



Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor

Naila Lutfia Agustari¹, Salsabila Rahmadina², Firda Febriyanti³, Abdul Rahman⁴

^{1,2,3,4}Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

E-mail: nailalutfia14@gmail.com¹, salsabilarahmadina272@gmail.com², febriyantifirda9@gmail.com³, abdul.rahman@umj.ac.id⁴

Abstract. *The Bogor city population and civil registration service program application is the Population Administration Information system (SIAK) application. This includes e-ID services, family cards and birth certificates. The functioning of the Online KTP Registration application not only makes things easier for Bogor City residents. This application is also an additional public facility that supports efforts to make Bogor City a Smart City. In an effort to utilize information technology in providing population document services to the community with the aim of making it easier, simplifying the system and ensuring transparency, the Bogor City Population and Civil Registration Department is collaborating with all SKPD as a basis for development planning by utilizing a population database. The problem with the new system is that the e-KTP service in the city of Bogor is not yet optimal. Because there are still many people who have difficulty using this application and not all people know the procedures. Apart from that, there are also system response problems caused by slow internet networks, slow responses and lack of availability of blanks. The method in this research is a qualitative approach and uses a literature study or literature review method. The literature study method is a series of activities related to methods of collecting library data, reading and taking notes, and managing research materials (Kartiningrum 2015). To find out the quality of service in this research, theoretical indicators according to Zaithhanl are used, such as Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.*

Keywords: *Service Quality, Electronic Ktp, Disdukcapil*

Abstrak. Aplikasi program dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bogor adalah aplikasi sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Yang di dalamnya terdapat pelayanan ktp-el, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran. Berfungsinya aplikasi Registrasi KTP Online bukan hanya memudahkan warga Kota Bogor. Aplikasi ini juga menjadi tambahan fasilitas publik yang mendukung upaya mewujudkan Kota Bogor sebagai Smart City. Dalam upaya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat dengan Tujuan memudahkan, menyederhanakan sistem dan menjamin transparansi, Disdukcapil Kota Bogor bekerja sama dengan semua SKPD sebagai dasar perencanaan pembangunan dengan memanfaatkan database kependudukan. Permasalahan dengan adanya system baru tersebut pelayanan ktp-el di kota bogor belum optimal. Karena masih banyaknya masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi tersebut dan tidak semua masyarakat mengetahui tatacaranya. Selain itu juga kendala respon system yang disebabkan karena jaringan internet yang lambat, respon yang lambat dan kurangnya ketersediaan blangko. Metode pada penelitian ini Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode studi kepustakaan atau literatur review. Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian (Kartiningrum 2015). Untuk meengetahui Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan Indikator teori menurut Zaithhanl seperti Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Ktp Elektronik, Disdukcapil

LATAR BELAKANG

Teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia dan menawarkan berbagai kemudahan, seperti:

Pengumpulan informasi lebih mudah dan transaksi lebih mudah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga membantu aktivitas masyarakat dengan memungkinkan melakukan segala aktivitas dengan cepat, murah, dan akurat, sehingga meningkatkan produktivitas kerja. Seiring kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, bermunculan kegiatan-kegiatan baru yang memanfaatkan pertukaran informasi, antara lain administrasi publik (e-Government), pemerintahan (e-KTP), dan pendidikan (education id, Pendidikan, e-learning), kesehatan (e-medicine, penelitian canggih), dll. Semuanya dilakukan secara elektronik. Dengan mengadopsi e-Government, pemerintah berupaya untuk membentuk pemerintahan yang akuntabel dan efisien secara demokratis, adil, bertanggung jawab atas semua tanggung jawabnya, dan beroperasi dengan akuntabilitas yang bersih. (Dinillah et al., 2020). Berdasarkan aduan yang diterima oleh Ombudsman RI terkait presumsi kesalahan dalam pengelolaan warga negara Indonesia pada tahun 2021, yang mencapai jumlah 7.186 aduan. Rinciannya melibatkan 6.176 aduan berkala, 835 aduan tindakan cepat, dan 175 aduan tindakan mandiri. Selain aduan resmi, Ombudsman RI juga mencatat peningkatan sebanyak 35,71 persen dalam menerima pendapat yang tidak dilaporkan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. (Putri Liana Lutfia, Endang Indartuti, 2023)

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 63 Tahun 2003 “Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik” mendefinisikan pelayanan publik negara menjadi tiga kelompok yang masing-masing menghasilkan jenis atau jenis barang yang berbeda. Kelompok layanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk layanan yang menuntut (Datus Salam & Rosy, 2022). Pelayanan publik kadang-kadang ditingkatkan oleh perkembangan teknologi, itulah sebabnya pemerintah harus berhati-hati dalam meninjau faktor-faktor ini untuk mencegah potensi dampak negative (Wagiyanto & Farida, 2023). Indrajit (2015) menyoroti bahwa penggunaan e-Government dalam pengembangan layanan publik melibatkan penggunaan sistem, teknologi informasi (termasuk saham yang diperdagangkan secara publik), layanan dan situs web berbasis database untuk melacak penggunaan internet.

Layanan e-KTP dapat dipahami sebagai salah satu bentuk alternatif pemerintahan elektronik, yang menampilkan sistem komputerisasi yang menyediakan informasi online dan layanan terpadu, serta layanan lanjutan yang dapat mengakses internet melalui database yang dapat diunduh (Dinillah et al., 2020) Selanjutnya, faktor lain yang mendukung layanan e-KTP adalah peningkatan efisiensi administrasi publik (Fauzi, 2019). Identifikasi dapat

diselesaikan dengan cepat dan efisien dengan e-KTP. (Muhammad Trisman Taufik & Siti Hajar, 2023)

E-Government memiliki potensi untuk mengubah kinerja birokrasi yang sering dianggap lambat, boros, Dan fungsinya juga menurun. Pada tahun 2003, Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang memperkuat implementasi e-Government. Selain itu, skema ini telah mengalami pembaharuan melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia No.95 (2018) tentang Sistem e-Government.

Berdasarkan informasi dari United Nations sampai saat ini, sudah tercatat bahwa sebanyak 193 negara di seluruh dunia telah menerapkan sistem e-government pada tahun 2022. Tiap negara memiliki pendekatan tersendiri dalam menerapkan sistem pemerintahan e-government. Contohnya, di Jepang, e-government digunakan untuk merubah cara komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (Jain, 2002). Di China, e-government digunakan sebagai alat untuk mengembangkan sektor ekonomi (Ma, Chunga, Thorson, 2005). Di Korea Selatan, e-government digunakan terutama untuk meningkatkan pelayanan publik (Kim, Pan, dan Pan, 2007), sementara di Qatar, tujuan utama e-government adalah untuk memfasilitasi transaksi online di sektor pemerintahan dan ekonomi (Al-Shafi dan Weerakkody, 2007). Di Saudi Arabia, e-government dimanfaatkan khususnya untuk memberikan pelayanan kepada para peziarah dan kegiatan keagamaan (AlShafi dan Yamin, 2017). Ada pula pendekatan-pendekatan lain yang digunakan oleh negara-negara lainnya. Namun, dalam rangka melihat sejauh mana efektivitas implementasi e-government oleh negara-negara tersebut, United Nations telah menciptakan sebuah indeks pengembangan e-government. Melalui daftar ini, masyarakat dapat mengidentifikasi negara-negara yang memiliki kinerja terbaik dalam implementasi e-government, serta mereka yang memiliki peningkatan yang lebih rendah dalam hal tersebut. Beberapa negara seperti Singapura, Malaysia, dan Indonesia juga telah mengimplementasikan e-government. Dari perspektif geografi, negara-negara ini terletak di wilayah Asia Tenggara dan secara geografis berdekatan satu sama lain. Selain itu, ketiga negara ini juga memiliki banyak kesamaan dalam kultur dan budaya (Hefner, 2001; Thompson, Thianthai, & Hidayana, 2007). Namun, meskipun begitu fakta ini tidak langsung menyiratkan adanya kesamaan dalam perkembangan e-government di tiga negara tersebut (United Nations, 2020).

Bentuk aplikasi yang dinamakan Program Pelayanan Kependudukan dan Registrasi Kependudukan Kota Bogor merupakan salah satu komponen dari platform Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAM) Diantaranya layanan e-KTP, kartu keluarga, dan akta

kelahiran. Bekerja dengan aplikasi registrasi KTP online akan memudahkan pekerjaan Anda tidak hanya bagi warga Kota Bogor. Inisiatif smart city Kota Bogor didukung oleh aplikasi yang juga merupakan tambahan fasilitas publik. Dengan tujuan menyederhanakan dan mendorong transparansi sistem, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Bogor memanfaatkan database tunggal kependudukan untuk memberikan layanan dokumentasi kependudukan kepada pemerintah kota melalui teknologi informasi sebagai dasar rencana pembangunan.

Dalam rangka menyelenggarakan sistem pengumpulan dan analisis data kependudukan dengan menggunakan teknologi informasi, pemerintah telah menciptakan SIAK (SIAK) yang merupakan singkatan dari “Sistem Informasi Manajemen Kependudukan” (Dini&Alfian, 2022). Dengan adanya system baru tersebut pelayanan ktp-el di kota bogor belum optimal. Karena masih banyaknya masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi tersebut dan tidak semua masyarakat mengetahui tatacaranya. Selain itu juga kendala respon system yang disebabkan karena jaringan internet yang lambat, respon yang lambat dan kurangnya ketersediaan blangko.

Menurut permasalahan di atas maka permasalahan tersebut harus dikaji lebih lanjut. Untuk mengetahui seberapa bagus “kualitas pelayanan e-Ktp di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bogor”

Penelitian terdahulu yang pertama Menurut (Putri Liana,2023) “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Bekasi” dengan hasil penelitian Berdasarkan survei, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam kondisi baik, tapi tidak sepenuhnya bagus; Namun dengan memperhatikan: Reability, Responsiveness, dan Assurance merupakan faktor penting untuk dipertimbangkan, namun faktor-faktor tersebut juga harus dipertimbangkan bersamaan dengan indikator Tangible dan Empathy. Upaya kami akan diarahkan pada peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Kebaharuan dalam penelitian ini berfokus pada permasalahan-permasalahan yang terjadi berfokus menggunakan teori kualitas pelayanan yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

KAJIAN TEORITIS

1. Kualitas Pelayanan

Bagi perusahaan untuk menjamin kesinambungan dan menjaga kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Jika penyediaan layanan publik tidak diimbangi dengan kesiapan daerah untuk melaksanakannya, maka hal ini akan menimbulkan tiga tantangan besar berupa diskriminasi layanan, ketidakpastian layanan, dan rendahnya kesejahteraan (Duri et al., 2022) kepuasan terhadap pelayanan publik, kepuasan yang ditujukan kepada pelanggan akan membuahkan hasil yang positif, antara lain hubungan yang lebih harmonis antara perusahaan dan pelanggannya; peningkatan loyalitas pelanggan melalui pembelian berulang; dan terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Kualitas pelayanan sebagaimana dijelaskan oleh Arianto (2018:83) diartikan sebagai kepuasan terhadap kebutuhan dan persyaratan pelanggan, termasuk kemampuannya untuk dipenuhi pada waktunya.

Kotler dan Keller (2016:143) berpendapat bahwa kualitas adalah kelengkapan fitur-fitur pada suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kasmir (2017: 47) mengartikan kualitas pelayanan sebagai tindakan atau perilaku yang ditujukan untuk kepuasan pelanggan atau karyawan. Pentingnya kualitas pelayanan ditonjolkan oleh Aria dan Atik (2018:16) dalam upaya memberikan pelayanan yang baik.

Diakui bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan konsumen dan keberhasilan bisnis. Kepuasan konsumen dapat terjamin dengan kualitas pelayanan yang memuaskan. Penyedia layanan publik dan pemerintah daerah, perusahaan, dan firma semuanya dianggap sebagai utilitas public (Ihsan, 2023). Implementasi dimaksudkan sebagai kualitas wujud implementasi seluruh hak asasi manusia di bidang pelayanan kependudukan, sehingga berupaya untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dan kemauan masyarakat untuk ikut serta menjadi bagian dari proses penyelenggaraan ekonomi kependudukan ini (Ntb, 2023).

2. E-Government

(Samodra Wibawa 2009:113) Teknologi informasi, termasuk WAN, Internet, dan pesaing seluler dimanfaatkan oleh lembaga-lembaga pemerintah untuk menciptakan komunitas, menurut definisi "e-Government" dari Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009). Menurut laporan World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010: 54), e-Government memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas pemerintahan melalui transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. E-Government diartikan sebagai "layanan publik yang disediakan oleh pemerintah

melalui situs webnya sendiri” dan menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika (Samodra Wibawa 2009: 114), domain ini juga menampilkan milik pemerintah Indonesia (goid).

Teknologi Informasi dan Komunikasi dimanfaatkan oleh situs Clat G Weslatt (15 Agustus 2007) untuk meningkatkan efisiensi pemerintah, efektivitas biaya, dan kualitas masyarakat melalui penggunaan E-Government.

E-Government in Action (2005: 5) mendefinisikan konsep administrasi elektronik sebagai upaya untuk membangun lingkungan operasional pemerintahan yang selaras dengan tujuan bersama di antara berbagai komunitas yang berkepentingan. Di bidang tertentu, tata kelola melibatkan saling ketergantungan antara masyarakat umum dan pemerintah (Ishak, Hasibuan, & Arbani 2020), Tata pemerintahan yang baik memerlukan keterlibatan pelayanan public (Rauf & Andriyani, 2023)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dan metode survei literatur atau tinjauan pustaka. Pengumpulan informasi yang dapat diperoleh melalui penelitian kepustakaan meliputi pemeriksaan buku-buku, literatur dari para ulama dan memo serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (Nazir: 1988) (Sari & Asmendri, 2020).

Analisis literatur mencakup kajian teoritis, bibliografi, dan karya ilmiah yang mengkaji konteks sosial dan dampaknya terhadap budaya, nilai, norma, dan pembangunan (Sugiyono:2012)(Sari & Asmendri, 2020)

Sumber data penelitian meliputi dokumen, buku, jurnal dan karya ilmiah. Penelitian ini menggunakan indikator teoritis untuk mengukur kualitas layanan, seperti yang dikemukakan oleh Zaithanl.

1. Dimensi Tangible (Berwujud)

- Penampilan pegawai

Penampilan seorang pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap proses pelayanan dan menimbulkan rasa percaya diri.

Pekerja jasa memanfaatkan penampilannya secara maksimal untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi guna mencapai tujuan akhir yaitu kepuasan pengguna jasa.

- Proses Kemudahan Layanan

Untuk mencegah kesulitan atau kebingungan bagi pengguna layanan, proses layanan yang sederhana sangat penting untuk mengelola tugas administratif di meja layanan.

- Kedisiplinan Pegawai

Pegawai di bidang jasa memerlukan tingkat kedisiplinan tertentu yang disebut dengan Disiplin Pegawai untuk menunjukkan kinerja, sikap, perilaku, dan gaya hidup yang baik.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

- Kecermatan pegawai dalam melayani

Karyawan harus berhati-hati selama proses pelayanan untuk menghindari kesalahan yang dapat mengakibatkan pemberi kerja harus memperbaiki kesalahannya.

- Kemampuan Pegawai/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kelancaran fungsi proses layanan sangat bergantung pada penggunaan alat oleh karyawan.

3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Penting bagi pekerja untuk berhati-hati selama proses pelayanan untuk mencegah kesalahan yang mungkin mengharuskan pemberi kerja untuk memperbaikinya.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Memberikan jaminan layanan tepat waktu. Tanggung jawab seluruh petugas adalah memastikan bahwa pengguna jasa diberikan jaminan secara tepat waktu, sehingga tidak perlu menunggu lama.

5. Dimensi Empathy (Empati)

- Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan.

Mengingat pengguna jasa merupakan mayoritas staf layanan, maka penting untuk mengutamakan kepentingan mereka di atas segalanya.

Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap bagian pelayanan untuk mencegah adanya keluhan.

- Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun.

Dalam proses pelayanan, sangat penting bagi pegawai pelayanan untuk bersikap sopan dan santun guna menjamin kepuasan terhadap pelayanannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data hasil penelitian berasal dari dokumen-dokumen, artikel, jurnal, dan penelitian-penelitian terdahulu. Lokasi penelitian kami berada di kota bogor bertepatan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

1) Kualitas Pelayanan

Tanggung jawab pemerintah untuk menjaga status resmi setiap warga negara Indonesia merupakan bentuk kontrol negara yang juga diberikan kepada masyarakat.

Pasal 28D ayat (4) UUD 1945 menjamin warga negara berhak mendapat kewarganegaraan karena alasan apa pun. Warga negara Warga negara Indonesia harus mendaftar untuk mendapat tanda pengenal resmi dari negara. Namun di sisi lain, masyarakat Indonesia juga sadar akan nilai keadilan dan pelayanan sederhana: mereka berhak mendapatkan pelayanan yang baik. Untuk memudahkan pendokumentasian masyarakat, Dinas Kependudukan harus membuat program tambahan sebagai penyedia layanan pendokumentasian kependudukan. Dengan pengelolaan online, kelemahan pengelolaan data tradisional dapat dikurangi dan manajer pembangunan dapat menggunakan data statistik sebagai sumber daya untuk membuat kebijakan, strategi, dan program. (Dinillah (2019)). Pelayanan publik diselenggarakan sebagai suatu rangkaian kegiatan terpadu yang sederhana, transparan, efisien, akurat, lengkap, adil, dan terjangkau (Juhananda et al., 2021)

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh tingginya tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini merupakan elemen kunci keberhasilan pemerintah daerah dalam pembangunan berkelanjutan. Masih banyak masyarakat yang menyuarakan ketidakpuasannya terhadap kualitas warga kota dan kantor pendaftaran yang seharusnya bertanggung jawab melayani masyarakat (Ulfha et al., 2022). Suatu otoritas, organisasi, atau asosiasi menyediakan layanan publik yang memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Kualitas, persepsi terhadap seluruh aspek layanan yang dikaitkan dengannya merupakan permasalahan yang sering memancing kritik baik dari masyarakat maupun penerima layanan. Kualitas, sebagaimana didefinisikan oleh Tjiptono (1996: 55), mencakup kesesuaian terhadap persyaratan, kemudahan penggunaan dan perbaikan terus-menerus sambil menghindari kerusakan atau cacat, dan kepuasan penuh atas kebutuhan pelanggan sejak awal. Arti melakukan sesuatu dengan benar dan melakukan sesuatu Itu bisa membuat pelanggan senang.

2) Ktp Elektronik

KTP Elektronik E-KTP merupakan salah satu jenis kartu tanda pengenal yang dibuat dengan menggunakan alat elektronik dan memuat data digital. Tujuan pemerintah menciptakan E-KTP adalah untuk memudahkan pendataan kependudukan. Data KTP elektronik dapat langsung diakses oleh pemerintah, tanpa perlu melakukan perhitungan terlebih dahulu menggunakan e-KTP. Dibandingkan dengan KTP standar, E-KTP dinilai lebih efektif dan efisien. Sebuah program bernama e-KTP diperkenalkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

3) Dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Mengelola proses persetujuan untuk tanda pengenal elektronik dan akta kematian adalah tanggung jawab Departemen Kependudukan, yang juga berupaya menciptakan metode inovatif yang memastikan semua penduduk dapat dengan mudah memperoleh dokumen-dokumen tersebut tanpa batasan atau hambatan apa pun.

Hasil penelitian yang telah diteleti sesuai dengan indicator teori Zaithhanl untuk mengukur kualitas pelayanan di disdukcapil kota bogor adalah

- Tangibel: dalam dimensi tangible pegawai sudah memakai pakaian yang rapih dan sopan, tetapi kemudahan dalam proses pelayanan masih kurang karena walaupun tersedianya aplikasi SIAK tetap saja masyarakat kesusahan dan merasa kurang terbantu, para pegawai juga masih kurang dalam menerapkan kedisiplinan karena Ketika mereka melakukan proses pelayanan pegawai tidak focus bekerja dan ada beberapa yang sibuk mengobrol.
- Reliabilitly: para petugas sudah bisa mengoprasikan computer dalam proses pelayanan tetapi ada beberapa pegawai yang kurang dalam pengoprasian computer. Dari adanya kekurangan dari pegawai mengoprasikan computer menjadikan kurangnya ketelitian dan adanya kesalahan dalam proses pelayanan.
- Responsiveness: pegawai disdukcapil kota bogor dianggap kurang responsive dalam proses layanan. Karena banyaknya masyarakat yang melakukan perbaikan atau pembuatan ktp, akta, dll tetapi pegawai atau petugasnya kurang/sedikit.
- Assurance: ketetapan pembuatan ktp di disdukcapil kota bogor masih sangat kurang
- Empathy: petugas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bogor kurang ramah terhadap masyarakat dan terkadang petugasnya juga tidak sopan. Tetapi untuk tempatnya cukup bersih dan rapih.

KESIMPULAN DAN SARAN

Aplikasi program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dikenal sebagai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini menyediakan layanan KTP-el, Kartu Keluarga, dan Akte Kelahiran. Fungsionalitas aplikasi Registrasi KTP Online tidak hanya mempermudah penduduk Kota Bogor, tetapi juga menambah fasilitas publik untuk mendukung transformasi Kota Bogor menjadi Smart City. Dalam upaya memanfaatkan teknologi informasi untuk pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat, Disdukcapil Kota Bogor bekerja sama dengan semua SKPD. Kolaborasi ini menjadi dasar perencanaan pembangunan dengan memanfaatkan database kependudukan, bertujuan untuk memudahkan, menyederhanakan sistem, dan menjamin transparansi.

Inisiatif smart city Kota Bogor didukung oleh aplikasi yang juga berfungsi sebagai fasilitas umum lainnya. Kami dibentuk bekerja sama dengan seluruh SKPD untuk memberikan layanan pendokumentasian kependudukan kepada pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Bogor, dengan tujuan untuk menyederhanakan proses kerja dan mendorong transparansi. Dengan membuat database kependudukan. Namun permasalahan muncul dalam penerapan sistem baru ini karena layanan e-KTP Kota Bogor belum maksimal.

Hal ini disebabkan oleh kesulitan yang dialami sebagian masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut dan kurangnya pemahaman mengenai tata caranya. Selain itu, kendala seperti respon lambat dari sistem yang disebabkan oleh keterbatasan jaringan internet, respons yang lambat, dan kekurangan ketersediaan blangko juga turut menjadi hambatan dalam implementasi tersebut.

DAFTAR REFERENSI

- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). PENGARUH SARANA PRASARANA dan KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>
- Dinillah, K., Hermawan, D., & Munjin, R. A. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. ... *Jurnal Administrasi Publik*, 2(April), 9–14. <https://core.ac.uk/download/pdf/304200974.pdf>
- Duri, R., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 685–696. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1281>

- Ihsan, A. dan S. (2023). *KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG (Studi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang) Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang Pendahuluan. 17(13), 23–34.*
- Juhananda, R., Hadiati, T. L., & Suparno. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kelurahan Tinjomoyo Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Media Administrasi, Vol. 6 No.(2).*
- Muhammad Trisman Taufik, & Siti Hajar. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan E-KTP melalui Aplikasi LAKSE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Kolaboratif Sains, 6(5), 453–468.* <https://doi.org/10.56338/jks.v6i5.3634>
- Ntb, B. (2023). *DALAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN DI KOTA BIMA NUSA TENGGARA Jurusan administrasi publik , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , indonesia Pendahuluan. 17(7), 1–7.*
- Putri Liana Lutfia, Endang Indartuti, I. M. (2023). No Title KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BEKASI. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 3(1), 88–100.* <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1040>
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas, 2(2), 99–108.* <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science, 6(1), 41–53.* <https://doi.org/10.15548/nsc.v6i1.1555>
- Ulfha, R. M., Nur, T., & Mulyadi, A. (2022). Pengaruh Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian, 2(10), 3369–3376.*
- Wagiyanto, E., & Farida, U. (2023). Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *SEIKO : Journal of Management & Business, 6(1), 326–340.* <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/4735/3113>
- Andita, Dkk. (2022). “Perbandingan Implementasi E-Goverment Antara Jepang Dan Korea Selatan”. *Jurnal Administrasi Publik Vol 4 No 2 (2022).*
- Pramuditha, lin Agustina. (2022). “Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat”. *Jurnal Imiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi) Vol 6 No. 1, 2022*
- Fadlan, M., Nur, A. C., & Akib, H. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Aktor, 1(1), 36–48.*
- Ferdian, E., Argenti, G., & Marsingga, P. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik bagian kependudukan. *Jurnal EKonomi Dan Manajemen, 18(kualitas pelayanan), 357–362.*

- Dini, Alfian. (2022). "Efektifitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso" (Majalah Ilmiah, Dian Ilmu) Vol.21 No.2, 2022
- N. Nurdiana dan D. Sumaryono (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. *Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Lokal*, 12(1), 33-45
- Y. R. Mutiara, A. Sukmawati, dan Y. Asmarantaka (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 71-82.
- A Ariadi dan D. Budiarmo (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Era Digital di Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 190-203.