



Optimalisasi Pelayanan Terdepan Berbasis *Online* (Petaba On) Dalam Penerbitan KTP Elektronik (E-Ktp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

Optimization of the Online-Based Front-Line Services (Petaba On) in the Issuance of Electronic ID (E-Ktp) at the Population and Civil Registration Office of Pidie Regency

Arief Maulana¹, Rifanda Ansari²

¹ Pusat Kajian Daerah dan Anggaran, Setjen Dewan Perwakilan Daerah RI

² Direktorat Jenderal Otonomi Daerah, Kementerian Dalam Negeri

Email: maulana_arief@ymail.com

(Diterima: 06-Maret-2024; Ditelaah: 06-Juni-2024; Disetujui: 11-Juni-2024)

ABSTRAK (ABSTRACT)

Penelitian ini dilakukan untuk menelaah bagaimana optimalisasi pelayanan terdepan berbasis *online* (Petaba On) dalam penerbitan KTP Elektronik (e-KTP) di Dinas Dukcapil Kabupaten Pidie. Penelitian ini juga menganalisis hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan Petaba On agar mencapai tujuan yang ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan induktif, sementara data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan utama dilakukan menggunakan *purposive sampling*, sedangkan untuk masyarakat menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Petaba On dalam penerbitan e-KTP belum berjalan optimal jika dilihat dari dimensi efisiensi dan efektifitas. Jika ditinjau dari dimensi ekonomis, Petaba On telah optimal dikarenakan dapat menghemat waktu, mempersingkat jarak tempuh, dan mengurangi biaya yang harus dikeluarkan publik. Hambatan yang dialami selama pelaksanaan Petaba On ini antara lain adalah kurangnya anggaran untuk operasional Petaba On, minimnya SDM baik dari segi kualitas dan kuantitas, dan sarana dan prasarana yang belum memadai. Adapun upaya yang dilakukan untuk optimalisasi Petaba On adalah dengan menyusun kembali rencana kerja anggaran yang lebih mengakomodasi suksesnya program tersebut, pembentukan Petugas Registrasi Gampong (PRG) yang lebih baik, dan meningkatkan koordinasi di level kecamatan.

Kata Kunci: e-KTP, Pelayanan Administrasi, Pencatatan Sipil, Petaba On.

A. PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai penduduk terbanyak di dunia. Data BPS menunjukkan bahwa laju pertumbuhan penduduk Indonesia 2020-2021 adalah 1,25-1,22 persen (Badan Pusat Statistik, 2023). Hasil sensus penduduk 2020 menunjukkan jumlah penduduk Indonesia adalah sebesar 270.203.917 jiwa, dan

diproyeksikan mencapai 279.476.346 jiwa pada tahun 2023 (CIA, 2023). Fakta ini menempatkan Indonesia sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia, setelah China, India, dan Amerika Serikat.

Di satu sisi, penduduk adalah modal dasar pembangunan, namun di sisi lain, mereka juga menjadi target pembangunan. Dengan kata lain, penduduk berperan sebagai pelaku utama sekaligus sasaran pembangunan, memungkinkan semua instansi pemerintahan untuk mengatur segala kebutuhan bagi sejumlah orang dalam masyarakat tertentu. Indonesia memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak, jadi diperlukan adanya pencatatan dan penertiban administrasi kependudukan yang dikelola oleh pemerintah Indonesia. Penertiban dan pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi setiap warga negara Indonesia perlu dilakukan dan dikelola dengan baik (Asri B & Fatahillah, 2019; Fadhil & Ilham, 2019; Rudiansyah et al., 2022).

Peran pemerintah sangat vital dalam mengelola dan menertibkan administrasi kependudukan. Pelayanan yang unggul sangat diperlukan untuk menghindari kekacauan dalam tata tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, karena inti dari penyelenggaraan pemerintahan adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Ali, 2023). Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut negara Indonesia menerapkan suatu sistem yang disebut dengan sistem desentralisasi. Desentralisasi adalah penyerahan kekuasaan secara hukum untuk dapat menangani bidang-bidang atau fungsi-fungsi tertentu kepada daerah otonom (Ismail, 2021; Rauf, 2018).

Dalam rangka mewujudkan daerah yang berdaya saing tinggi, banyak pemerintah daerah melakukan berbagai pelayanan yang inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Apabila pelaksanaan pelayanan yang diterapkan baik, maka akan berdampak baik juga terhadap kemajuan daerahnya (Hendiyani, 2019; Prabowo et al., 2022). Didasari hal itu, pemerintah daerah melakukan berbagai macam cara pelayanan untuk menjadikan daerahnya semakin terdepan, memenuhi kebutuhan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang *clean* dan *good governance*.

Menurut asas demokrasi, pemerintahan adalah untuk melayani masyarakat. Bentuk pelayanan terhadap masyarakat sangatlah banyak jenisnya. Salah satunya adalah pelayanan dalam pencatatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Bentuk pelayanan administrasi kependudukan pun sangatlah beragam dan banyak jenisnya (Utami, 2021; Wiratmaja & Sudana, 2019). Salah satu jenis pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan yang memanfaatkan teknologi. Dalam pasal 1 (21) UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi komunikasi adalah untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Kabupaten Pidie dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai sebuah program *online* unggulan untuk memenuhi prinsip-prinsip demokrasi, yaitu mempermudah akses pelayanan terhadap masyarakat. Program ini dinamakan dengan program pelayanan terdepan administrasi kependudukan berbasis *online* (Petaba On). Petaba On merupakan program pelayanan publik berbasis jaringan internet. Dengan adanya program Petaba On, masyarakat cukup mengisi data-data melalui aplikasi program Petaba On tersebut sebagai prasyarat pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Hal ini mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen administrasi kependudukannya. Program Petaba On ini berlandaskan pada Qanun (Perda) Kabupaten

Pidie Nomor 4 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa program tersebut bertujuan untuk peningkatan kualitas dan kuantitas dalam pelayanan publik, birokrasi dan pemerintahan.

Program Petaba On dirancang untuk mengatasi masalah yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, di mana proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan secara manual di ibukota kabupaten. Akibatnya, banyak masyarakat dari pelosok kecamatan di seluruh Kabupaten Pidie yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan, menyebabkan kepadatan dan seringkali keterlambatan dalam penyelesaiannya.

Tabel 1. Keadaan Eksisting dan Keadaan yang Diharapkan dari Program Petaba On

No.	Keadaan Eksisting (<i>Das Sein</i>)	Keadaan yang Diharapkan (<i>Das Sollen</i>)
1.	Terjadinya antrian panjang setiap hari yang mengurus dokumen kependudukanpencatatan sipil karena pelayanan terpusat hanya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di ibukota kabupaten.	Pelayanan kepada masyarakat dibuat di kecamatan (kanor camat) sehingga tidak ada lagi antrian panjang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ibukota kabupaten.
2.	Adanya peran perantara dalam pengurusan dalam pengurusan dokumen kependudukan sehingga merugikan masyarakat.	Tidak ada lagi peran perantara dalam pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat dapat langsung mengurus sendiri di kantor camat, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya tidak terduga kepada perantara.
3.	Jarak tempuh masyarakat ke ibukota kabupaten yang rata-rata sangat jauh.	Jarak tempuh masyarakat semakin dekat dalam mengurus dokumen kependudukan, karena proses penyelesaian administrasi kependudukan sudah dipusatkan di ibukota kecamatan.

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Pidie (2022)

Petaba On ini telah berjalan sejak awal tahun 2019, namun masih mengalami kendala dan muncul beberapa masalah yang menyebabkan program ini terhambat. Seperti yang diketahui pada akhir tahun 2020, dunia digemparkan dengan ditemukannya suatu virus yang mematikan. Virus ini dikenal dengan nama Covid-19. Virus ini menyebar dengan sangat cepat ke seluruh penjuru dunia termasuk Indonesia tidak terkecuali dengan Kabupaten Pidie. Dengan banyaknya warga Kabupaten Pidie yang positif Covid-19, Pemerintah Kabupaten mengalihkan dana yang awalnya dialokasikan untuk program Petaba On ini dialihkan ke penanggulangan Covid-19. Masalah lain yang dihadapi dalam pelaksanaan program ini adalah kekurangan sumber daya aparatur yang berkualitas dalam menggerakkan program ini. Seperti diketahui program ini berbasis *online*, namun dalam proses pelaksanaannya banyak pegawai yang belum memahami prosedur pelaksanaan program ini.

Selain itu masalah yang muncul selama pelaksanaan program ini adalah sarana dan prasarana yang mendukung program Petaba On ini belum memadai. Jaringan internet merupakan sarana utama yang diperlukan untuk optimalnya program ini. Tapi fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar warga di pelosok Kabupaten Pidie belum menerima akses jaringan internet yang lancar. Dengan diberlakukannya *social distancing*, mestinya program Petaba On ini menjadi solusi kepada perangkat Disdukcapil Kabupaten

Pidie untuk mencegah dan menghindari keramaian disaat masa pandemi dan bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Jadi, dari data-data awal yang diperoleh, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan terkait program Petaba On tersebut, yaitu: 1) Kurangnya dana operasional dalam pelaksanaan program Petaba On; 2) Kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas untuk program Petaba On; dan 3) Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai untuk Petaba On.

Berbicara tentang pelayanan dalam penerbitan KTP Elektronik, membandingkan studi terdahulu yang terkait merupakan hal penting untuk dilakukan. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Tarliyah et al. (2022) menyimpulkan bahwa keseluruhan faktor semua faktor mempengaruhi kualitas pelayanan, dengan faktor yang paling dominan adalah Pengaruh Warga, Keadilan, dan Perhatian Pribadi. Ini berarti bahwa kualitas Disdukcapil akan meningkat jika mereka dapat merespon masyarakat dengan baik, memperhatikan faktor-faktor tersebut.

Penelitian Hasanah et al., (2021) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Temanggung telah berjalan dengan baik, sesuai dengan teori Edward III yang meliputi empat variabel: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Menurut Hasba et al. (2022) dan Maskikit (2015), efisiensi pelayanan publik di Disdukcapil sudah baik, namun masih memerlukan perbaikan, penambahan infrastruktur, dan perubahan sistem pelayanan untuk lebih memudahkan masyarakat. Berbeda dengan temuan-temuan tersebut, studi Pakaya (2021) mengungkap bahwa kinerja Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta dalam pelayanan publik selama pandemi Covid-19 belum optimal, disebabkan oleh beberapa hambatan yaitu: 1) proses verifikasi dan persetujuan NIK yang lebih lambat, 2) pembatasan akses masyarakat terhadap layanan online, 3) gangguan pada website dan sistem aplikasi, serta 4) keterbatasan anggaran..

Berdasarkan masalah tersebut, penulis memfokuskan studi ini pada peningkatan kinerja Petaba On di Disdukcapil Kabupaten Pidie. Penelitian ini menggunakan teori *value for money*. *Value for money* adalah suatu metode pengukuran kinerja dalam sektor publik yang mencakup tiga aspek utama: ekonomi, efisiensi, dan efektivitas, dalam penggunaan sumber daya yang tersedia. Penerapan konsep ini dalam pengukuran kinerja organisasi sektor publik diharapkan memberikan manfaat baik bagi organisasi maupun masyarakat. Manfaat yang diharapkan dari penerapan *value for money* pada organisasi sektor publik termasuk efisiensi penggunaan sumber daya, pengadaan yang ekonomis, dan pencapaian tujuan dan sasaran yang efektif (Mardiasmo, 2009).

Dengan mempertimbangkan permasalahan yang diuraikan serta hasil studi yang telah dilakukan, penelitian ini menjadi semakin penting dan menarik karena kurangnya penelitian yang khusus mengenai peningkatan pelayanan data kependudukan di Kabupaten Pidie, terutama dengan memanfaatkan tiga indikator dari konsep *value for money*. Oleh karena itu, tujuan utama studi ini adalah untuk mengisi celah pengetahuan tersebut. Dengan mengkaji secara kritis 3 indikator pengukuran kinerja sektor publik tersebut, studi ini difokuskan penyajiannya pada bagaimana program Petaba On menimbulkan perubahan-perubahan penting di Kabupaten Pidie.

B. METODE (METHOD)

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Melalui Arief Maulana, Rifanda Ansari (2024). *Optimalisasi Pelayanan Terdepan Berbasis Online (Petaba On) Dalam Penerbitan KTP Elektronik (E-Ktp) di Dinas Dukcapil Kab. Pidie*

pendekatan ini, peneliti menciptakan gambaran yang kompleks, menelaah kata-kata, melaporkan detail dari pandangan informan, dan melakukan studi dalam situasi alami (Creswell, 2014:46). Dengan menggunakan metode ini, peneliti juga memerlukan kedekatan yang intensif antara subjek penelitian dengan peneliti (Sugiyono, 2017).

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi. Sedangkan validasi data menggunakan teknik triangulasi. Data primer diperoleh dengan cara memilih informan yang dianggap memahami masalah penelitian (*purposive sampling*), sedangkan khusus untuk masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dilakukan secara *accidental sampling*. Informan yang dipilih secara *purposive* adalah informan yang dianggap mengetahui kebenaran yang terjadi di lapangan dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan, yaitu:

Tabel 2. Data Informan

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1 orang
2.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1 orang
3.	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	1 orang
4.	Kepala Bagian Penyusunan Program	1 orang
5.	Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan	1 orang
6.	Masyarakat yang membuat dokumen kependudukan	10 orang

Penganalisisan data dilakukan menggunakan pendekatan interaktif Miles, Huberman and Saldana (2014), yang mencakup tiga tahap utama: (1) reduksi data dengan menyaringnya untuk mendapatkan informasi yang relevan; (2) menyajikan data dan informasi yang terkumpul; dan (3) menarik kesimpulan dari hasil analisis.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN (*RESULT AND DISCUSSION*)

Pelaksanaan Program Petaba On dan Realisasi Kepemilikan e-KTP Masyarakat Pidie

Guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, dan tidak diskriminatif, maka Disdukcapil Kabupaten Pidie meluncurkan program pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online*. Adapun program tersebut dinamai dengan program pelayanan terdepan administrasi kependudukan berbasis *online* (Petaba On). Petaba On adalah singkatan dari pelayanan terdepan administrasikependudukan berbasis *online*. Adapun istilah per katanya adalah berasal dari kata “*Petaba*” yang dalam khazanah bahasa Aceh bermakna menawarkan atau menyerahkan. Sedangkan “*On*” bermakna lembaran/helaian.

Menurut istilahnya, *Petaba On* adalah menyerahkan, mengantar dokumen kependudukan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), AktaKelahiran, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Akta Kematian. Dalam prosedur pelaksanaan program Petaba On ini menggunakan TTE (tanda tangan elektronik), yaitu tanda tangan kepala dinas yang tertera pada semua dokumen kependudukan dengan lambang *QR code*, bukan tanda tangan basah dengan tinta seperti halnya digunakan selama ini (ajnn.net, 2019).

Dokumen kependudukan yang ada di Kabupaten Pidie sangatlahbanyak jenisnya, lebih tepatnya berjumlah 23 jenis dokumen. Salah satu dokumen kependudukan tersebut adalah

kartu tanda kependudukan elektronik atau yang sering disebut e-KTP. Berikut ini adalah data hasil realisasi kepemilikan e-KTP di Kabupaten Pidie tahun 2021:

Tabel 3. Jumlah Realisasi e-KTP Masyarakat Kabupaten Pidie Tahun 2021

No.	Bulan	Jumlah Usia yang Telah Wajib e-KTP	Jumlah e-KTP yang Selesai Didistribusikan	Belum e-KTP
1.	Januari	129	44	85
2.	Februari	128	44	84
3.	Maret	115	46	69
4.	April	141	52	89
5.	Mei	120	51	69
6.	Juni	109	43	66
7.	Juli	135	57	78
8.	Agustus	200	98	102
9.	September	158	60	98
10.	Oktober	153	70	83
11.	November	146	61	85
12.	Desember	156	66	90
TOTAL		1.690	692	998

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Pidie (2022), data diolah.

Tabel di atas menjelaskan bahwa jumlah yang berhasil didistribusikan dalam kepemilikan e-KTP sangatlah rendah. Terlihat bahwa jumlah usia yang sudah diwajibkan membuat e-KTP yang tercatat adalah 1.690 dan yang didistribusikan e-KTP hanya 692 sedangkan 998 lainnya belum dicetak oleh Disdukcapil Kabupaten Pidie. Rendahnya angka yang memiliki e-KTP menunjukkan bahwa kurangnya optimalisasi pelayanan terdepan berbasis *online* pada tahun 2019 dalam penerbitan e-KTP.

Selanjutnya, data jumlah pengajuan e-KTP berdasarkan jenis kelamin pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Pengajuan e-KTP Masyarakat Kabupaten Pidie Pada Tahun 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Bulan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Januari	49	32	81
2.	Februari	30	17	47
3.	Maret	61	26	87
4.	April	69	33	102
5.	Mei	74	48	122
6.	Juni	45	31	76
7.	Juli	93	67	160
8.	Agustus	69	49	118
9.	September	74	59	133
10.	Oktober	123	56	179
11.	November	61	35	96
12.	Desember	49	47	96
Total		797	500	1.297

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Pidie (2022), data diolah.

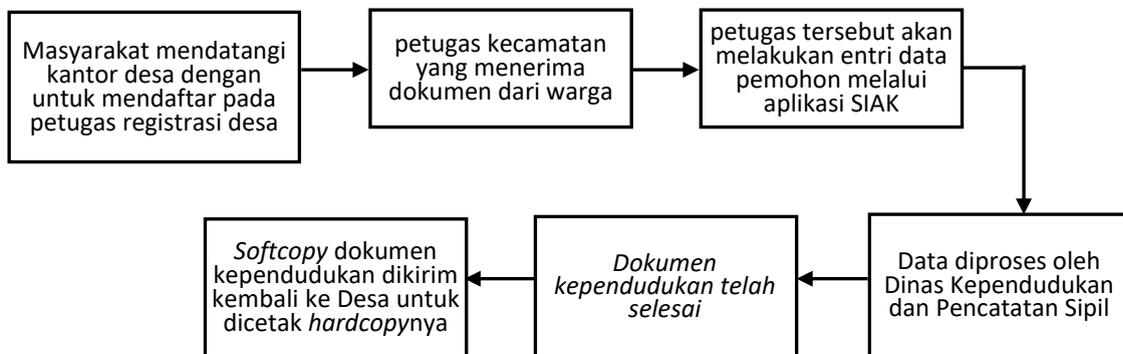
Jumlah pengajuan e-KTP Tahun 2022 jauh lebih sedikit dibandingkan tahun 2019. Persentase peningkatan pengajuan e-KTP tahun 2020 sebesar 67%. Hal ini merupakan

persentase terkecil dari Penerbitan e-KTP dibandingkan tahun tahun sebelumnya. Pelaksanaan penerbitan e-KTP melalui Petaba On diproses apabila masyarakat yang mengajukan telah memenuhi persyaratan administrasi. Jika persyaratan telah terpenuhi maka Disdukcapil Kabupaten Pidie akan memproses dokumen tersebut dan mengirimkannya pada petugas registrasi desa. Dalam kurun waktu 1 minggu kartu tanda penduduk elektronik telah dapat diambil oleh masyarakat yang mengajukan di Kantor desa masing-masing.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Pidie, disimpulkan bahwa Petaba On bermanfaat bagi masyarakat yang tidak mampu pergi ke ibukota kabupaten. Mereka dapat melakukan registrasi di desa masing-masing. Observasi menunjukkan bahwa dokumen kependudukan hanya akan dikeluarkan jika masyarakat mengajukannya melalui petugas registrasi desa. Dinas hanya memproses data yang diajukan oleh petugas desa, sehingga mengurangi kemungkinan pungutan liar antara dinas dan masyarakat. Program ini juga mempermudah dan mempercepat proses pembuatan dokumen kependudukan, serta lebih ekonomis dari segi jarak dan biaya.

Hasil Wawancara dengan Kepala Bidang Jaminan Sosial Keluarga Disdukcapil Pidie mengatakan bahwa dokumen permohonan yang diajukan oleh petugas registrasi desa memerlukan proses pemverifikasian dalam kurun waktu 2-3 hari. Petugas akan memverifikasi dokumen permohonan di bidang pelayanan, lalu ditandatangani Kepala dinas. Setelah ditandatangani oleh Kepala Dinas, dokumen akan dikirimkan kembali kepada petugas registrasi desa. Apabila sudah sampai pada petugas di desa, masyarakat dapat segera mengambilnya.

Hasil analisis data wawancara ini didukung oleh hasil observasi yang penulis dapatkan selama berada di lapangan, sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Prosedur Pelaksanaan Program Petaba On di Kabupaten Pidie

Sumber: Hasil Penelitian (2022), diolah peneliti

Pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan khususnya e-KTP telah mempunyai hasil yang nyata, ditandai dengan berhasilnya pendistribusian dokumen e-KTP yang dibuat menjadi lebih cepat. Berikut hasil rekapitulasi pendistribusian e-KTP melalui pelayanan terdepan berbasis *online* mulai bulan Januari sampai Desember 2022:

Tabel 5. Jumlah Pendistribusian e-KTP melalui Petaba On tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah
-----	-------	--------

1.	Januari	24
2.	Februari	53
3.	Maret	73
4.	April	44
5.	Mei	55
6.	Juni	64
7.	Juli	49
8.	Agustus	60
9.	September	73
10.	Oktober	47
11.	November	62
12.	Desember	58
Total		662

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Pidie (2022), data diolah.

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah pengajuan e-KTP yang diajukan oleh masyarakat kepada Disdukcapil Kabupaten Pidie 2022 adalah 1.279 (lihat tabel 3), sedangkan tabel 4 menunjukkan jumlah pendistribusian yang berhasil diserahkan kepada petugas desa adalah 662. Artinya, terdapat 635 Permohonan pembuatan e-KTP yang belum berhasil didistribusikan. Hal ini terjadi dikarenakan terdapat beberapa hambatan dan masalah baik dari petugas registrasi desa, Disdukcapil maupun dari masyarakat itu sendiri. Dengan jumlah 662 jika dibandingkan dengan dengan jumlah pengajuan secara keseluruhan maka setengah dari total keseluruhan yang berhasil didistribusikan. Artinya 65 persen e-KTP telah berhasil diterbitkan melalui pelayanan Petaba On.

Optimalisasi Petaba On Dalam Penerbitan e-KTP

Pada awal 2019, Pemerintahan Kabupaten Pidie merealisasikan program pelayanan kependudukan yang dilandaskan dan dijadikan dasar dalam proses pelaksanaannya pada Perda Kabupaten Pidie Nomor 4 tahun 2014 menyebutkan bahwa peningkatan kualitas dan kuantitas dalam pelayanan publik, birokrasi, dan pemerintahan. Guna meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membuat dan mengurus dokumen kependudukan khususnya e-KTP, pihak Disdukcapil membuat program Petaba On ini. Selain meningkatkan jumlah persentase masyarakat dalam membuat e-KTP, juga bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelaksanaannya.

Sistem terbaru yang saat ini mulai diterapkan oleh pemerintah pusat dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK). Dalam pembaruan sistem, penerimaan sarana dan prasarana atau alat terbaru tentulah menuntut keterampilan SDM yang bertugas melayani masyarakat untuk beradaptasi dengan cepat dan tepat. Operator sebagai penyambung berbagai sistem dituntut untuk cepat mengerti dan terus mensosialisasikan kepada pegawai lain.

Untuk melihat Petaba On apakah telah berjalan dengan baik, berdasarkan teori yang digunakan terdapat tiga indikator yang digunakan yaitu efisiensi, efektivitas dan ekonomis. Ketiga indikator ini diperlukan adanya kesesuaian, kecepatan dan penekanan pengeluaran sumber daya yang berlebihan agar mencapai hasil yang lebih optimal.

1. Efisiensi

Efisiensi adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan

dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang dimiliki (Syaifuddin, 2016; Syam, 2020). Efisiensi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pidie, dalam mengoptimalkan Petaba On bagi masyarakat yang akan membuat e-KTP yaitu membuat prosedur yang harus dilalui masyarakat dan merancang teknis yang akan dijalankan dalam mengoperasikan Petaba On ini dengan semudah mungkin. Artinya pihak Disdukcapil ingin dengan adanya Petaba On ini masyarakat dapat dengan mudah membuat e-KTP, bentuk dari efisiensi yang dilakukan salah satunya adalah membuat standar operasional prosedur yang mudah kepada masyarakat.

Peran Disdukcapil dalam menerbitkan e-KTP melalui Petaba On adalah dengan merancang prosedur dan teknis yang harus dilalui oleh masyarakat dalam membuat e-KTP. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati No. 20 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa untuk mengurus dokumen kependudukan bagi masyarakat harus ditempuh melalui Petaba On.

Tindakan selanjutnya yang dilakukan oleh Disdukcapil ialah dengan adanya pembagian tugas dalam setiap bidang. Hal ini dilakukan agar penyelesaian pekerjaan yang dilakukan dalam kurun waktu 1x24 jam kerja dapat berjalan dengan lancar, di samping untuk mempermudah proses pencatatan sipil lainnya. Dengan adanya Petaba On tersebut, pencapaian Disdukcapil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembuatan e-KTP mengalami kemajuan dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan karena masyarakat dengan mudah menempuh jarak yang dekat dan tidak perlu ke Kantor Disdukcapil secara langsung.

2. Efektivitas

Efektivitas mengacu pada seberapa baik suatu target tercapai dalam hal kuantitas, kualitas, dan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketika target tersebut terpenuhi sesuai dengan parameter yang ditentukan, itulah yang disebut efektivitas (Nullah & Hidayat, 2023). Menurut Campbell J.P. (1970), pengukuran efektivitas yang paling umum dan menonjol meliputi keberhasilan program, pencapaian sasaran, kepuasan terhadap program, dan pencapaian tujuan keseluruhan (Lestanata & Pribadi, 2016; Sari et al., 2018).

Dalam melihat program Petaba On, efektivitas diukur dari jumlah e-KTP yang diterbitkan sebagai *output* dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Meningkatnya jumlah masyarakat yang memasuki usia pembuatan e-KTP yang melaporkan adalah dampak dari Peraturan Bupati No. 20 Tahun 2019 dimana di dalamnya mengatur bahwa setiap dokumen kependudukan dilakukan melalui Petaba On. Hasilnya, dalam proses administrasinya, Disdukcapil mendapatkan hasil yang positif dan signifikan dalam peningkatan dokumen e-KTP yang dilaporkan.

Petaba On memberikan motivasi kepada masyarakat secara sadar untuk mengurus pembuatan e-KTP. Petaba On tersebut telah mempermudah masyarakat yang berada jauh dari ibukota kabupaten. Pada tahun-tahun sebelumnya, pegawai Disdukcapil terus melakukan kegiatan sosialisasi kepada perangkat desa yang dilakukan secara berkala dengan mendatangi setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Pidie. Adanya pelayanan ini memberikan kemudahan bagi Dinas dalam menginput dan memperbarui data kependudukan Kabupaten Pidie.

3. Ekonomis

Ekonomis berkaitan dengan pasar dan input, di mana barang dan jasa dibeli dengan kualitas yang diinginkan pada harga terbaik yang mungkin. Dalam konteks ini, ekonomis merupakan tindakan memperoleh input (barang dan jasa) dengan kualitas terbaik dengan harga serendah mungkin. Dengan adanya pembuatan e-KTP melalui Petaba On tentunya Disdukcapil tidak lagi melakukan kegiatan jemput bola terkait dengan rekapitulasi data kependudukan. Hal ini berdampak positif pada penghematan pengeluaran.

Tidak hanya pihak kedinasan yang merasakan kemudahan ini, masyarakat juga ikut merasakan kemudahan dengan hadirnya pelayanan berbasis *online* ini terutama dari segi biaya transportasi. Dulu, masyarakat yang tinggal di kecamatan yang jauh dari Disdukcapil mengeluarkan biaya untuk transportasi yang tinggi untuk mengurus dokumen kependudukan. Dengan hadirnya Petaba On ini, pengeluaran tersebut tentu tidak dibutuhkan. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan masyarakat pada tahun 2021-2022 menjadi lebih banyak yang membuat e-KTP daripada tahun-tahun sebelumnya.

Hambatan yang Dialami Selama Pelaksanaan Program Petaba On

Hambatan adalah suatu permasalahan yang dihadapi dalam proses pelaksanaan program Petaba On yang dapat menghasilkan suatu permasalahan dan gagal mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tentu ini bukan sesuatu yang diharapkan Petaba On yang sudah memasuki usia 3 tahun. Dengan usia yang masih cukup muda, tentunya tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan terdepan berbasis *online* ini mempunyai beberapa hambatan dan permasalahan yang dihadapi selama pelaksanaannya. Terlebih pada awal tahun 2020 kabupaten Pidie juga mengalami permasalahan yang sama dialami oleh daerah lain yaitu adanya virus mematikan yang disebut Covid-19. Hambatan-hambatan tersebut antara lain:

1. *Refocusing* Anggaran untuk Covid-19

Tahun 2020 menjadi tahun yang dilanda banyak musibah, salah satunya yang paling parah adalah dengan adanya Covid-19. Virus tersebut mengakibatkan dunia harus melakukan pencegahan dan penyembuhan bagi yang sudah tertular. Kabupaten Pidie pun menjadi salah satu daerah yang parah tertular Covid-19 ini. Oleh karena itu, untuk mencegah dan menjaga warga Pidie agar tetap aman dan terhindar dari Covid-19, Pemerintah Kabupaten Pidie melontarkan dana besar untuk keperluan darurat Covid-19. Dana yang awalnya disiapkan dan sudah dianggarkan untuk operasional Petaba On tahun 2020 menjadi berkurang drastis. Akibat dari kejadian tersebut, pelayanan terdepan berbasis *online* pada tahun 2020 menjadi tidak optimal.

Merespon hal tersebut, Kepala Disdukcapil Kabupaten Pidie mencari alternatif lain untuk menutupi kurangnya anggaran operasional ini. Di sisi lain dengan sudah banyak masyarakat yang berpartisipasi dalam pembuatan e-KTP melalui pelayanan terdepan berbasis *online* menjadi permasalahan yang kompleks apabila tidak dicarikan alternatifnya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Ramli, SH, MH selaku Kepala Disdukcapil, beliau mengatakan: "selama tahun 2020 ini banyak masyarakat yang telah membuat e-KTP dibandingkan tahun sebelumnya, namun kita juga mengalami kendala dengan dialihkan dana operasional Petaba On ini untuk dana darurat Covid-19, tapi kita juga harus mencari alternatif yang lain agar Petaba On ini tidak menjadi sebuah hal yang gagal. Kita akan melakukan upaya pencegahan kegagalan seoptimal mungkin".

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan terdepan berbasis *online* ini adalah dialihfungsikan dana operasional pelayanan terdepan berbasis *online* kepada dana darurat Covid-19.

2. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang Berkualitas

Sumber daya manusia (SDM) adalah elemen kunci dalam menjalankan sebuah rencana. Kualitas SDM yang tinggi akan menghasilkan output yang baik bagi penerima layanan. Program pelayanan online untuk dokumen kependudukan ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dengan proses yang praktis dan bebas pungli. Keberhasilan program ini bergantung pada operator yang kompeten dalam menggunakan perangkat lunak dan memahami teknologi informasi.

Namun, observasi penulis menunjukkan bahwa kualitas SDM yang terlibat dalam operasionalisasi program ini masih rendah. Dalam wawancara dengan kepala bagian penyusunan program, terungkap bahwa banyak pegawai yang belum memiliki keterampilan yang diperlukan, terutama dalam IT, sehingga sering terjadi kesalahan dalam penginputan data. Selain itu, beberapa petugas registrasi gampong (PRG) belum sepenuhnya memahami tugas dan fungsi mereka, meskipun mereka memegang peran penting dalam proses awal pembuatan dokumen kependudukan seperti e-KTP. Masalah kurangnya pengalaman, keterampilan, dan pemahaman tugas ini menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan online di Pidie.

3. Kurangnya Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan terdepan berbasis *online* ini harus memadai agar program tersebut mampu berjalan dengan baik dan dapat tercapainya tujuan. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dapat dikatakan memadai apabila telah tercukupi dari segi kuantitas dan kualitasnya. Agar sarana dan prasarana dapat terpenuhi, tentu harus memiliki anggaran yang cukup untuk dapat mewujudkannya. Namun dengan hambatan dialihfungsikan dana untuk Covid-19 berakibat pada sarana dan prasarana yang diperlukan untuk Petaba On ini mengalami kendala untuk memenuhi standar. Akibatnya pelayanan terdepan berbasis *online* ini mengalami kendala juga dari segi sarana dan prasarananya.

Sarana dan prasarana yang diperlukan seperti alat tulis kantor yang harus selalu diperbarui. Kemudian alat-alat seperti komputer untuk operator yang harus diperbarui, barang-barang sekali pakai seperti kertas cetak, tinta printer banyak yanglainnya yang harus selalu disediakan. Dengan kurangnya dana tersebut maka barang-barang yang telah penulis sebutkan di atas tidak dapat dipenuhi sehingga mengalami hambatan dalam operasionalnya.

Strategi Optimalisasi Program Petaba On yang Telah Dilakukan

Untuk mengakselerasi optimalisasi program Petaba On di Kabupaten Pidie, Disdukcapil Pidie menggunakan beberapa langkah penting sebagai berikut:

1. Pembuatan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)

Pembuatan RKA melibatkan pembuatan dokumen yang merencanakan pendapatan, belanja program, dan kegiatan SKPD, serta rencana pembiayaan. Dokumen ini menjadi dasar penyusunan APBD.. Berikut adalah rencana kerja anggaran untuk Petaba On yang dicantumkan pada RKA Nomor 6 Tahun 2020:

Tabel 6. RKA Petaba On Disdukcapil Kabupaten Pidie Tahun 2021

No.	Uraian Belanja	Pagu (Rp)
1.	Honorarium PNS	440.250.000
2.	Honorarium acara sosialisasi	10.650.000
3.	Belanja bahan dan pakai habis	529.342.769
4.	Belanja cetak dan penggandaan	184.820.000
5.	Belanja makan dan minum	99.507.000
6.	Belanja modal	475.000.000
Jumlah		1.343.344.769

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Pidie (2022), data diolah.

Menurut data di atas, jumlah anggaran yang harus dikeluarkan oleh Pemkab Pidie berjumlah Rp. 1.343.344.769 dengan rincian belanja dibagi kedalam 6 item yaitu Honorarium PNS yang berupa honor bagi setiap sumber daya manusia yang mengoperasikan Petaba On ini. Kemudian dana untuk sosialisasi yang berupa honor untuk panitia penyelenggara tersebut. Selain itu dana untuk belanja barang dan jasa berupa alat tulis kantor dan jasa antar jemput dokumen. Selain belanja bahan dasar juga ada belanja cetak dan penggandaan berupa cetak dokumen lainnya. serta yang termasuk dalam dana penggandaan berupa keperluan fotocopy untuk keperluan administrasi. Dana yang terakhir adalah belanja modal berupa modal pengadaan dan peralatan mesin baru, modal pengadaan alat kantor, dan modal pengadaan baju seragam.

Observasi yang penulis lakukan saat mengunjungi kantor Disdukcapil Kabupaten Pidie, penulis tidak menemukan adanya RKA lebih lanjut terkait dengan penyaluran Dana untuk Petaba On yang terdapat pada Ruang Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pidie, Kepala bidang pelayanan pencatatan sipil mengatakan bahwa “kami hanya melihat Rencana Anggaran Kerja Nomor 6 tahun 2019 sebagai pedoman untuk pengoperasian Petaba On. Sehingga mau tidak mau kami harus mengatur sebaik-baiknya agar dana tercukupi dan Petaba On berjalan sesuai dengan rencana”.

2. Pembentukan Petugas Registrasi Gampong (PRG)

Salah satu kebijakan yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pidie adalah dengan membentuk petugas registrasi dokumen kependudukan di setiap desa di Kabupaten Pidie. Petugas-petugas tersebut merupakan putra daerah desa tersebut. petugas ini dinamakan dengan PRG (Petugas Registrasi Gampong). Adapun tugas pokok dan fungsi PRG ini adalah untuk mendata masyarakat dan menerima dokumen-dokumen awal dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti surat pengantar kepala desa. Kemudian PRG tersebut menginput dan mengirimkan melalui aplikasi whatsapp berkas-berkas warga tersebut diserahkan kepada pihak Dinas yang ada di kabupaten untuk dicetak dokumen kependudukannya. Setelah dokumen kependudukan tercetak, PRG tersebut membawa dokumen kependudukan yang telah selesai dicetak kembali ke desa untuk diserahkan kepada warga yang telah mengajukan pembuatan dokumen kependudukan.

Setiap desa yang ada di Kabupaten Pidie memiliki petugas registrasi desa yang berjumlah 5-7 orang per desanya. Jumlah ini disesuaikan dengan kepadatan penduduk yang terdapat di setiap desanya. Peran PRG sangat penting dalam tahap proses

pelaksanaan Petaba On ini, karena mereka adalah orang yang pertama menjalankan dan menginput surat-surat pengantar masyarakat yang diperlukan sebagai syarat dalam pembuatan e-KTP. Mereka juga melakukan perekaman sidik jari dan retina yang kemudian diserahkan kepada pihak dinas untuk diproses lebih lanjut.

3. Koordinasi Level Kecamatan

Disdukcapil Kabupaten Pidie dalam mengatasi masalah pengoperasian Petaba On khususnya pembuatan pembuatan e-KTP, maka Disdukcapil sudah membuat beberapa perencanaan yaitu dengan melakukan pemverifikasian lapangan yang dikerjakan oleh petugas yang berada di Kecamatan yaitu dengan melakukan koordinasi kepada setiap desa. Koordinasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Pidie dengan setiap 23 kecamatan yang ada di Kabupaten Pidie untuk turun ke Desa. Koordinasi tersebut salah satunya dengan mendistribusikan alat-alat yang diperlukan dalam proses operasional Petaba On seperti dalam tahap pembuatan e-KTP yaitu alat perekaman retina dan sidik jari. Namun, menurut observasi yang telah penulis lakukan pendistribusian alat perekaman retina dan sidik jari belum sepenuhnya terdistribusikan secara menyeluruh. Hingga akhir 2022 terdapat 384 desa dari 731 desa secara keseluruhan yang telah terdistribusi. Artinya pendistribusian alat-alat untuk operasional Petaba On ini sudah berjalan 65 persen. Desa-desa yang diutamakan untuk menerima alat-alat operasional petaba on ini adalah desa-desa yang terletak jauh secara geografis dari kantor Disdukcapil.

Berdasarkan wawancara bersama Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Pidie, menjelaskan bahwa: "setiap pekerjaan yang dilakukan harus selalu berkoordinasi dengan atasan. Hal ini dilakukan agar pekerjaan yang dilakukan dan hasilnya dapat dengan optimal. Setiap dokumen yang dilaporkan kepada kami akan diproses 1x24 jam dengan persyaratan administrasi yang sudah lengkap. Tidak ada keistimewaan yang dilakukan Disdukcapil dalam membantu masyarakat yang akan membuat dokumen kependudukan. Semua prosedur dan cara kerjanya kita lakukan secara transparan agar masyarakat merasa lebih adil, kita harus meninggalkan yang tidak dan kita harus terus berubah".

Dari hasil wawancara di atas dapat di lihat bahwa perencanaan yang sudah dibuat pada Disdukcapil Kabupaten Pidie sudah baik, dalam memaksimalkan pengelolaan penerbitan dokumen kependudukan dalam hal ini e-KTP yang sebelumnya sering menjadi masalah dalam administrasi kependudukan. Pencapaian tersebut juga dikarenakan pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Disdukcapil kepada karyawannya. Dengan adanya pengawasan para karyawan akan merasa terpantau oleh Kepala Dinas sehingga tingkat kesalahan akan berkurang dan produktivitas kerja menjadi lebih baik.

D. KESIMPULAN (CONCLUSION)

Berdasarkan hasil eksegesis terhadap data temuan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Petaba On belum optimal dari aspek efisiensi dan efektifitas, dikarenakan *output* yang dihasilkan belum memenuhi target. Hal ini dapat dapat dibuktikan dengan jumlah permohonan yang diajukan oleh masyarakat pada tahun 2021 berjumlah 1.297 namun yang mampu dikeluarkan hanya berjumlah 662 e-KTP. Namun dari sisi ekonomis, adanya pelayanan terdepan berbasis *online* ini sudah baik dikarenakan dapat menghemat

pengeluaran masyarakat dan mempersingkat jarak tempuh ke ibukota kabupaten dalam pembuatan e-KTP.

Ketidakefektifan program tersebut diakibatkan beberapa hambatan yang muncul dalam tiga tahun terakhir. *Pertama*, *refocusing* anggaran operasional Petaba On yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Pidie. Anggaran yang awalnya disiapkan untuk operasional Petaba On dialihkan untuk penanggulangan Covid-19 pada tahun 2020. *Kedua*, Kurangnya sumber daya manusia dari segi kuantitas dan kualitasnya. Hal ini disebabkan oleh banyaknya operator pelayanan yang belum memahami tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan benar, sehingga pelayanan belum berjalan optimal. *Ketiga*, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi hal yang menghambat optimalnya pelayanan Petaba On. Faktor yang menyebabkan kurangnya sarana dan prasarana yang layak karena kurangnya anggaran yang tersedia untuk memperbaharui sarana dan prasarana tersebut. Untuk mengatasi beberapa hambatan tersebut, Pemkab Pidie mulai melakukan berbagai langkah-langkah strategis, antara lain dengan menyusun kembali rencana kerja anggaran yang lebih mengakomodasi suksesnya program tersebut, pembentukan Petugas Registrasi Gampong (PRG) yang lebih baik dan lebih berkualitas, dan meningkatkan koordinasi di level kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- ajnn.net. (2019). *Pemkab Pidie Terapkan Layanan Kependudukan Berbasis Online*. 30 April 2019. <https://www.ajnn.net/news/pemkab-pidie-terapkan-layanan-kependudukan-berbasis-online/index.html>
- Ali, K. (2023). Optimalisasi Layanan Operasional Bus Trans Binjai Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Binjai. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1), 17-24. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3586>
- Asri B, & Fatahillah, A. (2019). Koordinasi Pemerintah Dalam Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Registratie*, 1(1), 61-78. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/835>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Laju Pertumbuhan Penduduk (Persen), 2020-2022*. 2023. <https://www.bps.go.id/indicator/12/1976/1/laju-pertumbuhan-penduduk.html>
- CIA. (2023). *The World Fact Book: Explore All Countries - Indonesia*. 2023. <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/indonesia/#people-and-society>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (Fourth Edition)* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Fadhil, M., & Ilham, M. (2019). Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Februari*, 1(1), 1-20. <https://www.census.gov/popclock/world>
- Hasanah, S. N., Damanhuri, & Juwandi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang Pada Tahun 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 91-103. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2095>
- Hasba, S., Bake, J., & Tawai, A. (2022). Efektivitas Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(2), 249-257.
- Arief Maulana, Rifanda Ansari (2024). *Optimalisasi Pelayanan Terdepan Berbasis Online (Petaba On) Dalam Penerbitan KTP Elektronik (E-Ktp) di Dinas Dukcapil Kab. Pidie*

- <https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/206>
- Hendiyani, M. F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kreatif Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 11(1), 9–15. <https://doi.org/10.33701/jt.v11i1.635>
- Ismail, G. (2021). Implementasi Otonomi Daerah dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *Kajian Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia*, 8(3), 426–441.
- Lestanata, Y., & Pribadi, U. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014-2015. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3), 368–389. <https://doi.org/10.18196/jgpp.2016.0063>
- Mardiasmo. (2009). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Press.
- Maskikit, C. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. *Jurnal Administrasi Karya Dharma (JAKD)*, 1(2), 31–54. <https://doi.org/10.37676/professional.v1i2.133>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook [Edition 3] (Terjemahan)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Nullah, I., & Hidayat, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Perkara Melalui E-Court Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(2), 94–105. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i2.3714>
- Pakaya, M. L. (2021). Performance of the Population and Civil Registration Service in Public Services During the Covid-19 Pandemic in DKI Jakarta Province. *International Journal of Governmental Studies and Humanities*, 4(2), 1–12. <https://doi.org/10.33701/ijgh.v4i2.1806>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya. [http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi Pelayanan Organisasi Publik COPY.pdf](http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi%20Pelayanan%20Organisasi%20Publik%20COPY.pdf)
- Rauf, R. (2018). Perkembangan Asas Tugas Pembantuan. *Jurnal Wedana: Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, IV(1), 460–469. [https://doi.org/10.25299/wedana.2018.vol4\(1\).2152](https://doi.org/10.25299/wedana.2018.vol4(1).2152)
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantin, K. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>
- Sari, C. N., Heriyanto, M., & Rusli, Z. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga. *JIANA: Urnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 135–141. <https://doi.org/10.46730/jiana.v16i2.6790>
- Sugiyono. (2017). *Methods of Quantitative, Qualitative and Combination Writing (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta Press.
- Syaifuddin, S. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Kerja Karyawan Pada PT Petro Fajar Berlian, Medan. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 50–58. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v4i2.73>
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128–152. <https://doi.org/10.26618/profitability.v4i2.3781>
- Tarliyah, A., Sukarno, D., & Kudus, I. (2022). Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(2), 520–533. <https://doi.org/10.24198/jane.v14i2.45066>
- Utami, P. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil dan Arief Maulana, Rifanda Ansari (2024). *Optimalisasi Pelayanan Terdepan Berbasis Online (Petaba On) Dalam Penerbitan KTP Elektronik (E-Ktp) di Dinas Dukcapil Kab. Pidie*

Kantor Pertanahan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(1), 1-10.
<https://doi.org/10.33592/jiia.v11i1.1416>

Wiratmaja, I. N., & Sudana, I. W. (2019). Demokrasi Sebagai Dasar Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(2), 104-110.
<https://doi.org/10.22225/sintesa.10.2.1539.104-110>