

## EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KARTU KEPENDUDUKAN ELEKTRONIK PADA PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2019 DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Cahyo Adhi Nugroho <sup>a,1</sup>, Yasminingrum <sup>b,2</sup>, Widiati Dwi Winarni <sup>c,3</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 UNTAG Semarang, Indonesia

<sup>b</sup> Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 UNTAG Semarang, Indonesia

<sup>c</sup> Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 UNTAG Semarang, Indonesia

<sup>1</sup> cahyo-adhinugroho@untagsmg.ac.id; <sup>2</sup> yasminingrum12@gmail.com; <sup>3</sup> rini-retno-winarni@untagsmg.ac.id

\*email korespondensi : cahyo-adhinugroho@untagsmg.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Sejarah Artikel

Diserahkan

2024-06-01

Diterima

2024-06-01

Dipublikasikan

2024-07-04

#### Kata Kunci:

Efektivitas Pelayanan; Pencatatan Sipil; KTP-el

### ABSTRAK

*This research is motivated by the fact that there are still problems related to the effectiveness of services provided by the Population and Civil Registration Service of Grobogan Regency, such as the uneven distribution of information regarding the preparation and completion of processing of population and civil registration documents, disorderly queues, discriminatory behavior in providing services to the community, and there are still a number of errors found in making eKTPs so that more time is needed to repair them. Things like this are often the obstacles encountered in the process of making e-KTPs at the Grobogan Regency Population and Civil Registration Service. This research aims to determine the effectiveness of services provided by the Grobogan Regency Population and Civil Registration Service. This research uses normative juridical methods. The data sources collected consist of primary data and secondary data. Data collection techniques through observation and interviews. Based on the results of the research, it shows that the effectiveness of the e-KTP making service at the Population and Civil Registration Service of Grobogan Regency uses the theory put forward by Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, namely legal research carried out by examining library materials or secondary data as the basic material for research. conduct a search of regulations and literature related to the problem under study.*



This is an open-access article under the [CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.

## 1. PENDAHULUAN

Implementasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kabupaten Grobogan sebagai salah satu wilayah di Indonesia juga melaksanakan program ini sejak 2011. Pada tahun 2019, evaluasi terhadap efektivitas pelaksanaan e-KTP menjadi penting untuk memastikan bahwa tujuan utama yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> B Masyitah, 'Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura', *Jurnal Kebijakan Publik*, 3.1 (2020), pp. 16–27.

Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Indonesia merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan perubahannya, yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi kependudukan yang lebih efisien, akurat, dan terintegrasi secara nasional. Salah satu tujuan utama dari pelaksanaan e-KTP adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses dan akurasi data kependudukan.<sup>2</sup>

Di tingkat daerah, termasuk Kabupaten Grobogan, implementasi e-KTP menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, pemerintah daerah wajib melaksanakan program e-KTP dengan memperhatikan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.<sup>3</sup>

Implementasi e-KTP di Kabupaten Grobogan pada tahun 2019 memiliki relevansi yang tinggi dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik.<sup>4</sup> Berdasarkan peraturan yang berlaku, pemerintah daerah wajib memastikan bahwa pelaksanaan e-KTP berjalan sesuai dengan ketentuan hukum untuk mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu peningkatan akurasi data kependudukan, efisiensi pelayanan administrasi, dan kemudahan akses bagi masyarakat.<sup>5</sup>

Penelitian ini penting untuk mengukur sejauh mana efektivitas pelaksanaan e-KTP di Kabupaten Grobogan dalam konteks hukum dan regulasi yang ada. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan gambaran tentang kesesuaian pelaksanaan program dengan dasar hukum yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan solusi yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-KTP.<sup>6</sup>

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat (1) adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lain. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta

---

<sup>2</sup> Edi Sutriadi, Dahlan Dahlan, and Djamil Hasim, 'Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng', *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 8 (2018), pp. 27–36.

<sup>3</sup> Izzatul Hasibah and Hirshi Anadza, 'Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)', *Journal Publicuho*, 5.4 (2022), pp. 1027–40.

<sup>4</sup> Riski Primanda, 'Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5.2 (2017), p. 5.

<sup>5</sup> Winda Astuti and Irfan Setiawan, 'EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MIGRASI KARTU TANDA PENDUDUK DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU TIMUR, SUMATERA SELATAN', *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 9.1 (2024), pp. 47–60.

<sup>6</sup> Edtyva Dwirahmi Rizqiqa and Rizki Amalia, 'Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Solok Provinsi Sumatera Barat', *Jurnal Media Birokrasi*, 2021, pp. 29–43.

perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.<sup>7</sup>

Tertib dalam penerbitan NIK (Nomor Induk Penduduk) yaitu setiap penduduk wajib memiliki NIK. NIK wajib dicantumkan pada setiap dokumen kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan paspor, SIM, NPWP dan penerbitan dokumen lainnya. Dalam rangka mewujudkan kepemilikan 1 (satu) KTP untuk 1 (satu) penduduk, maka dari itu diperlukan sistem keamanan/pengendalian dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan melakukan verifikasi dan validasi dalam sistem database kependudukan. Kemudian tertibnya dokumen kependudukan dimaksudkan agar tidak adanya dokumen kependudukan yang ganda dan pemalsuan data. Salah satu bentuk dokumen kependudukan yang penting di Indonesia adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP).<sup>8</sup>

Jumlah Penduduk Tahun 2019 Kabupaten Grobogan berdasarkan Hasil Proyeksi Penduduk mencapai 1.459.780 jiwa terdiri dari 732.653 jiwa penduduk laki-laki dan 727.127 jiwa penduduk perempuan. Dengan luas wilayah 197.586,42 Ha berarti setiap Km<sup>2</sup> rata-rata dihuni oleh 691 orang. Bila dilihat dari perbandingan jumlah penduduk laki-laki dan perempuan, jumlah penduduk perempuan lebih besar dibanding jumlah penduduk laki-laki, dimana pada tahun 2019 ratio perbandingan jenis kelamin sebesar 97,85. Komposisi Penduduk Kabupaten Grobogan dilihat dari piramida penduduk didominasi oleh kelompok umur muda. Dasar piramida yang melebar baik untuk penduduk laki-laki maupun perempuan menunjukkan bahwa kelompok umur muda lebih banyak daripada kelompok umur dewasa. Jumlah penduduk perempuan usia 65 tahun ke atas lebih banyak dibandingkan laki-laki. Hal ini menunjukkan perempuan umurnya relatif lebih panjang/lama daripada laki-laki.

Pembatasan masalah adalah bagian penting dalam penelitian untuk memperjelas fokus kajian dan menghindari ruang lingkup yang terlalu luas. Berikut adalah contoh pembatasan masalah untuk penelitian mengenai "Efektivitas Pelaksanaan Kartu Kependudukan Elektronik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Tahun 2019 Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik":

Lokasi Penelitian Penelitian ini dibatasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Lokasi ini dipilih karena relevansi dan keterkaitan langsung dengan implementasi Kartu Kependudukan Elektronik (KTP-el) di Kabupaten Grobogan.

Periode Penelitian: Penelitian ini fokus pada periode tahun 2019. Pemilihan tahun ini didasarkan pada upaya untuk mengevaluasi efektivitas implementasi KTP-el dalam jangka waktu tertentu setelah program tersebut diimplementasikan secara luas.

Subjek Penelitian Subjek penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan serta masyarakat yang menerima layanan KTP-el. Pemilihan subjek ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif dari kedua sisi, baik dari pihak penyedia layanan maupun penerima layanan.

Aspek yang Dikaji Efektivitas Pelaksanaan KTP-el: Penelitian ini akan mengukur sejauh mana KTP-el telah diterapkan secara efektif di Kabupaten Grobogan, termasuk proses pendaftaran, pencetakan, dan distribusi KTP-el.

---

<sup>7</sup> Karyantoni, 'Wakil Ketua DPRD Lumajang Angkat Bicara Terkait Jembatan Besuk Kobokan', *Rri.Co.Id - Portal Berita Terpercaya*

<[https://www.rri.co.id/post/berita/227903/ruang publik/pencetakan\\_ektp\\_di\\_pesawaran\\_te%20rkendala\\_nik\\_ganda.html](https://www.rri.co.id/post/berita/227903/ruang publik/pencetakan_ektp_di_pesawaran_te%20rkendala_nik_ganda.html)> [accessed 8 August 2024].

<sup>8</sup> Aprilia Dewi Safitri and Nina Widawati, 'INOVASI PELAYANAN PUBLIK "MENCARI KEKASIHKU" DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN GROBOGAN', *Journal of Public Policy and Management Review*, 13.2 (2024), pp. 109–22.

Kualitas Pelayanan Publik Penelitian ini akan menilai peningkatan kualitas pelayanan publik yang dihasilkan dari penerapan KTP-el, meliputi aspek kecepatan pelayanan, akurasi data, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat.

Batasan Teknis Penelitian ini tidak akan membahas aspek teknis pengembangan sistem KTP-el secara mendalam, seperti teknologi yang digunakan atau sistem keamanan data. Fokus penelitian adalah pada implementasi dan dampaknya terhadap pelayanan publik.

Dengan pembatasan masalah ini, diharapkan penelitian dapat berjalan lebih terfokus dan menghasilkan temuan yang relevan serta dapat diterapkan untuk peningkatan kualitas pelayanan kependudukan di Kabupaten Grobogan.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang bagaimana penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (ktp-el) secara langsung di lapangan yang meliputi tahapan-tahapannya, manfaat, permasalahan dan hasil yang diperoleh oleh masyarakat. Oleh karena itu penulis mengangkatnya ke dalam sebuah penelitian yang berjudul “EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KTP ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2019 DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan).”

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan masalah yang akan digunakan dalam skripsi ini adalah Pendekatan yuridis normatif. Untuk itu diperlukan penelitian yang merupakan suatu rencana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Menurut Soerjono Soekanto pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.<sup>9</sup>

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kabupaten Grobogan pada tahun 2019 menunjukkan hasil yang cukup signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, berlandaskan hukum materi yang mengatur administrasi kependudukan di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, setiap warga negara diwajibkan memiliki e-KTP sebagai identitas resmi. Penelitian ini menemukan bahwa proses pendaftaran e-KTP di Kabupaten Grobogan telah mengalami peningkatan efisiensi. Waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran dan pengambilan e-KTP menjadi lebih singkat dibandingkan dengan sistem KTP konvensional. Hal ini sejalan dengan tujuan hukum materi tersebut yang mengutamakan ketepatan dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.<sup>10</sup>

Selain itu, penelitian ini juga menyoroti peningkatan akurasi data penduduk berkat integrasi data secara digital dengan sistem pusat. Ketentuan dalam Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Penerapan KTP Elektronik menyatakan bahwa data yang disimpan dalam e-KTP harus akurat dan terintegrasi dengan database kependudukan nasional. Penemuan penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi ini telah berhasil mengurangi

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, 2006.

<sup>10</sup> Nur Fitrah and Karmila Karmila, 'Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar', *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 5.2 (2021), pp. 124–36.

kesalahan data dan mempercepat proses verifikasi identitas, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan publik.<sup>11</sup>

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan e-KTP.<sup>12</sup> Kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan kerusakan perangkat keras masih menjadi masalah yang perlu diatasi. Hal ini menyoroti pentingnya investasi lebih lanjut dalam infrastruktur teknologi, sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.<sup>13</sup>

Sosialisasi yang kurang intensif kepada masyarakat mengenai manfaat dan prosedur pembuatan e-KTP juga menjadi salah satu hambatan. Untuk mengatasi hal ini, perlu adanya peningkatan upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menggarisbawahi pentingnya transparansi dan akses informasi bagi masyarakat.<sup>14</sup>

Secara keseluruhan, efektivitas pelaksanaan e-KTP di Kabupaten Grobogan tahun 2019 menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Peningkatan infrastruktur teknologi, sosialisasi yang lebih intensif, dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia merupakan langkah-langkah yang direkomendasikan untuk mencapai hasil yang lebih optimal, sesuai dengan hukum materi yang berlaku.

### 3.1 Efektivitas Pelaksanaan KTP-El Di Disdukcapil Kabupaten Grobogan Tahun 2019 Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas pelayanan pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Jadi, efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk mengukur efektivitas terdapat tiga pendekatan yang digunakan, dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan proses untuk mengukur efektivitas pelayanan pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Pendekatan proses menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

<sup>11</sup> Dalena Sumi, 'Efektivitas Organisasi Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang', *GOVERNANCE, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5.3 (2017).

<sup>12</sup> Syukri Hidayat Nasution and Zaid Alfauza Marpaung, 'Analisis Hukum Peninjauan Kembali Terhadap Gratifikasi Penyelesaian Perkara Di Pengadilan (Studi Putusan MA Nomor 1 Pk/Pid. Sus/2019)', *Spektrum Hukum*, 20.1 (2023), pp. 19-32.

<sup>13</sup> Wa Ode Suriani, Jamal Bake, and Muhammad Amir, 'ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KENDARI', *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 14.2 (2023), pp. 199-210.

<sup>14</sup> Hafshah Vitri Tarantika and Suci Megawati, 'Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya', *Publika*, 2022, pp. 1123-36.

Adapun penjelasan mengenai indikator – indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan adalah sebagai berikut :

#### **A. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan dalam pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, terdapat tiga indikator dari prosedur pelayanan yaitu persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses/alur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan. Secara umum, prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat dalam pembuatan KTP-el. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sudah efektif.

#### **B. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja**

Upaya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat diperlukan untuk itu kerjasama yang terjalin antar pegawai sangat baik sehingga menciptakan suasana yang kondusif dalam melayani masyarakat. Kerjasama yang baik, sifat saling terbuka antara pimpinan dan bawahan meningkatkan loyalitas kelompok kerja.

Selain itu, penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian yang dimiliki untuk mempermudah menyelesaikan tugas-tugas yang mereka tangani. Pegawai juga cukup disiplin dalam melayani masyarakat sehingga dapat meningkatkan loyalitas kelompok kerja. Secara umum pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat sudah bersikap peduli, ramah dan sopan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan telah memberikan kesan pribadi yang menyenangkan sehingga mendorong terwujudnya efektivitas pelayanan dalam pembuatan KTP-el.

#### **C. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sudah baik.

Keberadaan sarana teknologi informasi dan komunikasi akan mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan KTP-el pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Media online (website) merupakan wujud komitmen dan pertanggungjawaban publik, sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai membuktikan pelayanan pembuatan KTP-el sudah efektif.

#### **D. Kecermatan**

Kepastian waktu penyelesaian dokumen menunjukkan bahwa adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Grobogan menunjukkan bahwa adanya kepastian waktu penyelesaian penerbitan KTP-el. Selain itu, keakuratan pembuatan KTP-el yang diterbitkan masih ditemukan sejumlah kesalahan pengetikan baik itu yang disebabkan oleh operator dalam menginput data misalnya pengetikan nama, tanggal lahir, tempat lahir dan sebagainya.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa, Pertama, tinjauan umum tentang Disdukcapil dalam hal pembuatan KTP-el masih banyaknya warga kecamatan yang belum terdata untuk perekaman KTP-el dan belum mengertinya masyarakat tentang prosedur pembuatan KTP-el. Belum siapnya sumber daya manusia khususnya pihak kelurahan / kecamatan dalam pelaksanaan pendataan KTP-el dan dalam hal ini pihak kelurahan / kecamatan mengalami kekurangan alat, Kedua, Pembuatan KTP-el di Kabupaten Grobogan dalam hal pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan pada hari kerja setiap bulannya. Berbicara mengenai biaya yang sudah tidak lagi harus dikeluarkan oleh masyarakat Sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil kepada masyarakat belum optimal, sehingga kurangnya informasi yang diterima oleh warga Kabupaten Grobogan tentang pelaksanaan KTP-el, Ketiga, Hambatan serta permasalahan yang dihadapi dalam pembuatan KTP-el dalam hal pelayanan publik di Kabupaten Grobogan masih lemahnya sumber daya manusia pengelola kependudukan terutama ditataran bawah dan koordinasi komunikasi antara Instansi Pemerintah. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pihak kelurahan / kecamatan berjalan kurang sinergis. Ditambah lagi kurangnya disiplin yang dilakukan Pegawai Operator dalam pelaksanaan Program KTP-el.

Berpijak pada hasil penelitian dan analisa serta kesimpulan seperti yang dijelaskan diatas, maka dapat direkomendasikan sebagai berikut : Kesatu, Agar segala pelayanan lebih ditinjau lagi untuk dapat di permudah, lebih fleksibel dan transparans demi tercapainya tujuan pelayanan yg lebih baik. Perlu adanya kejelasan prosedur pelayanan publik sehingga tidak ada kesan bahwa Pegawai berusaha untuk mempersulit prosedur pelayanan, Kedua, Melakukan pengawasan terhadap Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal., Ketiga, Dalam mengatasi hambatan aspek pengetahuan merupakan salah satu syarat pembentukan kualitas

sumber daya manusia dimana aspek ini dapat menciptakan SDM yang mampu berpikir jauh ke depan, mengambil keputusan secara jitu dan berwawasan jauh ke depan bagi pelaksanaan tugas, terutarna dalam mengemban misi pelayanan kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

Astuti, Winda, and Irfan Setiawan, 'EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MIGRASI KARTU TANDA PENDUDUK DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU TIMUR, SUMATERA SELATAN', *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 9.1 (2024), pp. 47–60

Fitrah, Nur, and Karmila Karmila, 'Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar', *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 5.2 (2021), pp. 124–36

Hasibah, Izzatul, and Hirshi Anadza, 'Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)', *Journal Publicuho*, 5.4 (2022), pp. 1027–40

Karyantoni, 'Wakil Ketua DPRD Lumajang Angkat Bicara Terkait Jembatan Besuk Kobokan', *Rri.Co.Id* - *Portal Berita Terpercaya*

<[https://www.rri.co.id/post/berita/227903/ruang\\_publik/pencetakan\\_ektp\\_di\\_pesawaran\\_te%20kendala\\_nik\\_ganda.html](https://www.rri.co.id/post/berita/227903/ruang_publik/pencetakan_ektp_di_pesawaran_te%20kendala_nik_ganda.html)> [accessed 8 August 2024]

Masyitah, B, 'Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura', *Jurnal Kebijakan Publik*, 3.1 (2020), pp. 16–27

Nasution, Syukri Hidayat, and Zaid Alfauza Marpaung, 'Analisis Hukum Peninjauan Kembali Terhadap Gratifikasi Penyelesaian Perkara Di Pengadilan (Studi Putusan MA Nomor 1 Pk/Pid. Sus/2019)', *Spektrum Hukum*, 20.1 (2023), pp. 19–32

Primanda, Riski, 'Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5.2 (2017), p. 5

Rizqiqa, Edtyva Dwirahmi, and Rizki Amalia, 'Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Solok Provinsi Sumatera Barat', *Jurnal Media Birokrasi*, 2021, pp. 29–43

Safitri, Aprilia Dewi, and Nina Widowati, 'INOVASI PELAYANAN PUBLIK “MENCARI KEKASIHKU” DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN GROBOGAN', *Journal of Public Policy and Management Review*, 13.2 (2024), pp. 109–22

Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, 2006

Sumi, Dalena, 'Efektivitas Organisasi Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang', *GOVERNANCE, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5.3 (2017)

Suriani, Wa Ode, Jamal Bake, and Muhammad Amir, 'ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KENDARI', *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 14.2 (2023), pp. 199–210

Sutriadi, Edi, Dahlan Dahlan, and Djamil Hasim, 'Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng', *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 8 (2018), pp. 27–36

Tarantika, Hafshah Vitri, and Suci Megawati, 'Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya', *Publika*, 2022, pp. 1123–36