

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG

Lisa Putri Cahyani¹, Hanny Purnamasari², Kariena Febriantini³
^{1,2,3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Singaperbangsa Karawang
email: lisaputricahyani@gmail.com

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas membantu bupati dalam melaksanakan urusan dibidang administrasi kependudukan seperti pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dan kartu keluarga. Akan tetapi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih memiliki beberapa permasalahan dalam melakukan pelayanan pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga. Banyaknya keluhan masyarakat menandakan bahwa pelayanan yang dilakukan kurang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dilihat dari teori efektivitas James L. Gibson (2020) yaitu produkssi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dan kartu keluarga masih dirasa kurang efektif. Hal ini terlihat dari beberapa masyarakat yang belum mengetahui persyaratan yang dibutuhkan, masyarakat masih kurang puas akan pelayanan yang diberikan, waktu pelayanan yang dibutuhkan cukup lama, serta terdapat beberapa pegawai yang kuraang cermat dan kurang ramah dalam melayani.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga

Abstract

The Tangerang Regency Population and Civil Registration office is one of the government agencies that has the task of assisting the regent in carrying out affairs in the field of population administration such as the manufacture of electronic identity cards and family cards. However, the Population and Civil Registration Office still has several problems in carrying out services for making e-KTP and Family Cards. The number of community complaints indicates that the services carried out are not effective. This study aims to find out and analyze the Effectiveness of Electronic Identity Card and Family Card Making Services at the Tangerang Regency Population and Civil Registration Office as seen from the effectiveness theory of James L. Gibson (2020), namely productivity, efficiency, satisfaction, adaptation and development. The research method used in this study is qualitative research with a descriptive approach. The results of the study show that the service of making electronic identity cards and family cards is still considered ineffective. This can be seen from some people who do not know the requirements needed, people are still not satisfied with the services provided, the service time needed is quite long, and there are some employees who are careful and less friendly in serving.

Keywords: Effectiveness, Service, Electronic Identity Card, Family Card

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom memiliki kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat guna mendapatkan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kabupaten tangerang merupakan salah satu daerah yang berada di Provinsi Banten yang memiliki wilayah yang cukup luas dan memiliki jumlah penduduk terbanyak di Banten, yakni sebanyak 3.352.572 jiwa (BPS Kabupaten Tangerang, 2023). Banyaknya jumlah penduduk di Kabupaten Tangerang membuat pemenuhan kebutuhan terkait pelayanan publik dan salah satu bentuk pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah yaitu dalam hal pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting karena selalu bersentuhan langsung dengan berbagai aktivitas masyarakat seperti dalam hal mengurus persuratan, mendaftar sekolah. Mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 07 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, adapun tata cara dan persyaratan penyelenggaraan administrasi kependudukan diatur oleh Peraturan Bupati Tangerang Nomor 2 Tahun 2011.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran yang sangat penting terkait dengan pelaksanaan administrasi kependudukan, serta merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (Afrida, 2017). Hal ini juga berlaku pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP dan Kartu Keluarga (KK) kepada masyarakat Kabupaten Tangerang. Akan tetapi Disdukcapil Kabupaten Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang efektif, beberapa permasalahan serta kendala pelayanan masih sering ditemukan pada Disdukcapil Kabupaten Tangerang.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti terkait dengan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dan kartu keluarga, salah seorang warga bernama Ibu Wiwid yang diwawancarai pada tanggal 15 Januari 2024, mengatakan

“Sudah antri dari pagi, tetapi blangko KTP kosong, alhasil saya disuruh membuat KTP digital dan saya disuruh datang minggu depan untuk mengecek ketersediaan blangko, padahal saya perlu KTP fisik untuk mengurus persuratan, serta tidak ada petugas yang mengatur nomor antrian. Jadi nomor antrian tidak berlaku.”

Bukti lainnya dari berita yang bersumber dari salaka.news yang diakses pada 15 Januari 2024 (<https://salakanews.com/warga-pakuhaji-keluhkan-layanan-disdukcapil-kabupaten-tangerang/>) terkait keluhan warga Pakuhaji mengenai layanan Disdukcapil Kabupaten Tangerang. Salah satu warga Pakuhaji yang diwawancarai mengatakan:

“Sudah hampir satu tahun membuat kartu keluarga dan belum kunjung jadi, bahkan saya sudah beberapa kali bolak-balik ke kantor Kecamatan Pakuhaji hingga ke Disdukcapil di Tigaraksa, namun tak kunjung selesai juga. Saya jadi curiga sama petugas pelayanan Dukcapil baik di kecamatan maupun di Dinas Dukcapil Tigaraksa, seperti terdapat permainan uang pelicin.”

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, dapat terlihat bahwa masih terdapat permasalahan yang kerap terjadi pada pelayanan kartu tanda penduduk elektronik dan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, oleh karena itu peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian secara mendalam terkait “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang”.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan dekriptif. Data yang digunakan berasal dari wawancara dengan beberapa informan yang relevan serta studi literatur seperti dari peraturan terkait, media massa, jurnal yang relevan dengan penelitian. Untuk teknik penentuan informan yang digunakan secara purposive sampling yang mana peneliti menentukan seorang informan berdasarkan tujuan yang hendak dicapai. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu menurut Miles dan Hiberan dengan langkah langkah pertama dimulai dari pengumpulan data, mereduksi data, penyajian data dan terakhir melakukan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas ialah suatu pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama, dimana tingkat pencapaian sasaran tersebut menunjukkan tingkat efektivitas. Mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah tugas sederhana, karena penilaian terhadap efektivitas dapat bervariasi tergantung pada sudut pandang yang digunakan dan siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori Efektivitas menurut James L. Gibson (2020) dengan 5 kriteria untuk menilai atau mengukur efektivitas, yaitu: produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan. Dari teori yang akan digunakan tersebut maka dapat mengetahui apakah pelayanan pembuatan kartu

tanda penduduk elektronik dan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah efektif atau belum.

1. Produksi

Menurut Gibson (2020), kriteria produksi menggambarkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas keluaran yang dibutuhkan masyarakat. Ukuran produksi pada pelayanan dapat dilihat dari prosedur dan persyaratan pelayanan, jumlah orang yang dilayani dan dokumen yang berhasil di proses.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melayani masyarakat sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, akan tetapi mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk membuat e-KTP dan kartu keluarga masyarakat masih kurang mengetahui persyaratan apa yang diperlukan. Hal tersebut dikarenakan papan informasi mengenai persyaratan diletakkan sedikit menjauh dari loket pelayanan ataupun dari pintu masuk.

Terkait dengan jumlah orang yang dilayani pada pembuatan e-KTP maupun Kartu Keluarga setiap harinya melayani lebih dari 500 orang. Adapun untuk dokumen yang berhasil di proses pada tahun 2023 mengalami peningkatan. Untuk e-KTP mengalami peningkatan sebanyak 23.369 dokumen yang berhasil diterbitkan dan untuk kartu keluarga mengalami peningkatan kepemilikan sebanyak 18.634 dokumen. Peningkatan tersebut menandakan bahwa masyarakat sudah sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen penting seperti KTP yang menjadi identitas diri seseorang dan kartu keluarga sebagai salah satu dokumen untuk rujukan penerbitan dokumen penting lainnya.

2. Efisiensi

Menurut Gibson (2020) untuk mengukur keefektifan dari sebuah pelayanan dapat dilihat dari efisiensi pelayanan. Efisiensi didefinisikan sebagai perbandingan keluaran terhadap masukan. Ukuran-ukuran efisiensi pada pelayanan dapat dilihat dari waktu atau biaya yang digunakan dalam menghasilkan suatu dokumen.

Terkait dengan waktu pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam melayani pembuatan e-KTP, kartu keluarga serta dokumen lainnya yaitu setiap hari Senin hingga Jum'at yang dimulai pada pukul 08.00 WIB hingga 15.30 WIB. Petugas yang berada di Disdukcapil juga telah memberikan waktunya dengan baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas selalu hadir tepat waktu dan selalu *standby* ditempat pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Akan tetapi dari hasil wawancara dengan masyarakat, pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang cukup lama, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti antrian pelayanan yang cukup banyak dan minimnya loket pelayanan yang tidak sebanding dengan masyarakat yang ingin membuat e-KTP dan kartu keluarga. Untuk biaya pembuatan e-KTP dan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang tidak dikenakan tarif. Adapun jaminan ketepatan waktu yang dijanjikan oleh petugas menurut masyarakat yang telah diwawancarai masih belum tepat waktu. Guna meningkatkan efisiensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan beberapa upaya, salah satu upaya yang dilakukan yaitu membagi jadwal pelayanan per kecamatan setiap harinya supaya tidak terjadi kepadatan pelayanan. Untuk jadwal pelayanan administrasi perkecamatan dapat dilihat pada gambar 1 di bawah.

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG					
JADWAL PELAYANAN ADMINDUK PER KECAMATAN					
SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	
1. Kec. Tigaraksa 2. Kec. Mekar Baru 3. Kec. Sepatan Timur 4. Kec. Cikupa 5. Kec. Sepatan 6. Kec. Cisoka	1. Kec. Rajeg 2. Kec. Pakuhaji 3. Kec. Panongan 4. Kec. Kresik 5. Kec. Jayanti 6. Kec. Cisauk	1. Kec. Kronjo 2. Kec. Tambo 3. Kec. Logok 4. Kec. Masik 5. Kec. Solihar 6. Kec. Telukmaga	1. Kec. Balaraja 2. Kec. Kosambi 3. Kec. Gunung Kalir 4. Kec. Pagedangan 5. Kec. Sindang Jaya 6. Kec. Ketapo Dua	1. Kec. Gurug 2. Kec. Sukamulya 3. Kec. Sukadiri 4. Kec. Kemiri 6. Kec. Pasari Kemis	
PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK					
Kartu Keluarga (KK) 0812 1901 4171 FORMAT	KTP ELEKTRONIK 0812 8467 0505 FORMAT	KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) 0856 9401 2597 FORMAT	Surat Keterangan Pindah (SKP) 0812 9525 7622 FORMAT	Surat Keterangan Tidak Ada (SKTUA) 0812 9525 7622 FORMAT	Pelayanan Administrasi Data 0852 1347 1120 FORMAT

Gambar 1 Jadwal Pelayanan Adminduk Per kecamatan

Sumber: <https://x.com/PemKabTangerang/status/1653569136340131840>. Diakses pada tanggal 1 Juni 2024 pukul 20.55 WIB

Dari jadwal tersebut diharapkan masyarakat datang ke Disdukcapil sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Jika datang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan maka masyarakat tersebut akan disuruh pulang.

3. Kepuasan

Kepuasan diartikan sebagai tingkat seberapa jauh organisasi memenuhi kebutuhan pelanggan (masyarakatnya). Ukuran kepuasan dapat dilihat dari sikap pegawai dalam melayani, kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan, cara menangani keluhan, serta sarana dan prasarana yang dirasakan masyarakat. Dari hasil wawancara dan pengamatan, masyarakat masih merasa kurang puas akan pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan cukup lama, beberapa pegawai yang ada masih kurang ramah dalam melayani masyarakat serta kecermatan pegawai dirasa masih kurang cermat. Hal ini dibuktikan dengan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang

Tabel 1 Rekapitulasi Pengaduan Kartu Keluarga dan Jenis Permasalahan Pada Tahun 2023

No	Layanan Pengaduan dan Jenis Permasalahan	Total
1	Kartu Keluarga	6.702
1.1	Proses pencetakan dokumen lama	5.341
1.2	Permintaan Informasi Layanan Admindak	881
1.3	Pengajuan pencetakan dokumen sulit dan tidak ada kejelasan informasi	170
1.4	Data kependudukan belum update	127
1.5	Nomor layanan tidak aktif/tidak respon	28
1.6	Perubahan Data	27
1.7	Barcode Pada Dokumen Tidak Aktif	21
1.8	Terdapat kesalahan pada dokumen	19
1.9	Ingin Cetak Ulang KTP atau KK	18
1.10	Terdapat kesalahan data pada dokumen admindak	18
1.11	Kesulitan melakukan penambahan anggota keluarga secara online	5
1.12	Nomor layanan tidak respon	5
1.13	Barcode Tidak Aktif	4
1.14	Pengajuan Dokumen Admindak karena menikah	4
1.15	Permohonan pengiriman ulang PDF Kartu Keluarga karena hilang	3
1.16	Nomor layanan aktif tetapi tidak merespon	3
1.17	Perbaikan pada data penduduk	2
1.18	Kesulitan melakukan pengajuan perubahan Kartu Keluarga melalui online	2
1.19	Kartu keluarga tidak muncul di IKD	2
1.20	Nomor layanan tidak aktif	2
1.21	Nomor layanan aktif tetapi yang merespon hanya pesan otomatis	2
1.22	Permintaan update Kartu Keluarga menjadi barcode	1
1.23	Perubahan data pada dokumen admindak sulit	1
1.24	Permohonan pengiriman ulang PDF Kartu Keluarga karena rusak	1
1.25	Pengajuan Dokumen Admindak karena penambahan anggota keluarga	1
1.26	Terdapat perubahan pada data keluarga	1
1.27	Proses pencetakan dokumen dipersulit	1
1.28	Barcode pada dokumen kartu keluarga tidak aktif	1
1.29	Kesulitan melakukan pengajuan kedatangan WNI	1
1.30	Pengajuan Dokumen Admindak karena kepala keluarga meninggal	1
1.31	Cetak ulang dokumen admindak karena hilang	1
1.32	Kesulitan melakukan penambahan anggota keluarga secara online secara online	1
1.33	Permintaan cetak ulang Dokumen Kependudukan yang hilang/rusak	1
1.34	NIK di KTP dan KK berbeda	1
1.35	Perbaikan Data Kk Belum Selesai	1
1.36	Pemalsuan data orangtua untuk mendapatkan tunjangan anak	1
1.37	Update kartu keluarga menjadi barcode	1
1.38	Pengajuan cetak Kartu Keluarga barcode	1
1.39	Pengajuan cetak Kartu Keluarga tidak berhasil	1

Sumber:Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, 2024.

Dari tabel 1 diatas, pengaduan pelayanan kartu keluarga yang paling banyak diajukan oleh masyarakat yaitu mengenai proses pencetakan dokumen yang lama sebanyak 5.341 aduan. 19 orang melaporkan mengenai kesalahan pada dokumen, serta tidak ada kejelasan informasi sebanyak 170 aduan dari masyarakat. Adapun untuk rekapitulasi pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan e-KTP dapat dilihat pada tabel 2 di bawah.

Tabel 2 Rekapitulasi Pengaduan e-KTP dan Permasalahannya Pada Tahun 2023

KTP	3.597
Proses pencetakan dokumen lama	2.738
Permintaan informasi layanan adminduk	678
Data kependudukan belum update	60
Pengajuan pencetakan dokumen sulit dan tidak ada kejelasan informasi	49
Ingin cetak ulang KTP atau KK	25
Nomor layanan tidak aktif/tidak respon	16
NIK di KTP dan KK berbeda	6
Perubahan data	3
Pengajuan pembuatan KTP-el luar daerah	2
Nomor layanan tidak respon	2
Kesulitan mengajukan pencetakan KTP-el	1
Data biometrik pada KTP-EL tidak terbaca	1
Perubahan data pada dokumen kependudukan	1
Blangko KTP-el kosong	1
Terdapat kesalahan data pada dokumen adminduk	1
Barcode pada dokumen tidak aktif	1
Permintaan KYP Digital melalui online	1
Pembuatan KTP-el tidak mempunyai kartu keluarga	1
Cetak ulang KTP-el karena rusak	1
Pengajuan pembuatan KTP-el karena hilang	1
Proses pencetakan dokumen dipersulit	1
Dokumen kependudukan rusak/hilang	1
Pungli	1
Foto KTP-el belum terupdate	1
Kesulitan mengajukan pencetakan KTP-el karena status duplikat	1
Pengambilan dokumen adminduk dipersulit	1

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, 2024.

Pada tabel 2 mengenai pengaduan pelayanan e-KTP dan permasalahannya. Permasalahan yang paling banyak diadukan oleh masyarakat yaitu mengenai proses pencetakan dokumen yang lama sebanyak 2.738 aduan yang masuk, aduan yang masuk mengenai pengajuan pencetakan dokumen yang sulit dan tidak ada kejelasan informasi sebanyak 49 aduan.

Banyaknya pengaduan masyarakat mengenai pelayanan e-KTP dan Kartu Keluarga menandakan bahwa kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanengrang masih kurang puas. Dalam hal menangani keluhan masyarakat terkait dengan pengurusan e-KTP dan kartu keluarga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menangani keluhan tersebut secara responsif. Keluhan tersebut segera ditindaklanjuti sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Selanjutnya mengenai sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil. Menurut pengamatan dan wawancara dengan masyarakat, sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup lengkap mulai dari adanya parkir, memiliki musholla, toilet dan ruang tunggu pelayanan. Hanya saja masih memiliki beberapa persoalan seperti toilet yang bau dan tidak memiliki gagang pintu. Ruang tunggu pelayanan hanya memiliki 1 kipas angin sehingga ruang tunggu tersebut agak sedikit cukup panas.

4. Adaptasi

Menurut Gibson (1997), adaptasi ialah tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal. Kriteria ini berkenaan dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya perubahan dalam lingkungan eksternal maupun dalam lingkungan organisasi itu sendiri. Adaptasi pelayanan dapat dilihat ketika terjadi perubahan prosedur yang dilakukan serta dapat dilihat dari kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, Disdukcapil Kabupaten Tangerang kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat apabila mengalami perubahan kebijakan. Contohnya pada saat perubahan e-KTP menjadi Identitas Kependudukan Digital, Disdukcapil hanya melakukan sosialisasi pada media sosial Instagram yang dimiliki, kurangnya sosialisasi ini menjadikan masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui apa itu IKD. Adapun perubahan

kartu keluarga menjadi barcode dari hasil wawancara dengan masyarakat, Disdukcapil tidak melakukan sosialisasi mengenai perubahan kartu keluarga barcode ini.

Terkait dengan kemampuan adaptasi pegawai, pada Disdukcapil Kabupaten Tangerang sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan standar serta tugas pokok dan fungsinya. Pegawai juga mahir dan terampil dalam menggunakan alat bantu elektronik untuk pembuatan e-KTP dan kartu keluarga seperti komputer, mesin print, kamera dan alat perekaman e-KTP.

5. Perkembangan

Perkembangan merupakan salah satu kriteria keefektifan, pada aspek perkembangan mengukur tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang. Untuk meningkatkan pelayanan Disdukcapil melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk tidak melalui perantara dalam pembuatan e-KTP dan kartu keluarga, Disdukcapil Kabupaten Tangerang juga menggandeng sejumlah instansi seperti Pengadilan Negeri Tangerang, Pengadilan Agama Tigaraksa, dan Kantor Kementerian Agama Tigaraksa untuk meningkatkan layanan administrasi dan pelayanan catatan sipil. Dalam hal meningkatkan kompetensi pegawai, Disdukcapil mengadakan bimbingan teknis setahun dua kali yang bertujuan bagaimana caranya menghadapi masyarakat supaya lebih baik lagi.

Terkait dengan perkembangan teknologi pada saat sekarang, upaya Disdukcapil untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan diadakannya pelayanan secara online melalui whatsapp. Berdasarkan temuan dari berita online (<https://suaratangerang.id/headline/2023/11/29/luncurkan-aplikasi-latinost-gemilang-disdukcapil-optimalkan-layanan-adminduk>) diakses pada 2 Juni 2024 pukul 21.21 WIB, Disdukcapil Kabupaten Tangerang meluncurkan aplikasi Layanan Lahir Mati Online System Terintegrasi (Latinost) Gemilang pada Bulan November 2023. Aplikasi tersebut merupakan aplikasi pendukung dari layanan yang ada di IKD serta terintegrasi dengan aplikasi instansi lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan teori efektivitas menurut James L. Gibson (2020), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP dan kartu keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang masih kurang efektif. Dilihat dari kelima kriteria efektivitas pelayanan belum menunjukkan pelayanan yang dilakukan Disdukcapil efektif. Banyaknya pengaduan yang masuk ke Disdukcapil terkait pelayanan e-KTP dan kartu keluarga, membuktikan bahwa Disdukcapil dalam melayani masyarakat masih kurang efektif.

SARAN

Ketidakefektifnya pelayanan pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, maka dari itu Disdukcapil perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan keefektifan pelayanan. Upaya tersebut seperti melakukan evaluasi rutin untuk meningkatkan pelayanan. Disdukcapil juga perlu menindaklanjuti serta harus merespon dengan cepat apabila ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Serta perlu mengoptimalkan pelayanan secara online, agar pelayanan dapat lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, S. (2017). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Gibson, L. James, John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr. (2020). Organisasi: Perilaku, Struktur, dan Proses (Edisi Kelima): Erlangga.
- Peraturan Bupati Tangerang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara dan Persyaratan Penyelenggaraan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 07 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Salaka News.com. 2019. Warga Pakuhaji Keluhkan Layanan Disdukcapil Kabupaten Tangerang (<https://salakanews.com/warga-pakuhaji-keluhkan-layanan-disdukcapil-kabupaten-tangerang/>). Diakses pada 15 Januari 2024.

- Suaratangerang.id. 2023. Luncurkan Aplikasi Latinost Gemilang, Disdukcapi Optimalkan Layanan Adminduk. (<https://suaratangerang.id/headline/2023/11/29/luncurkan-aplikasi-latinost-gemilang-disdukcapi-optimalkan-layanan-adminduk>) diakses pada 29 Mei 2024, pukul 20.29 WIB.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cetakan ke-23): Alfabeta.
- Tangerangkab.bps.go.id.2023. Kabupaten Tangerang Dalam Angka 2023 (<https://tangerangkab.bps.go.id/publication/2023/02/28/cf25f112b67f450a67dfbc33/kabupaten-tangerang-dalam-angka-2023.html>). Diakses pada 25 Desember 2023.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- x.com. Jadwal Pelayanan Per Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. (<https://x.com/PemKabTangerang/status/1653569136340131840>). Diakses pada 1 Juni 2024 pukul 20.55 WIB.