak masyarakat yang sudah mengikuti pelayanan aplikasi berbasis digital karena sangat membantu dalam menyelesaikan masalah dalam pengurusan data-data kependudukan mulai dari pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga serta surat pindah. Di ciptakan nya pelayanan SIBISA (sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital) adalah upaya untuk menumbuhkan kualitas atau tingkat kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan menciptakan pelayanan yang lebih unggul dan baik kedepannya.

Jadi, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan adalah perwujudan dari bentuk tanggung jawab dari instansi pemerintah dalam melayani seluruh masyarakat dan juga mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani.

Kehandalan merupakan sebuah kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, dan memiliki standarisasi pelayanan yang cukup jelas dengan kemampuan aparatur dalam menggunakan pelayanan berbasis online.

Adapun kehandalan yang dilakukan oleh seorang pegawai terhadap tugas nya dalam melayani masyarakat yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang terpercaya serta memiliki standarisasi kerja yang sangat jelas dalam pelayanan.

Dalam wawancara bersama Bapak Ari Dwi Mirza Harahap tanggal 08 januari 2021 pukul 11 : 50 WIB selaku Sekretaris di kantor Camat, mengatakan :

“Untuk kesiagaan petugas dalam melakukan pelayanan sudah cukup baik, serta standart pelayanan yang dilakukan juga jelas dalam jangka waktu pelayanan 10 hari kerja.”

Menurut Bapak Muhammad Nur tanggal 08 januari 2021 pukul 12 : 07 WIB dalam wawancara mengemukakan bahwa :

“pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah mengikuti peraturan kerja dalam perusahaan atau kecamatan dimana pelayanan yang diberikan sudah jelas. Dimana saya sendiri yang melakukan kontak langsung dengan masyarakat dalam pengurusan E-KTP berbasis pelayanan SIBISA, disitu dapat dilihat bagaimana kecermatan seorang pegawai dalam melayani masyarakat.”

Ada juga pendapat dari Bapak Wito tanggal 08 januari 2021 pukul 12 : 20 WIB dalam wawancara mengatakan bahwa :

“Pelayanan dapat dikatakan handal apabila seorang pegawai cermat dalam menjalankan tugasnya, mampu memberikan pelayanan yang baik, terarah serta pelayanan yang diberikan juga mementingkan kepentingan masyarakat di atas segala nya.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai kehandalan pelayanan ditemukan bahwa kehandalan sudah cukup baik di kecamatan Medan Marelan mulai dari jangka waktu pelayanan, standar kerja yang sesuai dengan aturan serta kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi. Kehandalan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang tepat waktu dan tidak berbelit-belit. Melalui aplikasi SIBISA masyarakat akan dimudahkan dalam pengurusan administrasi kependudukan tanpa memakan waktu lama.

Jadi kehandalan dalam pelayanan sangat dibutuhkan keahlian seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur pemerintah demi mewujudkan pelayanan yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pula.

Responsivess (ketanggapan) yaitu, ketanggapan untuk membantu tersedianya pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap seluruh keluhan dan keinginan masyarakat. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam meningkatkan pelayanan yang tepat dan cepat akan memberikan dampak kepuasan kepada masyarakat serta dapat memberikan good value dalam sebuah perusahaan, mulai dari tingkat pelayanan yang baik hingga kualitas pelayanan yang diberikan. Kecamatan Medan Marelan telah meningkatkan pelayanan yang tepat dan cepat terhadap permintaan masyarakat mulai dari pelayanan secara manual ke pelayanan secara digital, kecamatan medan marelan berharap akan bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik serta dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan data-data kependudukan.

Pelaksanaan pelayanan dengan baik telah diungkapkan oleh pegawai kecamatan Medan Marelan, hal itu di ungkapkan dalam wawancara bersama Bapak Ari Dwi Mirza Harahap di tanggal 08 januari 2021 pukul 11:50 yang menyatakan :

“Dalam melaksanakan pelayanan kami selalu menjalankan kewajiban dan tanggung jawab sepenuhnya mulai dari bentuk pelayanan serta tujuan dari pelayanan yang diberikan. Saya sendiri yang mengawasi langsung setiap paginya kinerja dari pada pegawai yang melakukan kontak langsung dengan masyarakat, dimana sistem pelayanan yang diberikan saat ini adalah sistem pelayanan digital jadi kerja para pegawai sekarang menggunakan komputerisasi tetapi pelayanan manual tetap berjalan walau adanya pelayanan berbasis aplikasi digital. Tujuan dari pelayanan digital sendiri yaitu untuk mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.”

Pernyataan senada yang dikemukakan oleh Bapak Muhammad Nur pada tanggal 08 januari 2021 pukul 12 : 07, beliau mengatakan sebagai berikut :

“Dalam setiap pelayanan kami selalu mengedepankan pelayanan yang baik bagi masyarakat, mulai dari ketepatan waktu serta mengatasi keluhan dari masyarakat itu sendiri, karena tidak semua pelayanan berbasis digital berjalan dengan baik, bisa saja jaringan error atau bermasalah di data sebelumnya yang membuat proses pengurusan menjadi lama.”

Adapun hal yang sama disampaikan oleh Bapak Wito pada tanggal 08 januari 2021 pukul 12 : 20, yang mengatakan bahwa :

“Sikap cermat untuk menangani suatu permasalahan harus dimiliki oleh seorang pegawai, karena tidak semua pelayanan berjalan dengan optimal dan sesuai dengan yang diharapkan, maka tugas dari seorang pegawai sendiri harus tanggap dalam menghadapi atau menyikapi persoalan yang dirasakan oleh masyarakat, maka dari itu keluhan dari masyarakat dalam pengurusan data kependudukan kita tanggapi serta berikan solusi agar tercapai jalan keluar yang di harapkan oleh masyarakat serta kita memberikan survey kepuasan masyarakat dalam aplikasi SIBISA, disitu masyarakat bisa memberikan kritik atau saran tentang pelayanan yang diberikan.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai ketanggapan dari seorang pegawai kecamatan akan membuat masyarakat menjadi lebih tenang dalam menyikapi persoalan yang dirasakan jika terjadi kesalahan dalam pengurusan mulai dari respon pegawai yang cepat, sikap cermat yang dimiliki oleh seorang pegawai serta solusi yang diberikan untuk mengatasi persoalan yang terjadi saat proses pelaksanaan pelayanan E-KTP. Bapak ari Dwi Mirza Harahap selaku sekretaris camat juga ikut dalam mengawasi setiap pagi nya kinerja dari setiap pegawai dalam memberikan tingkat pelayanan yang diberikan serta untuk melihat bagaimana kinerja dari setiap pegawainya. Diharapkan dengan adanya pengwasan oleh Sekretaris Camat dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

Assurance (jaminan) merupakan kemampuan serta keramahan juga sopan santun pegawai yang dapat menyakinkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan mulai dari terjamin nya E-KTP yang sudah dicetak serta keaslian E-KTP tidak dipalsukan. Petugas pelayanan juga memberikan jaminan terhadap masyarakat bahwa tidak adanya biaya pungut dari prosedur pelayanan yang diberikan serta tidak menerima uang masyarakat untuk kepentingan pribadi. Dalam penjelasan wawancara ini akan dikemukakan oleh Bapak ari Dwi Mirza Harahap di Kantor Camat pada tanggal 08 januari 2021 pada pukul 11 : 50 yang mengatakan :

“Untuk jaminan pelayanan SIBISA sendiri sudah memiliki undang-undang yang dikeluarkan oleh peraturan Pemerintah dalam negeri RI No.19 tahun 2018 tentang peningkatan pelayanan administrasi kependudukan jadi sudah ada jaminannya. Pelayanan manual ataupun Berbasis digital dalam pembuatan atau pengurusan E-KTP, kartu keluarga, serta surat pindah sudah dijamin legalitas dalam pembuatannya. Berdasarkan hukum yang telah dibuat oleh pemerintah serta telah di sah kan kejelasannya dalam Undang-undang No.24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.”

Hal yang senada juga di ucapkan oleh Bapak Muhammad Nur pada tanggal 08-januari 2021 pada pukul 12 : 07 dalam wawancara sebagai berikut :

“Pelayanan yang diberikan oleh kecamatan sudah dijaminin legalitas keamanannya mulai dari data kependudukan serta data lainnya, dimana E-KTP yang telah dibuat tidak dapat dipalsukan serta tidak dapat digandakan.”

Menurut Bapak Wito pada tanggal 08 januari 2021 pukul 12 : 20 dalam wawancara ini beliau mengatakan bahwa :

“ Setiap perusahaan telah memberikan jaminan bagi masyarakat mulai dari jaminan tidak adanya biaya pungut, rasa aman, keraguan serta jaminan legalitas dalam pembuatan E-KTP dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan terhadap masyarakat sudah ada jaminannya dalam standart pelayanan, untuk pelayanan SIBISA sendiri sudah memiliki undang-undang jadi dasar hukumnya sudah ada.”

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai jaminan pelayanan dalam proses pembuatan E-KTP sudah dijamin legalitasnya oleh pemerintah dalam UU No. 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan serta sudah mengikuti standar pelayanan yang tersedia. Diharapkan untuk para pegawai tetap menjaga standar pelayanan dengan baik serta dapat bertanggungjawab atas tugas yang telah digeluti untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya kerjasama antar pegawai demi terwujudnya pelayanan baik yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam penjelasan tersebut dapat dicermati bahwa efektivitas dapat berjalan dengan optimal jika standar pelayanan yang

diberikan tetap terjaga kualitas nya. Diharapkan agar pegawai dapat menjaga kualitas pelayanan E-KTP berbasis digital agar tetap efektif kedepannya dan dapat berjalan dengan optimal.

Empati merupakan ketegasan bersikap akan tetapi penuh kepedulian dari pegawai kepada masyarakat dengan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas juga memberikan sikap yang ramah terhadap masyarakat serta tidak diskriminatif atau membeda-bedakan setiap masyarakat dari kalangan manapun. Dalam hal ini Bapak Ari Dwi Mirza Harahap di tanggal 08 januari 2021 pada pukul 11 : 50 mengatakan bahwa :

“Kecamatan Medan Marelan memberikan sikap yang penuh dengan keramahan kepada masyarakat dengan mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan E-KTP, pegawai telah menanamkan sikap budi pekerti dalam melayani serta tidak membeda-bedakan kalangan atas ataupun kalangan bawah. Petugas pelayanan akan menghargai setiap masyarakat yang melakukan proses pengurusan data kependudukan.”

Hal yang senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Nur pada tanggal 08 januari 2021 pada pukul 12 : 07 dengan mengatakan :

“Pegawai memberikan empati dengan cara memberikan kepuasan pelayanan mulai dari proses pelayanan E-KTP berbasis aplikasi SIBISA dengan cepat, keramahan pegawai, sikap sopan santun yang dimiliki serta memberikan layanan dengan penuh perhatian. Misalnya pelayanan SIBISA yang kita lakukan saat ini dilakukan dengan penuh perhatian, dimana masyarakat yang kita layani mendapatkan kepuasan dari layanan yang diberikan walaupun pelayanan yang diberikan berstandar digital tetap harus terjaga layanan dari pegawai.”

Dalam hal nya seperti yang diutarakan oleh Bapak Wito pada tanggal 08 januari 2021 pada pukul 12 : 20 mengatakan :

“Sebagai penyedia layanan pegawai harus menanamkan sikap ramah, budi pekerti kepada masyarakat serta mendahulukan kepentingan masyarakat di atas segalanya. Pegawai harus menanamkan sikap ramah agar tercipta pelayanan yang diharapkan mulai dari tingkat kualitas pelayanan dengan memberikan layanan SIBISA yang bersinergi lebih efektif dan efisien bagi masyarakat kota Medan. Aplikasi sibisa diharapkan mampu meningkatkan keinginan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai empati tentu sangat mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan pegawai mulai dari sikap sopan santun, keramahan serta kepedulian pegawai kepada masyarakat, sikap empati juga mengajarkan agar tidak diskriminatif terhadap semua kalangan. Dalam sikap empati ini dapat dilihat bahwa efektivitas pelayanan mulai dari sikap sopan santun, keramahan terhadap masyarakat serta mendahulukan kepentingan masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan efektif. Pelayanan sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital atau disebut SIBISA dapat mengurangi penumpukan antrian pelayanan, memudahkan masyarakat untuk mengetahui tahapan proses layanan terhadap dokumen layanan serta memudahkan pegawai dalam pencarian dokumen pelayanan dalam arsip digital.

Adapun faktor penghambat efektivitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan peneliti yang dilakukan melalui wawancara kepada Sekretaris Camat yaitu Bapak Ari Dwi Mirza Harahap, Bapak Muhammad Nur selaku pegawai kecamatan dan kepada Bapak Wito selaku pegawai kecamatan, faktor penghambat efektivitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di kantor Camat Kecamatan Medan Marelan adalah Jaringan komputer yang merupakan faktor penghambat berjalannya proses pelayanan E-KTP, di mana jaringan komputer sangat penting dalam menentukan keberhasilann suatu kegiatan pelayanan sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital karena tanpa adanya jaringan akan menghambat proses kerjanya suatu layanan dimana pelayanan yang dilakukan oleh kantor camat adalah pelayanan berbasis digital jika jaringan rusak akan mengakibatkan kegagalan sistem serta tidak bisa sharing data.

Hal ini membuktikan bahwa kendala mengenai jaringan komputer menjadi faktor utama dalam menghambat pengoperasian layanan program aplikasi SIBISA. Lalu selanjutnya adalah kemampuan/ skill teknis petugas pemberi layanan belum mempunyai.

Dalam hal ini yang dilihat bagaimana pengetahuan petugas, kecakapan, keterampilan, tingkat pengalaman kerja, kesungguhan dalam melaksanakan menjadi tolak ukur untuk memperbaiki birokrasi pelayanan publik berbasis digital. Lalu selanjutnya adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai, Sarana dan prasarana adalah faktor yang sangat urgen dalam menentukan bagaimana kualitas pelayanan publik terbentuk, namun di Kantor Camat Kecamatan Medan Marelan ditemukan bahwa sarana dan prasarana kurang memadai, hal ini disebabkan oleh kondisi meja yang rapat, ruangan yang sempit yang dapat mengganggu kelancaran tugas pegawai dalam bekerja.

Selain itu, peneliti melihat masih kurangnya ruangan untuk para pegawai dalam melakukan tugasnya masing-masing. Tentu fasilitas ini memberikan pengaruh terhadap pelayanan prima. Apabila sarana dan Prasarana tidak mencukupi atau tidak memenuhi standar tentu pelayanan terbaik yang diinginkan masyarakat tidak akan tercapai. Tetapi di lain sisi ada juga beberapa masyarakat yang tidak mengerti akan prosedur tersebut, oleh karena itu sosialisasi terus dilakukan agar memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang dilakukan oleh seorang pegawai dan akan membawa pengaruh baik dalam sebuah instansi dan akan meningkatkan nilai plus

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah rangkum, serta data-data observasi wawancara yang dilakukan oleh peneliti maka dapat peneliti ditarik beberapa kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui Aplikasi SIBISA sudah cukup efektif dalam penerapannya. Dilihat dari beberapa indikator yang digunakan dalam efektivitas pelayanan ada lima indikator yaitu : , assurance (jaminan) yang dimaksud jaminan yaitu KTP yang sudah diterbitkan tidak dapat dipalsukan oleh siapapun, reliability (kehandalan) yang dimaksud dengan kehandalan disini yaitu Aplikasi SIBISA dapat dikatakan lebih handal dibandingkan pelayanan manual dimana sistemnya sudah digital, responsiveness (ketanggapan) pegawai sudah tanggap dalam menangani setiap keluhan yang dirasakan oleh masyarakat serta tanggap dalam memberikan solusi dari permasalahan yang ada, tangible (berwujud) yang dimaksud dengan berwujud disini yaitu jasa yang diberikan dari seorang pegawai terhadap masyarakat hanya dapat dirasakan oleh penerima layanan, empathy (empati) yaitu kepedulian yang timbul dari seorang petugas pelayanan terhadap penerima pelayanan dari yang mendapatkan kepuasan. Sasaran dari program aplikasi SIBISA ini adalah pelayanan terbaik yang ditujukan untuk masyarakat kecamatan Medan Marelan. Dengan adanya program sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan data-data kependudukan tanpa harus mengantri panjang. Dengan adanya pelayanan digital masyarakat hanya membutuhkan handphone android dalam penggunaannya.

Dalam Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui Aplikasi SIBISA ada beberapa faktor penghambat berjalannya pelayanan berbasis digital seperti, jaringan komputer, dimana jaringan komputer sangat mempengaruhi kinerja pelayanan. Jika jaringan komputer bermasalah akan mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan berbasis Aplikasi SIBISA. Kemampuan/ skill teknis petugas pemberi layanan belum mempunyai ini menjadi penghambat jalannya tugas seorang pegawai karena belum banyaknya yang mengetahui cara kerja pelayanan SIBISA tidak semua pegawai sudah memahami pemakaian dengan sistem pelayanan SIBISA. Sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat berjalannya pelayanan dimana sarana dan prasarana tentu sangat diperlukan demi kenyamanan para masyarakat. Jika sarana dan prasarana kurang lengkap akan menjadi masalah dan kendala dalam sebuah perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi dan Narkubo. (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Agung, K. (2005). *Tranformasi Pelayanan Publik: Yogyakarta Pembaharuan*
- Dwika, S., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. (2020). Implementasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Pasar di Pasar Adiwerna Kabupaten Tegal. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(3), 561-572. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v2i3.112>
- Hadi, M. G. M. (2019). *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018*, Skripsi.
- Hardyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, E., Badaruddin, B., & Karyono, K. (2020). Implementasi Kebijakan E-KTP Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Padangsidimpuan. *PERSPEKTIF*, 9(2), 465-482. doi:<https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3951>
- <http://prastyahermawanprayoga.blogspot.com/2016/10/indikator-kualitas-pelayanan-menurut.html?m=1> diakses pada 9 November 2020
- Hidayat, E.S. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8-16. <http://disdukcapil.pemkomedan.go.id/2020/09/16/tata-cara-pendaftaran-sibisa/diakses> pada 24 Oktober 2020
- <http://mdn.nusa.net.id/aplikasi-sibisa-permudah-pelayanan-administrasi-kependudukan-masyarakat-kota-medan/> diakses pada 9 November 2020
- http://medanbisnisdaily.com/m/news/online/read/2020/03/09/102614/urus_dokumen_adminduk_sec_ara_online_disdukcapil_medan_siapkan_aplikasi_si_bisa/ diakses pada 9 November 2020
- <http://sibisa.pemkomedan.go.id/> diakses pada 24 Oktober 2020
- <http://waspada.co.id/2020/08/80-persen-pelayanan-adminduk-sudah-menggunakan-sistem-online/> diakses pada 24 Oktober 2020
- Ikhwan, M., Sahari, A., & Fauzi, A. (2020). Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara Dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(1), 103-110. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v3i1.204>
- Iskandar, J. (2016). *Kapita Selekta Administrasi Negara dan Kebijaksanaan Publik*, Cet ke-10, Puspaga Bandung
- Kalalo, T. K., Liando, D., & Stefanus, S. (2017). Implementasi Kebijakan Publik Pembuatan E-KTP Tahun 2016 Di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *JURNAL EKSEKUTIF*.
- Krishaardianto, B. I., Santoso, D., & Subarno, A. (2012). Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 1(2), 1-9. Retrieved from <http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/pap/article/view/623>
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muda, I., & Batubara, B. M. (2017). *Analisis Kebijakan Publik*. Medan: Media Persada
- Pandapotan, S. & Andayani, S. (2019). Peran Front Desk dalam Peningkatan Pelayanan Prima di Unit Program Belajar Jarak Jauh, Universitas Terbuka Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 2 (1): 119 – 130.
- Pulungan, M., Siregar, N., & Sinaga, R. (2021). Analisis Efektivitas Kinerja Bidang Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat pada Kantor Camat Medan Timur Kota Medan. *PERSPEKTIF*, 10(2), 763-777. doi:<https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5224>
- Purba, J.F. Tarigan, U. & Nasution, I. & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8 (2): 77-83.
- Sari, L. R., & Suryana, I. N. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial DAN Ilmu Politik*, Vol 10 No 2 , 83-89.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sutriadi, E., Dahlan, & Djamil, H. (2018). Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng. *Jurnal Iliah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 27-36.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggara Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Triana, Y., Aceng, U., & Nurul, A. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 10(01) , 25-34.
- Wijaya, M.M., (2017). Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Rajabasa. *Jurnal FLSip*

Winarno, B, (2012). Teori dan Proses Kebijakan Publik, Yogyakarta: Media Pressindo,