

## EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM LAYANAN ONLINE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DEPOK BERSIH MUDAH LANCAR (SILONDO BERMULA) PADA PELAYANAN PENCETAKAN E-KTP

Dwi Cahyo Nugroho<sup>1</sup>, Aryo Santiko<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [dwicayo92@yahoo.com](mailto:dwicayo92@yahoo.com)<sup>1</sup>, [aryosayidah@gmail.com](mailto:aryosayidah@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

Effectiveness, Online service system, Silondo Bermula, Department of Population and Civil Registration

*KTP Printing Services. Through Silondo Bermula, the people of Depok City effectively printed e- KTP. This is since services can only be performed via WhatsApp. However, the results of observations showed that some residents complained that the online form provided for uploading requirements could not be accessed and that there were residents who complained that they had to wait more than 7 days to print the e-KTP, while the SOP for printing the e-KTP only took 4 days. The type of research used is a type of qualitative research with a descriptive approach intended to solve research problems by describing, interpreting, and describing inductively (from general to specific) conditions according to reality in the field through processes and meanings based on a subjective perspective. The implementation of the Silondo Bermula program for printing e-KTP went well, the socialization of the Silondo Bermula service was quite good, the achievements of the Silondo Bermula program were good, the monitoring process was very good, and the accuracy of the Silondo Bermula program's target for e-KTP printing services was very effective. Program socialization in terms of outreach to the public about e-KTP printing services in the Silondo Bermula program has not been effectively implemented. The purpose of the e-KTP printing service in the Silondo Bermula program is considered to have been effective in achieving the expected goals. Program monitoring in the Silondo Bermula program is carried out optimally. The results obtained are effective.*

### PENDAHULUAN

Permintaan publik atas pelayanan publik biasanya meliputi prosedur yang rumit, kurang transparan, kurang konsisten, kurang informasi, fasilitas terbatas, sarana dan prasarana tidak memadai, lingkungan tidak aman dan nyaman, tidak ada jaminan hukum, kekurangan waktu dan biaya, serta pemerasan dan perilaku diskriminatif. Ini berdampak menciptakan kesan buruk terhadap entitas layanan dan menciptakan ketidakpercayaan umum terhadap penyedia layanan. Electronic government (e-government) adalah alat untuk mengubah sistem organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia, dan alur kerja standar sistem pemerintahan. Fungsi utama e-government adalah menjadi alat bagi masyarakat untuk melaksanakan perubahan sistem pelayanan pemerintahan. Selain jangkauan yang kuat. Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (Indrajit, 2002, p. 5) E-Government mempunyai beberapa manfaat seperti: (1) Memperbaiki efektivitas dalam proses pemerintahan dan efisiensi kinerja pemerintah. (2) dengan adanya

kontrol, transparansi serta akuntabilitas meningkatkan Good Governance. (3) Pemberdayaan masyarakat dengan menciptakan masyarakat baru yang paham akan teknologi serta menjadi masyarakat yang cepat tanggap dalam mengantisipasi perubahan global. (4) Meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat.

Istilah e-government tidak hanya menyiratkan transisi kinerja yang baik dari pemerintah ke warga negara, tetapi juga pergeseran pendekatan manajemen pemerintah dari pemerintah-sentris (eksekutif) menjadi masyarakat-sentris (demokratis). Tuntutan masyarakat modern adalah pemerintah harus cepat tanggap terhadap berbagai tuntutan dan kebutuhan warganya. Dengan kata lain, masyarakat tidak peduli bagaimana pemerintah mengaturnya. Kuncinya adalah semua proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat tersampaikan dengan baik, cepat dan murah. Maka dalam hal ini, pemerintah harus dapat menggunakan teknologi untuk meningkatkan sistem pelayanannya. Pelayanan yang diberikan oleh Unit pelayanan tentunya memiliki kekurangan atau bertentangan dengan keinginan masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap Unit pelayanan pada standar pelayanan yang diberikan. Penyedia layanan cenderung menerima pengaduan dari masyarakat karena pelayanan yang buruk, namun masyarakat cenderung malas dan takut untuk menyampaikan pengaduan langsung ke unit pelayanan. Masyarakat percaya bahwa pengaduan yang diajukan tidak akan ditindaklanjuti, dan ketika melaporkan pungutan ilegal, korupsi atau penyalahgunaan yang mengancam dirinya karena kurangnya jaminan hukum, hal ini terjadi dan kepercayaan kepada pemerintah berkurang.

Menurut (Sinambela & dkk, 2010) “pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Menilai kualitas pelayanan publik memerlukan pemahaman yang membantu untuk memahami bagaimana unit layanan publik ini harus beroperasi untuk menghasilkan hasil yang berkualitas yang memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat pemerintah. Pembuatan e-KTP merupakan bentuk pelayanan dasar pemerintah kepada warganya. e-KTP merupakan komponen penting dalam pengendalian penduduk. Pasalnya, e-KTP menyangkut masalah legitimasi individu yang hadir sebagai penduduk wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), sebagaimana diatur dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 (Undang-undang Nomor 23, 2006) yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.

Layanan publik e-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Kota Depok mempertanyakan kemampuan aparatur dalam melakukan pelayanan pencatatan e -KTP yang jauh dari harapan pemerintah daerah. Situasi ini menciptakan ketidakpercayaan di kalangan masyarakat sebagai penyedia layanan publik. Sejauh ini, setelah tersedianya layanan publik, khususnya layanan e -KTP, belum ada penambahan staf operasional yang perlu mempersiapkan pengadaan e -KTP. Selain permasalahan di atas, penyediaan layanan tidak memperhatikan kebutuhan masyarakat seperti, sering terjadi kegagalan komputer yang membuat layanan e-KTP menjadi tidak berguna dan jumlah orang yang dilayani tidak sesuai dengan petugas pelayanan yang ada (kekurangan staf), sarana dan prasarana lain yang sangat tidak mendukung. Selain itu, tidak dapat menerima mereka yang terlambat mengurus e-KTP. Oleh karena itu, penyedia layanan e-KTP harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan menyediakan sistem dan strategi layanan yang sesuai. Jenis dan tipe orang yang berbeda memerlukan strategi layanan yang berbeda, dan perwakilan layanan perlu mengetahui hal ini. Oleh karena itu, personel pemeliharaan harus mengenal pengguna dengan baik sebelum memberikan layanan.

Menurut data yang dirilis Disdukcapil Kota Depok pada 28 September 2021, sebanyak 1.359.409 dari 1.873.042 jiwa di Kota Depok berusia di atas 17 tahun yang membutuhkan KTP. Dari jumlah tersebut, 5.369 warga belum memiliki e-KTP. Menurut seorang warga Kota Depok yang melakukan pencatatan e-KTP di Kelurahan Rangkapan Jaya Baru, proses e-KTP memakan waktu lama. Waktu, prosedur yang membingungkan dan sikap karyawan yang kurang disiplin, seperti ketidakhadiran karyawan pada jam kerja, penyediaan blangko yang minim, serta standar operasional prosedur (SOP) yang tidak jelas. Hal ini secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan pendaftaran penduduk di daerah khususnya di Kelurahan Rangkapan Jaya Baru Kota Depok. Apalagi di masa pandemi Covid-19, pelayanan pencatatan e-KTP hanya dilakukan pada hari Selasa dan Jumat sehingga membuat pelayanan pencatatan e-KTP di Kelurahan Rangkapan Jaya Baru semakin sulit karena Disdukcapil Kota Depok tetap menginstruksikan pencatatan e-KTP hanya di kantor kelurahan. Menghadapi banyaknya permasalahan tersebut, pada tanggal 23 Maret 2021, Disdukcapil Kota Depok meluncurkan sebuah inovasi layanan cetak e-KTP – sistem layanan online Disdukcapil Depok Bersih Mudah Lancar atau disebut Silondo Bermula. Berawal dari pemikiran tersebut, peneliti akan mengkaji dan memastikan seberapa efektif program Silondo-Bermula untuk layanan cetak e-KTP yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kota Depok mulai tahun 2021. Untuk melakukan. Karena permasalahan tersebut, perlu dilakukan penelitian dan kajian dengan judul **“Efektivitas Program Sistem Layanan Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok Bersih Mudah Lancar (Silondo Bermula) Pada Pelayanan Pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)”**

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Negara** : menurut Waldo dalam Kencana dalam bukunya Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (Syafiie, 2003, p. 33) mengemukakan, bahwa administrasi negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.
2. **Efektivitas** : Menurut SP. Siagian (Siagian, 2002, p. 151) adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan -kegiatan organisasi tertentu.
3. **Adaptasi** : adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk meyelaraskan suatu individu terhadap perubahan – perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) peningkatan kemampuan (2) sarana dan prasarana (Duncan dalam Steers) (Steers, 1985, p. 53).
4. **E-Government** : Menurut Bank Dunia (Wibawa, 2009, p. 113), E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.
5. **Pelayanan Publik** : Menurut Lovelock dalam Hutabalian & Kalangi (Hutabalian & Kalangi, 2015) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (service) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih profit bahkan untuk menghadapi persaingan.

## Kerangka Pemikiran

Pungutan liar, pelayanan yang lamban, birokratis dan pandemic Covid-19 merupakan beberapa permasalahan pelayanan pencetakan e-KTP yang dihadapi oleh Kota Depok. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai instansi yang bertanggungjawab dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil adalah dengan memberikan pelayanan pencetakan e-KTP dengan menciptakan sistem layanan online Dukcapil Depok "Silondo Bermula". Pelayanan Silondo Bermula merupakan suatu inovasi berbasis online yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan di pencetakan e- KTP yang bersih, mudah dan lancar. Keberhasilan penerapan pelayanan Silondo Bermula ini dapat dilihat dengan melihat efektivitas dalam pelaksanaannya. Silondo Bermula akan dikatakan efektif jika diterapkan dengan baik serta tujuan penerapan tersebut tercapai.

Dalam penelitian ini, fokus yang diteliti adalah efektivitas penerapan program Silondo Bermula pada pelayanan pencetakan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Maka untuk mengetahui efektivitas penerapan Silondo Bermula tersebut, penelitian ini menggunakan teori Budiani (Budiani, 2007, p. 53) yang menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel -variabel sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program

Berapa banyak masyarakat usia wajib KTP sudah melakukan perekaman e-KTP.

2. Sosialisasi program

Bagaimana kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dalam melakukan sosialisasi Silondo Bermula sehingga informasi mengenai pencetakan e-KTP secara online dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

3. Tujuan program

Sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan Silondo Bermula dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantuan program

Bagaimana proses pemantauan dan evaluasi terhadap gangguan atau hambatan yang dirasakan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan Silondo Bermula

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimaksudkan untuk memecahkan masalah penelitian dengan cara menguraikan, menafsirkan serta menggambarkan keadaan sesuai kenyataan yang ditemui di lapangan secara induktif (umum ke khusus) melalui proses dan makna berdasarkan persepektif subyektif. Menurut Lexy J. Moleong (Moleong, 2014, p. 4) metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata -kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, diarahkan pada latar dan individu secara holistik atau utuh sehingga dalam penelitian ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, akan tetapi perlu memandang sebagai bagian dari suatu keutuhan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Layanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula merupakan bentuk inovasi layanan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pengurusan dokumen e-KTP kepada masyarakat Kota Depok melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Dalam hal ini untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan layanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas Budiani (Budiani, 2007). Menurut Budiani, efektivitas suatu kebijakan dapat diukur dari empat hal yang harus dipenuhi. Pertama ketepatan sasaran program, kedua sosialisasi program, ketiga tercapainya tujuan program, dan keempat pemantauan program. Di wilayah lingkup Kota Depok, Pemerintah Daerah Kota Depok telah mengeluarkan arahan berupa Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 9 Tahun 2021 (Perda Kota Depok Nomor 9, 2021) tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Depok Tahun 2021 -2026. Didalamnya mengatur tugas dan fungsi program Silondo Bermula dalam pengurusan dokumen kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peraturan Daerah tersebut diterapkan sejak tahun 2021.

Hal ini sesuai dengan teori Budiani (Budiani, 2007) yang digunakan peneliti untuk mengetahui Efektivitas Program Sistem Layanan Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok Bersih Mudah Lancar (Silondo Bermula) Pada Pelayanan Pencetakan e-KTP. Dalam pembahasan hasil penelitian ini diuraikan rumusan pertanyaan penelitian yang sesuai dengan teori pengukuran ukuran efektivitas Budiani.

### Pembahasan

#### 1. Efektivitas Program Silondo Bermula Pada Pencetakan E-KTP

##### 1) Ketepatan Sasaran Program

Sasaran program Silondo Bermula pada pencetakan e-KTP ini adalah masyarakat yang sudah wajib memiliki e-KTP atau sudah 17 tahun di Kota Depok yang belum melakukan pendaftaran penduduk melalui program Silondo Bermula. Indikator ketepatan sasaran pada program ini adalah dengan melihat sejauh mana pemohon pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah tepat pada tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, berdasarkan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani (Budiani, 2007), peneliti menguji seberapa puas pemohon terhadap pelayanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula dengan ketepatan sasaran yang telah ditetapkan. Penargetan program ini, meski belum sempurna, dinilai tepat sasaran. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, masyarakat yang melakukan permohonan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula merasa puas dengan adanya inovasi ini. Hal ini dilihat dari persentase masyarakat yang melakukan permohonan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula yaitu sebanyak 7% dari jumlah keseluruhan masyarakat Kota Depok atau sekitar 175.000 orang.

##### 2) Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah titik awal yang penting keberhasilan program. Dengan demikian dapat dilihat bagaimana kemampuan penyelenggara dalam pelaksanaan

sosialisasi terkait program Silondo Bermula pada pencetakan e-KTP, sehingga informasi tentang program Silondo Bermula pada pencetakan e-KTP tersampaikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, berdasarkan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani (Budiani, 2007), indikator sosialisasi program dievaluasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok untuk mensosialisasikan pelayanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula dan mengkomunikasikan informasi program kepada masyarakat. Sosialisasi program ini dinilai belum efektif dan kurang optimal karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok tidak melaksanakan sosialisasi secara langsung ke masyarakat melainkan hanya sampai kecamatan saja. Sedangkan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung dibebankan kepada pihak kecamatan itu sendiri sehingga mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui tujuan program.

### 3) Pencapaian Tujuan Program

Tujuan merupakan faktor utama dalam menentukan keefektifan suatu program, yaitu apakah sasaran yang direncanakan sesuai pada saat dijalankan. Tujuan dari pelayanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula adalah untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pengurusan dokumen kependudukan. Dalam penelitian ini, berdasarkan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani (Budiani, 2007), digunakan indikator pencapaian tujuan program dengan tujuan untuk mengetahui derajat hasil dari efektivitas program Silondo Bermula pada pelayanan pencetakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sangat membantu masyarakat dalam hal pengurusan dokumen kependudukan.

Kemudian peneliti menilai kesesuaian tujuan program Silondo Bermula terhadap landasan hukumnya yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009 (Undang-undang Nomor 25, 2009), Perwali Kota Depok Nomor 84 Tahun 2021 (Perwali Kota Depok Nomor 84, 2021) tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil serta Perda Nomor 9 Tahun 2021 (Perda Kota Depok Nomor 9, 2021) tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Depok Tahun 2021-2026. Tujuan program Silondo Bermula ini sudah sesuai dengan landasan hukumnya. Hal ini dapat dilihat dari tujuan program Silondo Bermula ini adalah untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pengurusan dokumen kependudukan sudah sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 (Undang-undang Nomor 25, 2009) yang menyebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas; bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di

dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

4) Pemantauan Program

Pemantauan adalah pengawasan yang dilakukan dalam program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dan dilaksanakan sebagai bentuk pelayanan masyarakat. Pemantauan dilakukan untuk mengetahui ketika pelaksanaan program ini menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan, mengidentifikasi kekurangan, dan mencari solusi permasalahan. Dalam penelitian ini, berdasarkan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani (Budiani, 2007), indikator pemantauan program merupakan bentuk pelayanan pelaksana program kepada masyarakat. Pemantauan ini dinilai efektif dalam pelaksanaannya dan dilakukan melalui komunikasi langsung dengan masyarakat dan pemantauan rutin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Tapi sayangnya peneliti menemukan masih ada masyarakat yang belum tahu tentang adanya pelayanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula ini.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang efektivitas pelaksanaan pelayanan e-KTP pada program Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok ternyata tidak efektif pelaksanaannya. Menurut teori pengukuran efektivitas Budiani (Budiani, 2007), sosialisasi program dinilai belum maksimal, hal ini dikarenakan sosialisasi dan pemberian informasi kepada masyarakat belum menyeluruh. Namun demikian, beberapa indikator yang dicapai yaitu ketepatan sasaran program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program dapat dicapai dengan sangat efektif. Sayangnya proses implementasi perlu diperbaiki ke depannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok diharapkan dapat mengefektifkan program-programnya di segala lini guna mencapai visi dan misi daerah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat.

**2. Kendala dalam Program “Silondo Bermula” pada Pelayanan Pencetakan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok**

Berdasarkan hasil analisa dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dialami dalam program Silondo bermula pada pelayanan pencetakan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok berkaitan dengan ketepatan sasaran program masih ada beberapa warga yang masih ragu untuk menggunakan pelayanan ini karena dinilai akan mempersulit karena berhubungan dengan handphone atau laptop. Dalam hal ini sebagian besar masyarakat yang mengalami kendala ini adalah masyarakat yang sudah berusia tua.

Dalam sosialisasi program juga dinilai belum efektif dan kurang optimal karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok tidak melaksanakan sosialisasi secara langsung ke masyarakat melainkan hanya sampai kecamatan saja. Sedangkan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung dibebankan kepada pihak kecamatan itu sendiri sehingga mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui tujuan program serta adanya masalah baru-baru ini yaitu pandemi Covid-19. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat tidak mendapat dukungan dari pemerintah.

**3. Upaya dalam mengatasi kendala Program “Silondo Bermula” pada Pelayanan Pencetakan e -KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.**

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok untuk menghadapi kendala yang dihadapi pada program Silondo Bermula yaitu diperlukan inovasi untuk meningkatkan sosialisasi dengan tujuan agar masyarakat mengetahui informasi tentang pelayanan pencetakan e- KTP pada program Silondo Bermula misalnya dengan menggunakan media sosial dan visual seperti Instagram, baliho, spanduk, koran, dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.. Kemudian upaya lain yang dilakukan untuk mencapai tujuan ialah membuat masyarakat Kota Depok percaya bahwa pencetakan e-KTP melalui program Silondo Bermula ini sangatlah aman dan sesuai dengan harapan masyarakat yang mencari kenyamanan dan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan khususnya pada pencetakan e-KTP.

Kemudian upaya lain yang dilakukan yaitu pembinaan kepada petugas sosial di tingkat provinsi, kota, kecamatan, dan kelurahan dengan memberikan workshop atau seminar tentang sosialisasi program Silondo Bermula. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat terkait pelayanan pengurusan dokumen kependudukan khususnya dalam hal ini adalah pelayanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai efektivitas program Silondo Bermula pada pelayanan pencetakan e-KTP dalam penulisan skripsi ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terkait efektivitas program Silondo Bermula pada pelayanan pencetakan e-KTP, dapat dilihat dari ketepatan sasaran program yang mana sasaran program Silondo Bermula pada pelayanan pencetakan e-KTP ini adalah warga Kota Depok yang sudah wajib e-KTP atau 17 tahun sudah mencapai 7% dari jumlah keseluruhan warga Kota Depok. Hal ini dinilai cukup efektif. Namun sebagian masyarakat yang sudah berusia tua, lebih memilih mengurus dokumen kependudukan secara manual atau datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Depok dengan membawa berkas-berkas yang diperlukan. Kemudian efektivitas sosialisasi program dalam hal sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok belum efektif dilaksanakan. Mengenai efektivitas tujuan pelayanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dinilai sudah efektif untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan sudah mampu meningkatkan pelayanan masyarakat dalam hal ini pengurusan dokumen kependudukan dalam hal ini e-KTP. Kemudian Efektivitas pemantauan program dalam pelayanan pencetakan e-KTP pada program Silondo Bermula oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dilakukan sebagai langkah untuk memastikan tujuan program terlaksana secara optimal. Hasil yang diperoleh dari pemantauan ini efektif ketika pemantauan dilakukan melalui komunikasi langsung dengan masyarakat dan ketika pemantauan dilakukan secara rutin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.
2. Kendala yang dihadapi dalam program silondo bermula ialah ketepatan sasaran program masih ada beberapa warga yang masih ragu untuk menggunakan pelayanan ini. Kemudian sosialisasi program masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya pelayanan pencetakan e-KTP berbasis online yaitu program Silondo Bermula. Dalam pelaksanaannya masyarakat masih banyak yang menunda menggunakan layanan pencetakan e-KTP pada program silondo bermula.
3. Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Depok ialah pembinaan kepada petugas sosial di tingkat provinsi, kota, kecamatan, dan kelurahan, misalnya menggunakan media sosial dan visual seperti Instagram, baliho, spanduk, koran, dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Kemudian upaya lain yang dilakukan untuk mencapai tujuan ialah membuat masyarakat khususnya Depok percaya bahwa pencetakan e-ktp melalui program silondo bermula ini sangatlah aman dan sesuai dengan harapan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A., & dkk. (2021). Efektivitas Pelayanan Silayda E-KTP. *El-Thawalib* Vol.2 No.4 Agustus 2021.
- Azlin, N. (2013). Analisis Efektifitas Pelayanan Administrasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau (Studi Kasus Ruang Rawat Inap Kelas III). Pekanbaru: Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bakrie, H., & dkk. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP di Masa Pandemi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Saraq Opat* Vol.4 No.1 Januari 2022, pp 01-09 e-ISSN: 2809-8129; p-ISSN: 2809-817X.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Sosial* Vol.2 No.1.
- Chen, J., Walker, R., & Sawhney, M. (2022). *Publik Service Innovation: A Typology*. *Jurnal Publik Management Review* Vol.22 Tahun 2020.
- Claude, N. (1994). *Intergrasi Ketahanan Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Danim, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Dunn, W. N. (2000). *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *E- Journal Acta Diurna*.
- Ibrahim, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Indrajit, R. E. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Yogyakarta: Andi Offset. Inpres Nomor 3. (2003). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta: Republik Indonesia.
- Kalla, J. (2003). Langkah Nyata Memperbaiki Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Forum Inovasi, PPS-PSIA Fisip UI*, Vol.8, September 2003.
- Khadafi, R., & Mutiarin, D. (2017). Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik* Vol.4 No.2 Tahun 2017.
- Kristanto, P. (2013). *Ekologi Industri*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kumorotomo, W. (2005). *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Menajang, H. (2003). *Pengaruh Investasi dan Tenaga Kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kota Manado*. Manado: *Jurnal Ekonomi Universitas Sam Ratulangi*.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Press.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Perda Kota Depok Nomor 9. (2021). *Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 9 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Depok Tahun 2021-2026*. Depok: Pemerintah Kota Depok.
- Permenpan RB Nomor 30. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Perpres Nomor 26. (2009). *Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Perpres Nomor 35. (2010). *Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Perpres Nomor 96. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Perwali Kota Depok Nomor 84. (2021). *Peraturan Walikota Depok Nomor 84 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata*
- Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Depok: Pemerintah Kota Depok.
- Rochmah, F., & dkk. (2021). *Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol.14 No.2, Januari 2021 ISSN 1979-5645, e-ISSN 2503-495.
- Sahya, A. (2012). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Savira, A., & Kurniawan, I. D. (2021). *Efektivitas Aplikasi AKOne MAK'e di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo*. *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol.2 No.4 September 2021, ISSN 2722- 9475 e-ISSN 2722-9467.
- SE Dirjen Dukcapil Nomor 470/13287/Dukcapil. (2021). *Surat Edaran Dirjen Dukcapil nomor 470/13287/Dukcapil tentang Jenis Layanan , Persyaratan dan Penjelasan*
- Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. Jakarta: Dirjen Dukcapil. Siagian, S. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Siagian, S. P. (2008). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., & dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. (2007). *Manajemen Keuangan: Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Syafiie, I. K. (2003). *Sistem Administrasi negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Umam, K. (2012). *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Undang-undang Nomor 23. (2006). *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 24. (2013). Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 25. (2009). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Republik Indonesia.

Wibawa, S. (2009). Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu. Yuli, R. (2021). Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui

Aplikasi e-Samsat (Studi Kasus di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi). Jambi: Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin.

Internet:

Jpnn.com. Perekaman E-KTP di Depok Sudah 99 Persen. Diambil dari: <https://www.jpnn.com/news/perekaman-e-ktp-di-depok-sudah-99-persen>. Diakses pada: 17 April 2022

Antara News. Warga Depok Buat KTP-el Lebih Dari Setahun Belum Juga Selesai. Diambil dari: <https://www.antaraneews.com/berita/1498772/warga-depok-buat-ktp-el-lebih-dari-setahun-belum-juga-selesai>. Diakses pada: 17 April 2022

Pojokjabar.com. 5.369 Warga Kota Depok Belum Rekam E-KTP. Diambil dari: <https://jabar.pojoksatu.id/depok/2021/09/30/5-369-warga-kota-depok-belum-rekam-e-ktp/>. Diakses pada: 17 April 2022

Depok Update. Masyarakat Depok Dipermudah Dengan Layanan Silondo Bermula. Diakses dari: <https://depokupdate.com/masyarakat-depok-dipermudah-dengan-layanan-silondo-bermula/>. Diakses pada: 17 April 2022