

Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government dengan Inovasi Identitas Kependudukan Digital

<http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v10i2.8618>

Riwayat Artikel

Received: 27 Maret 2024 | Final Revision: 31 Juli 2024 | Accepted: 31 Juli 2024

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC)



Allgreat Meidelia Clarista Salamena^{✉ #1}, Andi Wahyu Rahardjo Emanuel^{*2}

[#] Magister Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari No.43, Daerah Istimewa Yogyakarta, 5528, Indonesia

¹allgreatsalamena1605@gmail.com

²andi.emanuel@uajy.ac.id

[✉]Corresponding author: allgreatsalamena1605@gmail.com

Abstrak — Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, khususnya dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital. Meskipun layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital berjalan lancar, masih terdapat kendala dalam penyebaran informasi mengenai manfaat dan langkah-langkah aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara yang melibatkan 7 narasumber. Disdukcapil Kota Ambon telah mengadopsi berbagai strategi komunikasi, baik konvensional maupun digital, untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Identitas Kependudukan Digital. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah program "jemput bola", dimana layanan keliling diberikan untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil. Inovasi ini melibatkan kerjasama dengan organisasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, dan komunitas untuk mempermudah akses informasi dan proses registrasi Identitas Kependudukan Digital, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Evaluasi terhadap empat indikator responsivitas (akses, komunikasi, kecepatan dan kepastian waktu dalam pelayanan, kecermatan dan ketepatan dalam melayani) menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek telah terpenuhi, masih terdapat area yang perlu diperbaiki. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon berkomitmen untuk memperluas akses, meningkatkan komunikasi, dan memastikan ketepatan serta kecepatan pelayanan. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai peningkatan responsivitas layanan publik dalam menghadapi perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat, serta pentingnya inovasi dalam implementasi *e-government* di Kota Ambon.

Kata kunci— Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon; Inovasi Identitas Kependudukan Digital; Responsivitas

Public Service Responsiveness based on E-Government with Digital Population Identity Innovation

Abstract — This study aims to analyze the responsiveness of services at the Department of Population and Civil Registration in Ambon City, particularly in the implementation of Digital Population Identity. Although the activation services for Digital Population Identity are running smoothly, there are still challenges in disseminating information about the benefits and activation steps for Digital Population Identity. This study employs a qualitative method with data collection through observations and interviews involving 7 informants. The Department of Population and Civil Registration in Ambon City has adopted various communication strategies, both conventional and digital, to enhance public understanding of Digital Population Identity. One of the innovations implemented is the "jemput bola" program, where mobile services are provided to reach communities in remote areas. This innovation involves collaboration with community organizations, Non-Governmental Organization and communities to facilitate

access to information and the registration process for Digital Population Identity, especially for vulnerable groups such as the elderly and persons with disabilities. An evaluation of four responsiveness indicators (access, communication, speed and certainty of service time, accuracy and precision in service delivery) shows that while some aspects have been met, there are still areas that need improvement. The Department of Population and Civil Registration in Ambon City is committed to expanding access, improving communication, and ensuring accuracy and speed of service. This study provides insights into enhancing public service responsiveness in the face of technological changes and societal demands, as well as the importance of innovation in e-government implementation in Ambon City.

Keywords: Department of Population and Civil Registration in Ambon City; Digital Population Identity Innovation; Responsiveness

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi terus meningkat dengan cepat dan telah digunakan secara luas oleh berbagai lapisan masyarakat [1]. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan dokumen kependudukan, tuntutan dari masyarakat juga mengalami perkembangan yang terus berubah. Inovasi dalam layanan publik adalah jenis kemajuan dalam layanan publik, yang bisa berupa gagasan baru atau konsep kreatif yang memberikan manfaat kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung [2]. Inovasi ini tidak selalu menemukan sesuatu yang baru, melainkan mencakup pendekatan baru, perluasan atau peningkatan kualitas pada pelayanan publik yang telah ada [3]. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi dalam teknologi informasi telah memainkan peran penting dalam memperbaiki kualitas layanan publik [4]. Salah satu langkah inovatif terbaru yang telah diterapkan adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD), sebuah upaya untuk mempercepat proses administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi sehingga diperlukan penerapan sistem administrasi pemerintahan yang menggunakan teknologi elektronik atau *e-government* [5]. Di tengah perkembangan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Ambon ikut mengadopsi inovasi ini yang merupakan awal dari transformasi signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut. Perkembangan teknologi dalam bentuk IKD ini menandai suatu langkah maju dalam upaya meningkatkan layanan publik berbasis *e-government* [6]. Melalui *e-government*, pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal untuk menyediakan layanan publik yang lebih cepat, efisien dan terjangkau kepada masyarakat [7] [8].

Penggunaan teknologi identitas digital menjadi sorotan utama dalam penelitian ini karena terdapat harapan besar bahwa penerapannya dapat membawa kemudahan, kecepatan dan keamanan dalam proses administrasi kependudukan. Dengan peluncuran IKD di Kota Ambon pada Desember 2022, merupakan awal dari pengujian serta evaluasi terhadap dampak nyata teknologi ini terhadap responsivitas pelayanan publik di Disdukcapil kota Ambon. Evaluasi terhadap responsivitas layanan ini menjadi upaya peningkatan kualitas layanan publik yang efektif dan efisien [9]. Responsivitas merujuk pada kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merencanakan program pelayanan, dan mengembangkan inisiatif publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat [10]. Daya tanggap aparatur Disdukcapil Kota Ambon terukur dari seberapa baik mereka memahami dan merespons kebutuhan pengguna layanan E-KTP. Pemberi layanan diharapkan memberikan respon yang baik, memunculkan dampak positif pada kualitas pelayanan publik dan menunjukkan kesediaan untuk melayani masyarakat dengan cepat. Disdukcapil Kota Ambon juga memiliki responsivitas yang baik dalam menanggapi keluhan serta pertanyaan masyarakat, mengakui bahwa masukan dari masyarakat sangat berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya merespons dan mengatasi keluhan sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

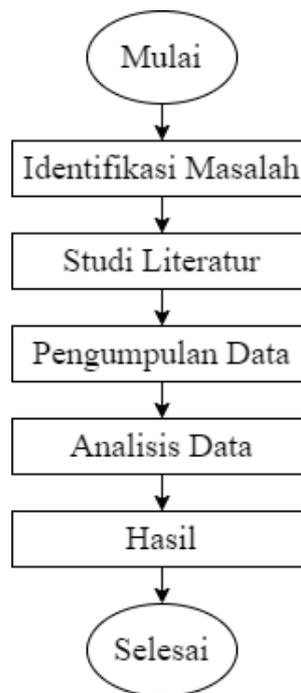
Evaluasi responsivitas pelayanan publik yang berbasis *e-government* menjadi penting untuk mengevaluasi efektivitas penerapan teknologi IKD. Pemahaman mendalam tentang dampak dan kontribusi teknologi IKD dalam responsivitas layanan publik di Disdukcapil Kota Ambon diharapkan dapat memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan lebih lanjut dan peningkatan efektivitas layanan administrasi kependudukan. Penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengkaji perkembangan inovasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari [11], Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya [12] dan Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi [13]. Dalam kelanjutan dari penelitian sebelumnya, penelitian ini mengambil pendekatan dengan fokus pada responsivitas layanan publik berbasis *e-government* dengan inovasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dikarenakan peluncuran IKD di Kota Ambon pada Desember 2022 menandai kemajuan baru dalam layanan identitas digital, sehingga masih tergolong baru bagi masyarakat setempat.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terlihat berbagai aspek yang meliputi ketersediaan akses, kemudahan komunikasi, kecepatan pelayanan, kecermatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Ambon. Dengan demikian, penelitian ini menjadi langkah awal dalam evaluasi terhadap potensi teknologi inovatif yang diharapkan dapat membawa perubahan signifikan dalam pelayanan publik di Kota Ambon. Sehingga tujuan penelitian ini

adalah untuk menganalisis Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dengan Inovasi Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Sehingga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam terkait respons Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, sebuah instansi yang memberikan layanan publik terkait dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Teknik penentuan narasumber dilakukan secara *purposive sampling* [14] dengan mengambil narasumber yang dianggap paling berpengetahuan dan memahami masalah penelitian. Narasumber penelitian ini meliputi aparatur Disdukcapil Kota Ambon yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dan masyarakat penerima layanan. Pengumpulan data mencakup data primer yang diperoleh secara langsung dari narasumber melalui teknik observasi dan wawancara [15], serta data sekunder yang diperoleh dari referensi lain seperti buku, dokumentasi, atau literatur terkait [16]. Gambar 1 menunjukkan tahapan penelitian.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas, kejadian dan interaksi dalam proses pelayanan, sementara wawancara mendalam dilakukan dengan dua kelompok responden yaitu 3 pejabat atau aparatur yang terlibat langsung dalam pelayanan serta 4 masyarakat yang telah menerima layanan dari Disdukcapil. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pengalaman, persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada masing-masing kelompok responden dapat dilihat pada Tabel 1:

TABEL 1.
DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

No	Indikator	Pertanyaan untuk Pejabat	Pertanyaan untuk Masyarakat
1.	Akses	Bagaimana respons Dukcapil Kota Ambon terhadap pengembangan inovasi IKD oleh Direktorat Dukcapil Pusat?	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang inovasi IKD yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Ambon?
2.		Bagaimana cara Dukcapil Kota Ambon membantu masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses informasi terkait	Apakah bapak/ibu merasa terbantu dengan adanya IKD yang memungkinkan bapak/ibu melihat semua dokumen

No	Indikator	Pertanyaan untuk Pejabat	Pertanyaan untuk Masyarakat
		IKD?	kependudukan di handphone?
3.	Komunikasi	Bagaimana cara aparat Disdukcapil Kota Ambon memberikan penjelasan terkait persyaratan registrasi IKD kepada masyarakat ?	Bagaimana pengalaman bapak/ibu saat menerima penjelasan tentang IKD dari petugas Disdukcapil Kota Ambon?
4.		Apa media komunikasi yang digunakan untuk memberikan informasi tentang IKD kepada masyarakat?	Apakah bapak/ibu merasa petugas Disdukcapil Kota Ambon berkomunikasi dengan baik saat menjelaskan prosedur dan manfaat IKD?
5.	Kecepatan dalam melayani	Bagaimana SOP yang ditetapkan untuk penyelesaian dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Ambon?	Bagaimana pengalaman bapak/ibu mengenai kecepatan pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Ambon?
6.	Kecermatan dan ketepatan dalam melayani	Apa saja tantangan yang dihadapi dalam menjaga kecepatan dan ketepatan pelayanan sesuai dengan SOP dan bagaimana cara mengatasi kendala teknis yang dapat memperlambat proses pelayanan dokumen kependudukan?	Apakah bapak/ibu merasa bahwa pelayanan dokumen kependudukan saat ini lebih cepat dan tepat dibandingkan beberapa tahun yang lalu?

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara deskriptif yang meliputi reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian. Mengukur responsivitas di Disdukcapil Kota Ambon dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator antara lain akses, komunikasi, kecepatan dan kepastian waktu dalam pelayanan, kecermatan dan ketepatan dalam melayani. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran tentang responsivitas Disdukcapil Kota Ambon dalam memberikan layanan publik terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon terbentuk sesuai dengan perubahan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2014, yang mengubah Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 9 Tahun 2008 yang mengatur mengenai organisasi dan struktur dinas-dinas di Kota Ambon. Sebagai bagian dari struktur Pemerintah Kota Ambon, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab atas urusan Administrasi Kependudukan di lingkup Pemerintah Kota Ambon. Dalam menjalankan tugas Administrasi Kependudukan, dinas ini memiliki peran penting dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Selain itu, dinas ini juga memiliki koordinasi yang erat dengan berbagai unit kerja lainnya seperti Camat, KUA, Lurah/Kepala Desa, RT/RW, serta lembaga terkait lainnya termasuk Imigrasi, Polri, Pengadilan Negeri, dan Kejaksaan. Oleh karena itu, dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkomitmen untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas guna meningkatkan standar layanan yang optimal sesuai dengan mandat dan fungsi dari dinas tersebut.

Sebelum adanya penggunaan barcode pada dokumen kependudukan, proses layanan kepada masyarakat di Disdukcapil Kota Ambon memakan waktu yang lebih lama. Banyak tahapan dalam pembuatan dan pengesahan dokumen dilakukan secara manual, termasuk penulisan, pengisian formulir, dan pencatatan data, yang membutuhkan waktu lebih lama karena harus dilakukan dengan hati-hati untuk menghindari kesalahan. Selain itu, dokumen-dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran harus ditandatangani secara manual oleh pejabat berwenang, yang sering kali tidak selalu tersedia, sehingga banyak dokumen yang harus menunggu untuk ditandatangani. Pengarsipan dan pencarian dokumen juga dilakukan secara fisik, yang memakan waktu lebih lama terutama jika arsip tidak terorganisir dengan baik. Pengolahan dan verifikasi data secara manual juga memerlukan waktu yang cukup lama, termasuk memeriksa keabsahan data, mengecek kelengkapan berkas, dan memastikan tidak adanya duplikasi atau kesalahan. Akibatnya, antrean masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan menjadi lebih panjang, menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Pada tahun 2021, Disdukcapil Kota Ambon mulai menerapkan barcode untuk dokumen Kartu Keluarga (KK). Implementasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses pengesahan dan verifikasi dokumen. Dengan adanya barcode pada KK, proses ini menjadi lebih cepat dan efisien karena verifikasi dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem.

Melihat keberhasilan penerapan barcode pada KK, Disdukcapil Kota Ambon melanjutkan inovasi ini pada pertengahan tahun 2022 dengan memperluas penggunaan barcode ke semua jenis dokumen kependudukan lainnya. Dengan adanya

barcode, setiap dokumen kependudukan dapat diverifikasi dan diakses dengan mudah, menghilangkan kebutuhan akan verifikasi manual dan tanda tangan fisik. Penerapan barcode pada semua dokumen kependudukan membawa dampak positif yang signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Ambon. Waktu layanan menjadi lebih cepat karena proses verifikasi dan pengesahan dokumen dapat dilakukan secara otomatis. Mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kependudukan dan meningkatkan efisiensi operasional di Disdukcapil Kota Ambon. Dengan peningkatan efisiensi ini, Disdukcapil Kota Ambon dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif kepada masyarakat. Implementasi barcode juga mendukung langkah selanjutnya dalam digitalisasi layanan kependudukan, termasuk penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang memungkinkan akses dokumen kependudukan secara digital melalui aplikasi di *smartphone*. Inovasi ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam menerapkan *e-government* untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Implementasi IKD merupakan bagian dari sistem *e-government* nasional yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Sistem ini didesain untuk memastikan data kependudukan yang konsisten, terintegrasi dan dapat diakses secara *real-time*. Sistem IKD terdiri dari beberapa komponen utama yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK) yang merupakan inti dari sistem *e-government* kependudukan yang mengelola data penduduk yaitu pendaftaran, perubahan data dan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, KIA dan Akta-akta, Data penduduk disimpan di server pusat yang dikelola oleh Direktorat Dukcapil. Server lokal Disdukcapil Kota Ambon berfungsi untuk menyimpan salinan data lokal dan melakukan sinkronisasi dengan server pusat secara berkala, kemudian aplikasi IKD yang digunakan oleh masyarakat untuk mengakses data kependudukan secara digital. Aplikasi ini terhubung dengan server pusat untuk memastikan data yang ditampilkan selalu *up to date* dan sistem ini dilengkapi dengan mekanisme otentikasi dan otorisasi untuk memastikan hanya pengguna yang berhak dapat mengakses data tertentu.

IKD merupakan evolusi E-KTP yang telah diadopsi oleh masyarakat dan sekarang diintegrasikan ke dalam perangkat seluler [1] [17]. IKD adalah program pemerintah pusat yang diimplementasikan di tingkat daerah. Meskipun IKD adalah program pemerintah pusat, Disdukcapil Kota Ambon dapat melakukan inovasi dalam cara mensosialisasikan dan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang IKD. Inovasi ini meliputi penggunaan media sosial, brosur, pamphlet, spanduk dan program jemput bola untuk menyampaikan informasi. Fokus utama dari IKD adalah memberikan kemudahan, kenyamanan dan tingkat keamanan yang lebih baik dengan mengubah informasi pribadi mereka menjadi format digital yang dapat diakses melalui aplikasi seluler atau platform online. Disdukcapil Kota Ambon sampai dengan bulan Oktober 2023 telah berhasil melakukan perekaman dan aktivasi IKD kepada masyarakat yang dapat dilihat pada Tabel 2:

TABEL 2.
CAPAIAN IKD SELAMA TAHUN 2023

No	Bulan	Pelayanan Tahun 2023					
		Perekaman KTP	Rata-rata per Hari	Pencetakan KTP Fisik	Rata-rata per Hari	Aktivasi IKD	Rata-rata per Hari
1	Januari	697	34,85	2.692	134,6	94	4,7
2	Februari	823	41,15	4.103	205,15	1.544	77,2
3	Maret	820	41	3.966	198,3	719	35,95
4	April	960	48	2.747	137,35	729	36,45
5	Mei	1.421	71,05	4.809	240,45	1.199	59,95
6	Juni	1.028	51,4	3.520	176	891	44,55
7	Juli	904	45,2	3.265	163,25	814	40,7
8	Agustus	599	29,95	3.678	183,9	768	38,4
9	September	669	33,45	4.304	215,2	1.078	53,9
10	Oktober	420	21	3.140	157	740	37
JUMLAH		8.341		36.224		8.576	

Sumber : Database Disdukcapil Kota Ambon

Inovasi IKD di Kota Ambon baru dikenalkan oleh Pejabat Walikota Ambon sejak bulan Desember tahun 2022. Berdasarkan tabel 1 capaian IKD dalam 10 bulan tercapai 8.576 wajib KTP yang sudah melakukan Registrasi IKD. Sesuai jumlah wajib KTP yang sudah melakukan perekaman KTP sejumlah 251.919 yang sudah melakukan aktivasi IKD sejumlah 8.576 atau 3,40% dan yang belum melakukan registrasi IKD sebanyak 243.343 atau 96,60%.

Responsivitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Ambon diharapkan dapat merespons pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan berakses kepada semua masyarakat penerima layanan tanpa diskriminatif, dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan dengan cepat dengan kepastian waktu serta dapat menghasilkan dokumen secara cermat dan tepat akan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat sebagai

pengguna layanan agar masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur sejauh mana tingkat responsivitas yang dimiliki Disdukcapil Kota Ambon dengan menggunakan pengukuran responsivitas yaitu Akses, Komunikasi, Kecepatan kepastian waktu dalam pelayanan serta Kecermatan dan ketepatan dalam melayani. Dari hasil penelitian melalui wawancara dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Akses

Indikator akses berhubungan dengan ketersediaan tempat pengaduan atau informasi bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang dihadapi terkait pelayanan terhadap dokumen kependudukan khususnya untuk registrasi IKD. Menurut hasil wawancara dengan bapak DJ mengenai inovasi IKD, beliau mengatakan bahwa *“Pada saat Inovasi ini dikembangkan oleh Direktorat Dukcapil Pusat otomatis kami di daerah juga sudah harus merespon inovasi ini apalagi inovasi ini dibuat untuk memberikan kemudahan-kemudahan bagi masyarakat sehingga setiap hari sebelum pelayanan dilakukan kita terlebih dulu memberikan informasi-informasi tentang pelayanan apa saja yang kami buat termasuk memberikan informasi tentang manfaat IKD selain itu juga tersedia loket informasi dan loket pengaduan kepada masyarakat apabila ada masyarakat yang mengalami kesulitan untuk mengakses informasi dan kami juga menyediakan loket dan petugas khusus untuk registrasi IKD sehingga masyarakat dapat penjelasan langsung dari petugas”*.

Begitupun yang disampaikan oleh masyarakat sebagai penerima layanan sudah merasa puas dengan penyampaian informasi-informasi pelayanan yang disampaikan oleh petugas tentang inovasi IKD walaupun inovasi ini masih baru dikembangkan namun sudah langsung direspon oleh aparat kepada masyarakat tetapi kadangkala membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaiannya. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat, beliau menjelaskan bahwa *“Menurut saya inovasi ini cukup bagus dan sangat memudahkan kami masyarakat ketika dokumen misalnya KTP hilang maka melalui IKD ini kita bisa melihat data pribadi kita melalui handphone dan petugas sangat cepat memberikan penjelasan-penjelasan buat semua orang, penjelasan IKD ini juga sebaiknya bisa disampaikan melalui media sosial karena tidak semua orang datang ke kantor ini kecuali bagi masyarakat yang memang membutuhkan dokumen dan ini merupakan hal baru yang tidak semua orang dapat pahami terutama orang tua”*.

Dari hasil wawancara dengan aparat sipil dan masyarakat dapat dikatakan bahwa petugas telah merespon dengan baik dan cepat setiap inovasi – inovasi yang dilakukan bagi masyarakat dan masyarakat juga sangat merespon adanya IKD ini, karena untuk meregistrasi IKD syarat utama adalah memiliki *smartphone* sehingga banyak juga masyarakat yang belum memahami teristimewa bagi orang tua. Sehingga diharapkan kepada aparat Disdukcapil Kota Ambon agar lebih meningkatkan kemampuannya dengan menyediakan tempat-tempat pengaduan agar mudah diakses oleh masyarakat selain melalui loket-loket atau kotak pengaduan tetapi perlu juga menyediakan informasi yang dapat diakses melalui internet misalnya *website* atau sosial media yang memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya.

b. Komunikasi

Komunikasi yang baik telah ditunjukkan oleh aparat Disdukcapil Kota Ambon dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait persyaratan yang harus dipenuhi. Berikut petikan hasil wawancara dengan narasumber dari aparat Disdukcapil Kota Ambon, menurut Ibu CT beliau mengatakan bahwa : *“Masa sekarang adalah masa dimana semua aspek sudah masuk dalam masa digital atau menuju perkembangan digital dimana semua orang baik anak-anak sampai orang dewasa sudah memahami dunia digital baik media sosial melalui Facebook, Internet, Instagram dan sebagainya sehingga untuk memberikan informasi tentang IKD ini otomatis semua masyarakat sudah memahami baik buruknya berperan dalam dunia digital, untuk itu kami perlu memberikan informasi se jelas mungkin tentang tata cara registrasi IKD juga melalui pamflet, brosur-brosur dsb”*. Berdasarkan penjelasan yang diberikan dapat dideskripsikan bahwa aparat yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sudah berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat dalam memberikan penjelasan-penjelasan yang terkait dengan IKD agar masyarakat lebih memahami dengan baik melalui komunikasi langsung maupun melalui pamphlet maupun spanduk-spanduk yang diberikan dalam pelayanan.

Begitupun yang disampaikan oleh masyarakat yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kota Ambon, berikut hasil wawancara dengan masyarakat beliau mengatakan bahwa *“Saat saya mengurus akte kelahiran anak dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang sangat saya butuhkan namun pada saat itu KIA tidak dapat diproses karena ada gangguan dan saya dianjurkan untuk registrasi IKD dan menjelaskan proses dan manfaat IKD itu sendiri dan ternyata di dalam IKD itu semua dokumen yang saya urus sampai Akta Lahir anak serta KIA juga ada dalam IKD itu, dan manfaat yang dijelaskan dan disampaikan oleh petugas sangat membantu kami”*. Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh masyarakat dapat dideskripsikan bahwa dalam hal berkomunikasi pegawai sudah berkomunikasi dengan baik dan menjelaskan tentang prosedur serta persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang membutuhkan terkait prosedur registrasi IKD, jika petugas menunjukkan etika yang baik kepada masyarakat atau pengguna jasa baik melalui tutur kata, penampilan, keramahan dan rasa kesadaran dalam berkomunikasi untuk membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat untuk menyampaikan masalah yang dihadapi atau menyampaikan apa yang menjadi kebutuhannya.

c. Kecepatan dalam melayani

Kecepatan adalah salah satu faktor penentu kualitas layanan kepada masyarakat. Kesiapan pegawai untuk menanggapi

keluhan masyarakat harus sejajar dengan batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh instansi penyedia layanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus selesai sesuai dengan waktu standar yang telah diatur, dan tidak boleh ditunda-tunda untuk menghindari menunggu yang berkepanjangan tanpa kejelasan kapan pelayanan akan diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparaturnya atau pegawai disdukcapil kota Ambon yakni Ibu A.T mengatakan bahwa : *“Semua pelayanan dokumen kependudukan sudah sesuai dengan standar pelayanan (SOP) yang ditetapkan 60 menit selesai, dan saat ini karena semua dokumen sudah menggunakan barcode maka lebih cepat karena tidak menunggu Kepala Dinas untuk tanda tangan dokumen secara manual, semua dokumen sudah diproses secara online dan terintegrasi sehingga sangat memudahkan masyarakat untuk memperoleh dokumen, pelayanan terintegrasi misalnya ketika mencatat perkawinan tidak hanya akta nikah yang didapat tetapi yang diperoleh adalah Akta Nikah bagi suami istri, Kartu keluarga Baru bagi pasangan baru, Kartu Keluarga perubahan untuk orang tua pihak suami dan istri serta KTP el perubahan status dan dan langsung registrasi IKD sehingga semua dokumen yang baru diperoleh masyarakat dapat melihatnya pada Handphonenya jika dibawah dan dibutuhkan.”*

Begitupun yang dirasakan oleh masyarakat dengan kecepatan dengan kepastian waktu pelayanan yang mereka terima, berikut hasil wawancara dengan masyarakat yang menjelaskan bahwa : *“Untuk pelayanan dokumen kependudukan sekarang ini di dinas dukcapil sudah sangat bagus dan cepat karena semuanya sudah secara online beda dengan beberapa tahun yang lalu ketika kami datang mengurus akta kelahiran bisa berhari-hari baru bisa memperoleh akta lahir tetapi sekarang satu hari datang langsung selesai, dan kami juga diarahkan untuk registrasi IKD dan ternyata didalam IKD itu semua dokumen kependudukan kita bisa dilihat dalam IKD dan hal ini sangat memudahkan kita jika ada dokumen yang hilang fisiknya di dalam IKD itu masih tersimpan”.*

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh narasumber dari Disdukcapil sebagai pemberi layanan maupun narasumber dari masyarakat sebagai penerima layanan dapat dideskripsikan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan bisa terwujud dengan baik apabila ditunjang dengan ketersediaan Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan kemampuan yang dibutuhkan, sarana prasarana yang memadai serta perilaku dari masyarakat itu sendiri.

d. Kecermatan dan ketepatan dalam melayani

Berkaitan dengan kecermatan serta ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan artinya dalam memberikan pelayanan harus dilakukan dengan tepat sesuai dengan pengaduan dan keluhan yang disampaikan masyarakat agar tidak terjadi kesalahan pada saat mendapatkan dokumen yang diperlukan. Tetapi ditemukan bahwa petugas telah cermat dan teliti melakukan pelayanan sesuai keluhan masyarakat dan berupaya untuk menghindari kesalahan melalui verifikasi berkas hanya saja belum sepenuhnya didukung dengan kecermatan dan ketelitian serta ketepatan masyarakat dalam memberikan data sehingga kesalahan-kesalahan tersebut terulang lagi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan ditemukan bahwa meskipun layanan aktivasi IKD berjalan lancar, namun kurangnya penyebaran informasi mengenai manfaat dan langkah-langkah aktivasi IKD masih menjadi permasalahan. Disdukcapil Kota Ambon memiliki tugas dan tanggung jawab yang signifikan dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait layanan aktivasi IKD. Untuk mencapai tujuan tersebut, Disdukcapil Kota Ambon menggelar program sosialisasi dan mengkomunikasikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Tersedia juga pilihan berbagai jenis media cetak seperti spanduk, banner, baliho, iklan. Selain itu, mereka bisa menggunakan teknologi informasi dan komunikasi seperti pemanfaatan berbagai platform sosial media. Semua usaha ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang proses dan keuntungan aktivasi IKD dengan mudah diakses. Dengan menggunakan berbagai metode, baik konvensional maupun digital, diharapkan pesan yang disampaikan dapat mencapai lebih banyak orang dengan lebih efektif. Tujuan utamanya adalah agar masyarakat menyadari pentingnya proses aktivasi IKD. Diharapkan peningkatan pengetahuan dan kesadaran ini akan mendorong partisipasi yang lebih besar dalam aktivasi IKD, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan implementasi *e-government* dalam administrasi kependudukan di Kota Ambon.

Meskipun IKD adalah program pemerintah pusat, Disdukcapil Kota Ambon tetap dapat melakukan inovasi dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) IKD dan implementasinya. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah program "jemput bola", yaitu pendekatan proaktif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi ini berupa Pelayanan Keliling dimana Disdukcapil Kota Ambon mengadakan pelayanan keliling dengan mengunjungi berbagai desa dan kelurahan, terutama yang berada di daerah terpencil atau dengan akses terbatas. Mobil layanan keliling dilengkapi dengan peralatan yang dibutuhkan untuk registrasi IKD dan layanan kependudukan lainnya, Disdukcapil juga membuka posko layanan sementara di tempat-tempat strategis seperti pusat perbelanjaan, pasar, sekolah, dan kantor desa/kecamatan. Posko ini bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dan mempermudah akses informasi serta proses registrasi IKD dan dokumen kependudukan lainnya. Disdukcapil juga bekerjasama dengan organisasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan kelompok-kelompok komunitas untuk menyebarkan informasi mengenai IKD dan membantu dalam proses registrasi. Organisasi ini berperan sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil dalam menjangkau masyarakat, dan menyediakan layanan khusus bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Disdukcapil dapat mengatur kunjungan langsung ke rumah-rumah mereka untuk melakukan registrasi IKD dan layanan kependudukan lainnya. Dengan pendekatan "jemput bola" ini, Disdukcapil Kota Ambon dapat lebih efektif dalam meningkatkan literasi

dan penggunaan IKD di kalangan masyarakat. Inovasi ini tidak hanya mempermudah akses layanan, tetapi juga memastikan bahwa semua lapisan masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang mereka butuhkan. Dengan demikian, implementasi *e-government* dalam administrasi kependudukan dapat berjalan lebih sukses dan merata di seluruh wilayah Kota Ambon.

Hasil evaluasi terhadap empat indikator responsivitas dalam layanan Disdukcapil Kota Ambon menunjukkan adanya aspek-aspek yang sudah terpenuhi dan sejumlah kekurangan yang masih perlu diperbaiki. Untuk meningkatkan responsivitas layanan kependudukan, Disdukcapil Kota Ambon berkomitmen untuk menyediakan akses yang lebih luas melalui loket informasi dan pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, termasuk melalui media online seperti *website* dan media sosial. Komunikasi yang lebih jelas dan efektif akan ditingkatkan dengan menyebarkan informasi terkait prosedur registrasi, memastikan pelayanan cepat dan pasti sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta terus meningkatkan ketelitian dalam melayani agar kesalahan-kesalahan yang terjadi dapat diminimalkan dan menjamin peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang diberikan. Evaluasi ini penting sebagai dasar untuk peningkatan layanan guna mencapai kepuasan masyarakat yang lebih optimal.

IV. SIMPULAN

Implementasi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Ambon menunjukkan langkah maju dalam transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Ambon berjalan dengan lancar namun masih menghadapi tantangan dalam penyebaran informasi mengenai manfaat dan langkah-langkah aktivasi IKD. Disdukcapil Kota Ambon telah mengidentifikasi perlunya peningkatan komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media, baik konvensional seperti spanduk dan baliho, maupun digital seperti platform media sosial, untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya IKD. Disdukcapil Kota Ambon juga berinovasi dengan menerapkan program "jemput bola" atau Pelayanan Keliling sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan literasi dan penggunaan IKD. Evaluasi terhadap indikator responsivitas layanan menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Ambon telah memenuhi beberapa aspek penting namun masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Disdukcapil berkomitmen untuk meningkatkan akses, komunikasi, kecepatan dan kepastian waktu dalam pelayanan, kecermatan dan ketepatan dalam melayani masyarakat. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendukung kesuksesan implementasi *e-government* dalam administrasi kependudukan di Kota Ambon.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatNya sehingga penelitian ini dapat selesai dengan segala baik, terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon atas kesempatan yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian. Dukungan, keramahan dan kesediaan bapak/ibu sebagai narasumber dalam memberikan wawasan serta informasi yang berharga dan terima kasih kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memfasilitasi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Syofira A, Tasyah A, and Lestari P, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19," *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, vol. 18, no. 2, pp. 212-224, 2021.
- [2] R.Ilato, A.Y.Katili, and F.P.Tui, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo," *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, vol. 9, no. 2, pp. 254-263, 2022.
- [3] A.Frinaldi, and K.S.Ningsih, "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan 1Kartika," *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, vol. 7, no. 2, pp. 866-873, 2023.
- [4] T.A.Oktariyanda, and I.K.Sholicha, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," *Publika*, vol. 11, no. 3, pp. 2293-2302, 2023.
- [5] S.E.Yunanto, Y.Setyowati, S.Supardal, and J.H.Wijaya, "E-partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan E-government di Indonesia Tahun 2003-2020," *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, vol. 3, no. 1, pp. 37-53, 2022.
- [6] Heriyanto, "Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik," *Musamus Journal Of Public Administration*, vol. 4, no. 2, pp. 67-75, 2022.
- [7] S.Hendryawan, and L.Muliawaty, "Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)," *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 11, no. 2, pp. 101-112, 2020.
- [8] R.N.Pranaka, and D.Septiyarini, "Implementasi Program Dan Pemanfaatan E-Ktp Yang Terintegrasi Di Kabupaten Sambas," *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, vol. 7, no. 1, pp. 30-42, 2019.
- [9] A.H.H.Ibrahim, A.Kaunar, and R.Osalia, "Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kabupaten Halmahera Selatan (Studi Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan)," *Jurnal Government of Archipelago*, vol. 5, no. 2, pp. 21-29, 2023.
- [10] N.S.Rukmana, and I.Ismail, "Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Sinjai," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 16, no. 1, pp. 1-12, 2020.
- [11] D.Widodo, and V.S.Bella, "Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di

- Kecamatan Tambaksari," *Jurnal Saraq Opat*, vol. 6, no. 1, pp. 14-31, 2023.
- [12] R.Anisykurlillah, and Moch.A.Firmansyah, "Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 9, no. 19, pp. 510-517, 2023.
- [13] A.Rokhman, and I.B.Permadi, "Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi," *JOPPAS:Journal Public Policy and Administration*, vol. 4, no. 2, pp. 80-88, 2023.
- [14] E.H.Fanida, and B.S.Herman, "Implementasi Electronic Government Pada Aplikasi Sistem Informasi Guru Tulungagung Belajar (Sigutajar) Di Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Tulungagung," *Publika*, vol. 11, no. 4, pp. 2477-2490, 2023.
- [15] S.Rudiana, I.Akbar, and A.Nadia, "Penerapan E - Government Melalui Penyelenggaraan Pelayanan," *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, vol. 3, no. 1, pp. 130-143, 2023.
- [16] E.C.Devi, L.A.Rosida, and Y.Amrozi, "Implementasi E-Government Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-Kios," *Jurnal Kebijakan Publik*, vol. 13, no. 3, pp. 310-316, 2022.
- [17] O.Reviandani, and B.Putri, "Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya," *IJPA: The Indonesian Journal of Public Administration*, vol. 9, no. 1, pp. 78-96, 2023.