



Artikel Penelitian

Kata Kunci:
Kualitas Pelayanan;
e-KTP;
Standar Pelayanan;
Aplikasi LAKSE

Keywords:
Service Quality;
e-KTP;
Service Standards;
LAKSE Application

INDEXED IN

SINTA - Science and
Technology Index
Crossref
Google Scholar
Garba Rujukan Digital: Garuda

**CORRESPONDING
AUTHOR**

Muhammad Trisman Taufik
Mahasiswa Program Studi Ilmu
Administrasi Negara
Universitas Terbuka, Jakarta,
Indonesia

EMAIL

triswahbatam@gmail.com

OPEN ACCESS

E ISSN 2623-2022



Copyright (c) 2023 Jurnal Kolaboratif Sains

Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan E-KTP melalui Aplikasi LAKSE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

Analysis of Quality of Service for Issuing E-KTP through the LAKSE Application at the Batam City Population and Civil Registration Service

Muhammad Trisman Taufik^{1*}, Siti Hajar²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Terbuka, Jakarta, Indonesia

²Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Abstrak: Pelaksanaan penerbitan e-KTP di Kota Batam sudah dinilai baik; namun demikian, proses pelayanan publik telah berubah akibat adanya wabah covid-19. Penyesuaian proses yang diikuti oleh pelayanan publik tersebut di atas pasti akan berdampak negatif pada kualitas layanan yang disediakan oleh sektor publik sehingga penting adanya standar layanan yang ditingkatkan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pkuualitas pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang berpotensi untuk ditingkatkan guna memberikan standar layanan pelanggan yang lebih tinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sebuah kuesioner mail-out digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini, dan seratus orang mengisi kuesioner. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa setiap komponen yang dievaluasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan memang memiliki pengaruh tersebut; namun demikian, yang paling berdampak pada kualitas layanan adalah pengaruh warga negara, keadilan, dan perawatan yang disesuaikan. Sedangkan Disdukcapil Kuningan akan lebih berhasil jika mampu menyikapi masyarakat setempat dengan baik dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang telah dibahas sebelumnya.

Abstract: *Implementation of e-KTP issuance in Batam City has been evaluated positively. However, the public service process has changed due to the COVID-19 pandemic. The adjustments made by the public services will definitely have a negative impact on the quality of services provided by the public sector, hence the importance of enhancing service standards. The objective of this research is to analyze the quality of e-KTP issuance services at the Population and Civil Registration Office in Batam City, which have the potential to be improved in order to provide higher customer service standards. The research method used is quantitative research. A mail-out questionnaire was used as the data collection method in this study, and a hundred people filled out the questionnaire. The results of this research reveal that each evaluated component does indeed have an influence on service quality. However, the factors that have the most impact on service quality are citizenship influence, fairness, and personalized care. On the other hand, the Kuningan Population and Civil Registration Office will be more successful if it can effectively respond to the local community by considering the aspects discussed earlier.*

Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)

Volume 6 Issue 5 Mei 2023

Pages: 453-468

LATAR BELAKANG

Layanan e-KTP telah menjadi perhatian yang signifikan dalam upaya modernisasi administrasi publik di banyak negara, termasuk Indonesia. E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) adalah sebuah dokumen identitas resmi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperkuat keamanan, keakuratan, dan efisiensi dalam proses identifikasi penduduk (Ariadi, 2021). Meskipun layanan e-KTP memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang besar, namun terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi agar layanan ini dapat berjalan dengan optimal.

Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam layanan e-KTP adalah faktor-faktor yang mendukung dan menghambat. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi sistem e-KTP serta pengalaman pengguna. Pertama, faktor yang mendukung adalah peningkatan keamanan. Dalam e-KTP, data penduduk tersimpan secara elektronik dan dapat dilindungi dengan langkah-langkah keamanan yang canggih (Yulianti, 2020). Penggunaan teknologi informasi dalam e-KTP dapat mengurangi risiko pemalsuan dan penyalahgunaan identitas, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem ini.

Selanjutnya, faktor lain yang mendukung layanan e-KTP adalah peningkatan efisiensi administrasi publik (Fauzi, 2019). Dengan adanya e-KTP, proses identifikasi penduduk dapat dilakukan secara cepat dan efisien. Sistem elektronik memungkinkan pencarian dan pemrosesan data yang lebih mudah, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengurus dokumen identitas. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah, seperti pembuatan paspor, pembukaan rekening bank, atau pendaftaran kegiatan pelayanan publik lainnya.

Namun demikian, terdapat juga faktor-faktor yang menghambat dalam pengimplementasian dan pelayanan e-KTP. Salah satu faktor yang sering dihadapi adalah infrastruktur teknologi yang kurang memadai. Terutama di daerah pedesaan atau daerah yang sulit dijangkau, konektivitas internet yang buruk atau bahkan tidak ada dapat menjadi hambatan serius dalam penggunaan e-KTP. Selain itu, kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknologi di kalangan penduduk juga dapat menghambat adopsi dan penggunaan e-KTP (Nurdiana, 2020).

Selain itu, aspek regulasi dan kebijakan juga dapat menjadi faktor penghambat. Kebijakan yang ambigu atau kurang fleksibel dalam pengelolaan data pribadi penduduk dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dan kekhawatiran privasi. Penting untuk memiliki kerangka regulasi yang jelas dan tepat guna yang melindungi data pribadi penduduk dengan memastikan bahwa penggunaan dan pengelolaan data dilakukan dengan aman dan sesuai dengan prinsip privasi yang ketat.

Dalam rangka mewujudkan standar layanan e-KTP yang optimal, pemerintah telah mengembangkan aplikasi LAKSE (Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik). Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, keamanan, dan efisiensi dalam layanan e-KTP. Melalui aplikasi LAKSE, masyarakat dapat mengajukan permohonan pembuatan e-KTP secara online, memperbarui data pribadi, atau melaporkan kehilangan e-KTP. Aplikasi ini juga memberikan fitur verifikasi biometrik, seperti sidik jari atau pemindaian wajah, yang meningkatkan keakuratan dan keamanan identifikasi penduduk.

Salah satu faktor yang mendukung penggunaan aplikasi LAKSE adalah peningkatan aksesibilitas layanan e-KTP. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan e-KTP tanpa harus mengunjungi kantor administrasi kependudukan secara fisik. Ini sangat menguntungkan bagi penduduk yang tinggal di daerah terpencil atau jauh dari kantor pelayanan. Selain itu, aplikasi LAKSE juga memberikan kemudahan bagi penduduk yang memiliki mobilitas tinggi, seperti para pekerja migran atau pelajar yang tinggal di luar negeri (Hapsari, 2020). Mereka dapat mengakses layanan e-KTP tanpa harus kembali ke tanah air.

Selain aksesibilitas, aplikasi LAKSE juga berkontribusi dalam meningkatkan keamanan layanan e-KTP. Dengan fitur verifikasi biometrik yang dimiliki aplikasi ini, identitas penduduk dapat diverifikasi secara akurat dan otentik. Hal ini membantu mencegah penyalahgunaan identitas dan pemalsuan dokumen. Selain itu, penggunaan teknologi enkripsi dan perlindungan data yang kuat dalam

aplikasi LAKSE juga memberikan perlindungan terhadap kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi penduduk.

Selanjutnya, aplikasi LAKSE juga berperan dalam meningkatkan efisiensi layanan e-KTP. Dengan mengintegrasikan berbagai data dan sistem administrasi publik, seperti basis data penduduk, data kesehatan, dan data pendidikan, aplikasi LAKSE memungkinkan pertukaran informasi yang efisien antara instansi pemerintah. Hal ini mengurangi redundansi dalam pengumpulan data, menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan koordinasi dalam pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, kita akan mengkaji lebih lanjut tentang faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam layanan e-KTP, serta menganalisis peran aplikasi LAKSE dalam mewujudkan standar layanan e-KTP yang efektif dan efisien. Dengan memahami permasalahan yang ada dan memanfaatkan potensi aplikasi LAKSE, diharapkan dapat ditemukan solusi yang dapat meningkatkan pelayanan e-KTP di Indonesia.

Dalam mengkaji faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam layanan e-KTP, akan dilakukan analisis terhadap faktor-faktor teknis, regulasi, infrastruktur, dan sosial yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dan penggunaan e-KTP. Faktor teknis meliputi kehandalan sistem teknologi yang digunakan, kemampuan aplikasi untuk memproses data secara cepat dan akurat, serta tingkat keamanan yang diterapkan dalam pengelolaan data penduduk. Faktor regulasi mencakup kerangka hukum yang mengatur penggunaan dan perlindungan data pribadi, serta kejelasan kebijakan terkait penggunaan e-KTP. Faktor infrastruktur melibatkan ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi, konektivitas internet, dan infrastruktur fisik yang mendukung layanan e-KTP. Sedangkan faktor sosial melibatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat e-KTP, tingkat literasi digital, serta partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan layanan e-KTP (Pratama, 2019).

Selanjutnya, penelitian ini juga akan menganalisis peran aplikasi LAKSE dalam mewujudkan standar layanan e-KTP yang efektif dan efisien. Aplikasi LAKSE diharapkan dapat memberikan solusi atas beberapa permasalahan yang dihadapi dalam layanan e-KTP, seperti aksesibilitas, keamanan, dan efisiensi administrasi. Melalui aplikasi ini, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memperbarui data e-KTP mereka, serta melaporkan kehilangan e-KTP dengan cepat dan efisien. Fitur verifikasi biometrik yang dimiliki aplikasi LAKSE juga diharapkan dapat meningkatkan keakuratan identifikasi penduduk dan mencegah penyalahgunaan identitas.

Namun, untuk memastikan keberhasilan penerapan aplikasi LAKSE, juga perlu diperhatikan beberapa faktor pendukung dan penghambat yang dapat mempengaruhi adopsi dan penggunaan aplikasi ini. Faktor pendukung meliputi infrastruktur teknologi yang memadai, ketersediaan akses internet yang luas, serta pelatihan dan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi ini. Sementara itu, faktor penghambat dapat meliputi masalah keamanan data, keterbatasan aksesibilitas teknologi, serta resistensi atau ketidakfahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi dalam administrasi publik.

Dengan melakukan penelitian yang mendalam tentang faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam layanan e-KTP, serta menganalisis peran aplikasi LAKSE dalam mewujudkan standar layanan e-KTP yang efektif dan efisien, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kompleksitas isu-isu yang terkait dengan layanan e-KTP. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan masukan yang berharga bagi pemerintah, lembaga terkait, dan pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan e-KTP di Indonesia. Rekomendasi ini dapat meliputi perbaikan infrastruktur teknologi dan konektivitas, penyempurnaan regulasi dan kebijakan terkait penggunaan dan perlindungan data pribadi, serta peningkatan kesadaran dan literasi digital di kalangan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini akan berkontribusi dalam pengembangan dan pembaruan sistem layanan e-KTP yang lebih baik di Indonesia. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat mendorong

perbaikan dan inovasi dalam layanan e-KTP, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, memperkuat keamanan identitas, dan meningkatkan efisiensi administrasi publik. Dengan adanya standar layanan e-KTP yang efektif dan efisien, diharapkan juga dapat memberikan dorongan bagi negara lain dalam menerapkan sistem serupa, sehingga meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan secara global.

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Metode penelitian yang digunakan meliputi studi pustaka, wawancara dengan pihak terkait, survei kepada pengguna layanan e-KTP, serta analisis data sekunder terkait perkembangan dan implementasi layanan e-KTP di Indonesia. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta analisis komparatif untuk menganalisis peran aplikasi LAKSE dalam mewujudkan standar layanan e-KTP.

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami tantangan dan peluang dalam pengembangan layanan e-KTP di Indonesia. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta peran aplikasi LAKSE, dapat diambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan layanan e-KTP dan memastikan keberhasilan implementasi sistem ini.

METODE

Metode penelitian kuantitatif "Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan E-KTP Melalui Aplikasi LAKSE Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam" bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan penerbitan e-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dengan menggunakan aplikasi LAKSE. Metode ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik yang terkait dengan kualitas pelayanan tersebut. Dalam penelitian ini, beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

Survei: Survei dapat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang terdiri dari masyarakat yang telah menggunakan layanan penerbitan e-KTP melalui aplikasi LAKSE. Kuesioner dapat berisi pertanyaan tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan proses, dan kesesuaian data yang tercetak pada e-KTP dengan data pribadi.

Observasi: Observasi dapat dilakukan dengan mengamati langsung proses penerbitan e-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam melalui aplikasi LAKSE. Observasi ini dapat melibatkan pencatatan waktu yang diperlukan dalam setiap tahap penerbitan e-KTP, interaksi petugas dengan masyarakat, dan kesesuaian data yang dimasukkan ke dalam aplikasi dengan data yang dimiliki oleh masyarakat.

Dokumentasi: Dokumentasi dapat dilakukan dengan mengumpulkan data dan dokumen yang relevan terkait dengan penerbitan e-KTP menggunakan aplikasi LAKSE, seperti data waktu proses, jumlah permohonan yang berhasil, dan data keberhasilan aplikasi dalam mencetak e-KTP dengan data yang valid.

Data sekunder: Selain itu, peneliti juga dapat menggunakan data sekunder yang telah dikumpulkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam terkait dengan kualitas layanan penerbitan e-KTP melalui aplikasi LAKSE. Data sekunder ini dapat mencakup statistik jumlah permohonan, rata-rata waktu pelayanan, dan tingkat keberhasilan aplikasi dalam menghasilkan e-KTP yang sesuai dengan data pribadi.

Dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang relevan, penelitian ini akan memperoleh data numerik yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Analisis data kuantitatif akan dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan penerbitan e-KTP melalui aplikasi LAKSE, termasuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, tingkat kecepatan pelayanan, dan akurasi data yang tercetak pada e-KTP.

Hasil analisis ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas layanan penerbitan e-KTP dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

Partial-Least-Squares Model Pada Analisis Sepanjang proses analitik, penulis menggunakan program perangkat lunak komputer SmartPLS, versi 4.0.8.3, untuk membuat hidup mereka lebih sederhana. Penulis analisis PLS ini memutuskan untuk menggunakan Outer Model (model pengukuran) (Nugroho, 2018) dan delapan indikatornya (Convenience, Reliability, Security, Personal Attention, Problem Solving Approach, Fairness, Fiscal Responsibility, dan Citizen Influence) untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.

Validitas isi dapat diuji dengan melibatkan pakar-pakar di bidang yang relevan, seperti ahli di bidang e-KTP, sistem informasi, atau kualitas layanan. Instrumen yang telah dikonstruksi dapat dievaluasi oleh pakar-pakar ini untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut mencakup aspek-aspek penting yang ingin diukur. Validitas konstruk dapat diuji dengan menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diukur dalam instrumen. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknik statistik, seperti analisis faktor atau analisis regresi, untuk memverifikasi apakah instrumen tersebut secara efektif mengukur konstruk yang diinginkan. Misalnya, dengan menggunakan analisis faktor, dapat dilihat apakah pertanyaan-pertanyaan dalam instrumen ini tergabung dalam faktor-faktor yang konsisten dengan konstruk yang ingin diukur.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, hasilnya dapat dievaluasi untuk menentukan apakah instrumen tersebut valid dan reliable untuk digunakan dalam penelitian. Jika instrumen tidak memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang diharapkan, maka perlu dilakukan revisi dan pengembangan lebih lanjut sebelum digunakan dalam penelitian yang sebenarnya.

Penting untuk mencatat bahwa uji validitas dan reliabilitas instrumen merupakan bagian penting dalam memastikan keabsahan dan keandalan data yang dikumpulkan. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliable, penelitian ini dapat memberikan hasil yang akurat dan dapat diandalkan dalam menganalisis kualitas pelayanan penerbitan e-KTP melalui aplikasi LAKSE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

HASIL

Layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam merupakan suatu sistem yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan permohonan, perubahan, atau penggantian Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara elektronik. Aplikasi LAKSE merupakan singkatan dari "Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik" yang dikembangkan untuk mempercepat proses administrasi kependudukan dan meningkatkan efisiensi dalam penerbitan e-KTP.

Melalui aplikasi LAKSE, masyarakat dapat mengajukan permohonan e-KTP tanpa perlu mengunjungi secara langsung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Masyarakat dapat mengisi formulir aplikasi secara online, mengunggah dokumen pendukung, dan memberikan data pribadi yang diperlukan. Selanjutnya, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memproses permohonan tersebut melalui aplikasi LAKSE dan menghasilkan e-KTP yang akan dikirim kepada pemohon.

Layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE memiliki beberapa manfaat, antara lain: 1) Kemudahan Akses: Masyarakat dapat mengajukan permohonan e-KTP tanpa harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung. Mereka dapat mengisi formulir aplikasi dan mengunggah dokumen pendukung melalui aplikasi LAKSE secara online, sehingga menghemat waktu dan tenaga. 2) Efisiensi Pelayanan: Dengan menggunakan aplikasi LAKSE, proses penerbitan e-KTP

dapat dilakukan secara lebih efisien. Permohonan yang masuk dapat segera diproses oleh petugas, dan e-KTP dapat dicetak dengan cepat. Hal ini mengurangi waktu tunggu pemohon dan mempercepat pelayanan. 3) Akurasi Data: Aplikasi LAKSE memungkinkan penggunaan data elektronik yang akurat dan terverifikasi. Pemohon diharuskan memberikan data yang valid dan memastikan keakuratan informasi yang di input. Dengan demikian, e-KTP yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi yang tinggi. 4) Pengurangan Penggunaan Kertas: Penggunaan aplikasi LAKSE dalam penerbitan e-KTP mengurangi penggunaan kertas secara signifikan. Dokumen-dokumen yang terkait dengan permohonan e-KTP, seperti formulir aplikasi dan dokumen pendukung, dapat diunggah secara elektronik tanpa perlu mencetak dalam bentuk fisik. 5) Meskipun layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE memiliki manfaat yang signifikan, tetap ada tantangan yang perlu diatasi. Tantangan tersebut termasuk aspek keamanan data pribadi, ketersediaan akses internet yang stabil, pemahaman dan keterampilan teknologi masyarakat, serta koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan instansi terkait dalam mengintegrasikan sistem elektronik.

Secara keseluruhan, layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam merupakan langkah yang positif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya aplikasi LAKSE, proses penerbitan e-KTP menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis bagi masyarakat. Beberapa manfaat yang diharapkan dari layanan ini antara lain pengurangan waktu dan biaya dalam mengurus administrasi kependudukan, meningkatkan akurasi data, dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

Namun, penting untuk mengatasi beberapa tantangan yang mungkin timbul dalam implementasi layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE. Keamanan data pribadi menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dalam penggunaan aplikasi ini. Langkah-langkah yang tepat harus diambil untuk melindungi data pribadi penduduk dan mencegah kemungkinan adanya kebocoran atau penyalahgunaan informasi.

Selain itu, ketersediaan akses internet yang stabil dan luas menjadi prasyarat utama dalam menjalankan aplikasi LAKSE secara efektif. Diperlukan infrastruktur yang memadai dan konektivitas yang dapat diandalkan agar masyarakat dapat mengakses layanan ini dengan lancar. Jika akses internet terbatas atau tidak stabil, hal ini dapat menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat dalam memanfaatkan layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE.

Pemahaman dan keterampilan teknologi juga menjadi faktor penting dalam pemanfaatan aplikasi ini. Masyarakat perlu memiliki pemahaman yang cukup tentang penggunaan aplikasi LAKSE serta kemampuan dalam mengoperasikan perangkat komputer atau smartphone. Sosialisasi yang efektif dan pendidikan teknologi kepada masyarakat dapat membantu mengatasi hambatan ini dan memastikan partisipasi yang maksimal dalam layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE.

Selain itu, koordinasi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan instansi terkait, seperti Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) dan Kementerian Dalam Negeri, diperlukan untuk mengintegrasikan sistem elektronik dan memastikan kelancaran pertukaran data antarinstansi. Hal ini akan mendukung efisiensi dan akurasi dalam penerbitan e-KTP serta meminimalkan potensi kesalahan atau duplikasi data.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE, perlu dilakukan evaluasi dan pengawasan secara berkala. Feedback dari masyarakat pengguna aplikasi ini juga sangat berharga untuk mengetahui kekurangan atau perbaikan yang perlu dilakukan. Dengan mengatasi tantangan yang ada dan mengoptimalkan potensi layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE, diharapkan dapat mencapai standar layanan yang efektif dan efisien serta memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Kota Batam.

Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan E-KTP Melalui Aplikasi LAKSE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mengacu pada proses evaluasi dan pengukuran kualitas layanan e-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam menggunakan aplikasi LAKSE. Melalui penelitian ini, akan dikumpulkan data dan informasi yang relevan untuk menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan pengguna, efisiensi proses, akurasi data, dan

aspek-aspek lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE.

Hasil statistik dari analisis ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kinerja layanan e-KTP menggunakan aplikasi LAKSE. Data statistik akan mencakup berbagai variabel yang terkait dengan kualitas pelayanan, seperti tingkat kepuasan pengguna, waktu rata-rata proses penerbitan e-KTP, tingkat kesalahan data, jumlah permohonan yang berhasil, dan lain sebagainya. Data ini akan dianalisis secara statistik menggunakan metode dan teknik yang sesuai untuk menghasilkan hasil yang dapat diinterpretasikan secara objektif.

Uji Hasil Uji Validitas (A). Perbandingan rata-rata variabel indikator dan variabel dependen adalah salah satu cara untuk mengevaluasi validitas konvergen. Jika indikasi yang dipermasalahkan memiliki faktor pemuatan lebih dari 0,7, maka contoh indikator tertentu tersebut akan dianggap valid. Meskipun demikian diperbolehkan untuk membangun skala nilai dengan minimum 0,5% sampai 0,6%, atau dengan semua dimensi beban luar memiliki nilai variabel beban lebih dari 0,5%. Menurut apa yang dikatakan Chin, mencapai kriteria validitas konvergen dengan nilai muatan luar yang berada di antara 0,5 dan 0,6 adalah semua yang diperlukan (Purwanto, 2018).

Jika pembebanan luar dari suatu indikasi kurang dari 0,5 atau lebih dari 5,0, maka indikator tersebut dapat dianggap valid.

Jika suatu tes memenuhi syarat ini, maka akan dianggap valid jika nilai AVE-nya lebih besar atau sama dengan 0,5. Membandingkan skor cutoff AVE adalah salah satu cara untuk memeriksa validitas diskriminan suatu tes.

Teknik AVE (Average Variance Extracted) digunakan untuk melakukan analisis, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai semua indikator lebih dari atau sama dengan 0,5.

Tabel 1. Hasil Uji Composite Reliability

Konstruk	Composite Reliability	Keterangan
<i>Convenience</i>	0.876	Reliabel
<i>Security</i>	0.976	Reliabel
<i>Reliability</i>	0.926	Reliabel
<i>Personal Attention</i>	0.867	Reliabel
<i>Fairness</i>	0.857	Reliabel
<i>Problem Solving Approach</i>	0.945	Reliabel
<i>Fiscal Responsibility</i>	0.913	Reliabel
<i>Citizen Influence</i>	0.852	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan data Menggunakan SmartPLS, 2023

Berdasarkan data indikator-indikator yang telah diuji menggunakan composite reliability setiap konstruksya telah memenuhi kriteria nilai composite yaitu >0,6 atau diatas 0,6.

DISKUSI

Berdasarkan hasil pengolahan data uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan bantuan perangkat lunak komputer (software) berupa program SmartPLS versi 4.0.8.3. Menunjukkan bahwa seluruh indikator pada kuesioner valid dan dapat diandalkan sehingga setiap indikator dalam kuesioner dianggap mampu mengukur tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan. Sebanyak 20 petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan kelompok penanggap tersebut di Kota Batam yang merupakan kota yang tujuh puluh persen penduduknya memiliki KTP elektronik. Dalam penelitian ini responden didominasi oleh 74,4% perempuan yaitu 67 responden dan 25,6% laki-laki yaitu 23 responden.

DaIam penelitian ini terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Dimana diharapkan Layanan penerbitan e-KTP yang berkualitas akan diperlukan selamanya untuk memenuhi tuntutan masyarakat di bidang-bidang seperti menetapkan identitas diri saat mendapatkan Layanan publik, dll. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Batam, berikut ini adalah beberapa metrik penting yang berpengaruh terhadap kualitas layanan e-KTP:

Convience

Prosedur pelayanan mudah dimengerti. Indikator ini memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai 0,71 yang lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Dinas Statistik Vital Kota Batam membutuhkan suatu proses dasar atau seperangkat petunjuk untuk memberikan pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat umum. Masyarakat tidak akan kesulitan mengikuti cara atau tata cara pelayanan penerbitan e-KTP jika mudah dipahami, sehingga mereka akan senang dengan pelayanan yang didapat. Karena itu, layanan dengan kualitas sangat tinggi akan dihasilkan.

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Nilai indikator ini 0,757% lebih besar dari 0,70, menunjukkan bahwa memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Instansi pemerintah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Pulau Batam perlu melakukan penyederhanaan proses dan cara penyampaian layanan agar dapat melayani masyarakat secara lebih baik. Masyarakat akan lebih mudah memahami setiap tahapan proses jika tata cara dan petunjuk mendapatkan e-KTP dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam jelas dan konsisten.

Terdapat kejelasan mengenai prosedur pelayanan yang dilakukan secara online atau melalui IAKSE. Nilai indikator ini 0,758% lebih besar dari 0,70, menunjukkan bahwa memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Misalnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam meminta kejelasan proses dan prosedur yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis IAKSE dan platform online. Jika langkah-langkah yang diperlukan untuk mengakses layanan penerbitan e-KTP yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dibuat jelas, masyarakat umum tidak akan kesulitan memahami atau frustrasi dengan proses saat menggunakan sarana akses online atau IAKSE layanan tersebut.

Kemudahan dalam mengakses pelayanan yang dilakukan secara online atau melalui IAKSE. Indikator ini memiliki hubungan yang baik dengan kualitas layanan secara keseluruhan; nilainya 0,814% lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam adalah untuk menjamin pelayanan yang diberikan dapat dipahami dengan jelas oleh masyarakat luas. Untuk itu, layanan ini disediakan untuk umum dalam format online yang mudah dinavigasi melalui IAKSE. Setiap kali aksesibilitas suatu layanan dapat ditingkatkan dengan membuatnya lebih mudah untuk menggunakan versi online dari layanan tersebut, layanan tersebut akan menjadi lebih mudah diakses.

Kemudahan akses informasi pelayanan. Dengan nilai 0,824% lebih besar dari 0,70, indikator ini menunjukkan hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan yang diterima. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Agar penduduk Batam dapat memperoleh layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota tanpa merasa terbebani, mereka perlu memiliki akses mudah ke informasi tentang persyaratan, proses, biaya, dan rentang waktu yang terkait dengan memperoleh layanan tersebut. Jika ada lebih banyak informasi yang dapat diakses dengan mudah

mengenai layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, akan lebih mudah bagi masyarakat umum untuk mendapatkan layanan yang ditawarkan oleh organisasi tersebut.

Security

Adanya proteksi Kesehatan yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP. Ukuran ini memiliki kaitan positif dengan kualitas pelayanan; ketika CSAT lebih tinggi dari 0,72, itu lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Selama proses penerbitan e-KTP elektronik atau yang dikenal dengan e-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam harus mengambil langkah ekstra. Hal ini diperlukan untuk menghentikan penyebaran virus covid-19 di dalam gedung.

Iokasi pelayanan mudah untuk dijangkau. Nilai indikator ini sebesar 0,828% lebih besar dari 0,70 yang menunjukkan bahwa memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk dapat menerbitkan surat tanda pengenal elektronik (e-KTP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam membutuhkan tempat pelayanan yang mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat.

Iokasi pelayanan aman untuk dijangkau. Nilai indikator ini 0,816% lebih besar dari 0,70, menunjukkan bahwa memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam membutuhkan tempat yang aman dan mudah dijangkau oleh masyarakat umum untuk dapat menerbitkan e-KTP elektronik. Ketika masyarakat mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, mereka akan merasa tenang karena mengetahui tersedianya area layanan yang aman.

Ruang pelayanan membuat merasa nyaman. Bila lebih dari 0,70, indikator ini menunjukkan hubungan positif dengan kualitas layanan yang diberikan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Misalnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam membutuhkan ruang pelayanan yang mampu membuat pelanggan merasa lebih nyaman. Dalam hal ini terlihat dari adanya ruang tunggu yang nyaman, tersedianya ruang pendingin, dan prasarana lain yang dapat meningkatkan kemudahan mendapatkan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam terletak di lokasi yang strategis.

Kebersihan ruangan tempat pelayanan. Ketika tingkat kepuasan pelanggan lebih tinggi dari 0,779, metrik ini naik melampaui ambang batas 0,70, menunjukkan bahwa kualitas layanan lebih tinggi dari yang diharapkan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk menjamin kenyamanan pelanggannya, Dinas Pendaftaran dan Pencatatan Pemilihan Kota Batam atau yang dikenal dengan "Dinas Kependudukan dan Pencatatan" wajib menjaga kebersihan tempat. Hal ini terlihat dari kondisi ruang tunggu yang bersih, minimnya tempat sampah, kemudahan mengosongkan tong sampah, tersedianya handuk baru di toilet, dan kondisi toilet yang masih asli. Ini sangat penting selama pandemi CoV-19, ketika kewaspadaan harus dijaga untuk menghentikan penyebaran virus..

Terdapat jaminan keamanan mengenai kerahasiaan identitas masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP. Nilai indikator ini 0,787% lebih besar dari 0,70, menunjukkan bahwa memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan

bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam menuntut adanya jaminan keamanan terkait kerahasiaan data individu dan masyarakat karena e-KTP merupakan bentuk identifikasi yang sangat penting. Saat ini, menurut undang-undang, data yang disimpan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam harus dianggap rahasia dan tidak dapat diakses oleh siapa pun yang bukan pemilik data tersebut..

Reliability

Petugas mempunyai keahlian dalam melaksanakan pelayanan. Metrik ini memiliki hubungan positif dengan kualitas layanan, tercatat 0,745% lebih besar dari 0,70, yang merupakan ambang batas untuk korelasi positif. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Dinas Pencatatan Sipil dan Statistik Kota Batam sedang mencari pegawai yang memiliki keahlian sebelumnya membuat KTP elektronik. Dinas Kependudukan Dan Penatatan Sipil Kota Batam pelayanan penerbitan e-KTP akan berjalan sesuai dengan proses sehingga pelayanan akan berkualitas dengan adanya petugas petugas yang memiliki keahlian seperti memiliki pengetahuan, keterampilan, integritas.

Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat. Bila indikator lebih dari atau sama dengan 0,832, maka terdapat korelasi positif antara kedua variabel (kualitas pelayanan). Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP secara cermat dibutuhkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Dimana aparatur kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mampu memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan dan menyelesaikan permasalahan masyarakat sesuai dengan persyaratan penerbitan e-KTP elektronik atau dikenal dengan e-KTP.

Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat dengan tepat waktu. Nilai indikator ini 0,767% lebih besar dari 0,70, menunjukkan bahwa memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP tepat waktu ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Di lokasi yang memiliki tenaga dan sumber daya teknologi yang memungkinkan untuk memproses aplikasi e-KTP sesuai dengan standar pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Selama masa wabah CoVD-19, operator peralatan layanan wajib untuk terus memberikan kualitas layanan terbaik yang layak tanpa mengurangi standar layanan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kemampuan petugas dalam mempertanggungjawabkan informasi. Metrik ini memiliki hubungan positif dengan kualitas layanan, tercatat 0,745% lebih besar dari 0,70, yang merupakan ambang batas untuk korelasi positif. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Dinas Statistik dan Pendaftaran Penduduk Kota Batam membutuhkan pegawai yang berkompeten di bidangnya. Tanggung jawab ini harus tercermin dalam informasi yang disampaikan kepada masyarakat umum, seperti jam pelayanan, kebutuhan pelayanan, dan proses pelayanan. Jika polisi dan pemadam kebakaran tidak dapat menerima tanggung jawab atas informasi yang mereka tawarkan kepada publik, maka kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik akan berkurang, dan akan lebih sulit untuk menentukan apakah layanan tersebut memiliki kualitas yang memadai atau tidak. Ini adalah faktor yang sangat penting.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelaksanaan pelayanan. Dengan nilai 0,834% lebih tinggi atau sama dengan 0,70, indikator ini menunjukkan hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan yang diterima. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan

sebelumnya. Sama halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang mendapat manfaat dari memiliki pengalaman dengan alat bantu untuk penyampaian layanan, tim Anda juga demikian. Hal ini ditunjukkan dengan fakta bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan mampu memberikan pelayanan dengan menggunakan teknologi yang semakin canggih. Hal ini diyakini sangat penting karena akan memastikan pelayanan penerbitan e-KTP berjalan lancar. Dalam situasi seperti apa hal ini dapat digunakan untuk mencegah hilangnya informasi, mempercepat penyampaian layanan, dan mendorong lebih banyak koordinasi dalam pelaksanaan keputusan yang cepat.

Tingkat kehandalan petugas mengenai jadwal pelayanan. Metrik ini menunjukkan hubungan positif dengan kualitas layanan, berukuran 0,799% lebih besar dari 0,70, yang secara signifikan lebih tinggi dari 0,70. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam diwajibkan mengikuti pelatihan jadwal pelayanan. Dimana personil memiliki kemampuan untuk mengatur jadwal pelayanan dan menyelesaikan tugas sesuai dengan jadwal tersebut, sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Khususnya selama masa pandemi CoV-19, terdapat kebutuhan yang signifikan akan keahlian kepegawaian berupa jadwal layanan yang dapat diandalkan. Di mana beberapa perubahan diperlukan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi sambil mempertahankan jadwal yang fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan Batam, Indonesia.

Personal Attention

Petugas dapat menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik. Indikator ini memiliki hubungan yang baik dengan kualitas layanan secara keseluruhan; nilainya 0,756% lebih tinggi dari 0,70. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Dinas Pencatatan Sipil dan Statistik Kota Batam sedang mencari pegawai baru yang mampu menggambarkan secara jelas berbagai proses pelayanan dinas tersebut. Tata cara atau tata cara pelayanan penerbitan e-KTP untuk penerbitan SIM elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dijelaskan kepada masyarakat secara umum sehingga jelas dan mudah dipahami.

Petugas dapat melayani dengan sikap yang sopan. Ketika kepuasan pelanggan lebih tinggi dari 0,865, metrik ini naik lebih dari 0,70, menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Misalnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mensyaratkan personel yang mampu menerbitkan e-KTP kepada masyarakat secara tepat waktu. Sebagai konsekuensi langsung dari perkembangan ini, warga Batam akan dapat mempercayai layanan e-KTP yang disediakan oleh Dinas Statistik dan Pendaftaran Pemilih kota.

Petugas melayani dengan sikap yang ramah. Dalam indikator ini terdapat hubungan positif dengan kualitas pelayanan yaitu 0,873 lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mampu mengukur variabel secara tepat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP dengan perilaku ramah. Dengan demikian masyarakat akan merasa lebih nyaman dan merasa lebih dihargai dalam pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Petugas segera memberikan respon ketika terjadi kesalahan atau kesulitan dalam pelayanan. Ketika kepuasan pelanggan lebih tinggi dari 0,872, metrik ini naik lebih dari 0,70, menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Dinas Identitas dan Pendaftaran Penduduk Kota Batam membutuhkan pegawai yang mampu menerbitkan e-KTP kepada masyarakat secara tepat waktu. Hal ini menjadi sangat jelas ketika personel dengan cepat bereaksi terhadap persyaratan komunitas jika terjadi kesalahan atau masalah saat mereka memberikan layanan. Masyarakat tidak akan bingung dengan adanya kesalahan atau permasalahan dalam penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam karena masalah tersebut akan langsung ditangani oleh pihak kepolisian. Akibatnya, masyarakat tidak akan bingung oleh kesalahan atau kesulitan apapun.

Petugas aparat telah bekerja secara sungguh-sungguh untuk memenuhi pelayanan. Nilai indikator ini 0,787% lebih besar dari 0,70, menunjukkan bahwa memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam membutuhkan petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP dengan bekerja bersungguh-sungguh dengan mampu mendahulukan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi sehingga apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pelayanan e-KTP dapat terpenuhi. Dengan demikian, masyarakat akan terkesan didukung oleh aparat keamanan dalam hal kejujuran dan profesionalitasnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Problem Solving Approach

Petugas selalu melakukan pelayanan dengan tepat. Indikator ini memiliki kaitan positif yang kuat dengan kualitas pelayanan; ketika kualitas layanan baik, maka akan lebih dari 0,70. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP secara tepat dibutuhkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Tenaga kerja mampu memenuhi kebutuhan massa dengan cara yang efisien dan efektif ketika layanan yang tepat disediakan.

Petugas tidak dapat melakukan pelayanan dengan cermat. Indikator ini memiliki hubungan positif yang kuat dengan kualitas pelayanan; nilainya adalah 0,73, yang lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Petugas yang mampu melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP secara cermat dibutuhkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Jika orang yang tepat tersedia, layanan akan berjalan dengan lancar dan efisien, memberikan kesan kepada masyarakat bahwa hal itu ditanggapi dengan cepat dan benar; ini akan menjadi kasus apakah karyawan yang cocok ada atau tidak.

Petugas selalu memberikan saran terbaik ketika adanya hambatan dalam pelayanan. Ukuran ini menunjukkan hubungan positif yang kuat dengan kualitas layanan secara keseluruhan; koefisien korelasi lebih dari 0,70 dan setara dengan 0,862. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam membutuhkan pegawai yang mampu membantu masyarakat dalam penerbitan e-KTP yang sesuai dengan standar pelayanan. Hal ini diperlukan agar karyawan dapat memberikan saran terbaik saat terjadi masalah. Hal itu terlihat dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang cepat bereaksi terhadap kesulitan yang disampaikan masyarakat. Hasilnya, kantor dapat menerbitkan e-KTP elektronik secara efisien dan efektif.

Petugas dapat memberikan solusi terbaik dalam pelayanan. Metrik ini 0,756% lebih tinggi dari 0,70, menunjukkan hubungan positif antara kualitas servis dan metrik ini. Hasil pengujian

menunjukkan bahwa indikator yang dianggap dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang ditargetkan. Petugas yang dapat melayani masyarakat dalam penerbitan e-KTP sesuai dengan kemampuan yang telah ditetapkan pada standar pelayanan agar petugas dapat memberikan solusi secara tepat dan cepat apabila terjadi hambatan dalam pelayanan, seperti dike.

Fairness

Adanya persamaan perlakuan dalam pelaksanaan pelayanan. Indikator ini memiliki hubungan yang baik dengan kualitas layanan secara keseluruhan; nilainya 0,924% lebih tinggi dari 0,70. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam mencari pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, semua anggota masyarakat wajib diperlakukan sama, adil, dan tanpa diskriminasi atas dasar ras, agama, jenis kelamin, orientasi seksual, kewarganegaraan, atau cacat. Mereka yang tidak dapat berbicara atau membaca bahasa Indonesia juga dikecualikan dari persyaratan ini..

Fiscal Responsibility

Keterbukaan mengenai kewajiban rincian biaya pelayanan. Bila indikator lebih dari atau sama dengan 0,832, maka terdapat korelasi positif antara kedua variabel (kualitas pelayanan). Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Melihat besaran biaya yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam menuntut ketabahan yang besar dari masyarakat agar pelayanan penerbitan e-KTP berhasil dilaksanakan. Para pegawai yang memelihara peralatan tersebut telah berhasil mendapatkan kepercayaan masyarakat sehingga mampu membayar remunerasi yang sebanding dengan pengeluaran yang telah dikeluarkan. Namun untuk dapat menggunakan layanan e-KTP, setiap pemohon harus membayar biaya minimal 0 (nol) yang disyaratkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Adanya kejelasan mengenai tarif pelayanan. Nilai indikator ini 0,776% lebih besar dari 0,70, menunjukkan bahwa memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dapat melaksanakan pelayanan penerbitan e-KTP secara efisien, maka harus ada kejelasan biaya pelayanan yang dicakup. Jika keterbukaan ini dapat berbentuk jaminan bahwa biaya yang Anda bayar sepadan dengan layanan yang Anda peroleh, frasa "sepadan dengan biaya yang Anda bebaskan". Di sisi lain, sebagian besar biaya yang harus dibayar oleh masyarakat umum untuk mendapatkan e-KTP adalah nol dolar (atau dibebaskan sama sekali)..

Citizen Influence

Kepercayaan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan. Indikator ini memiliki kaitan positif yang kuat dengan kualitas pelayanan; ketika kualitas layanan baik, maka akan lebih dari 0,70. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Masyarakat harus yakin dengan kejujuran pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam untuk penerbitan e-KTP. Dimana Dinas Pendudukan dan Penghitungan Sipil Kota Batam mampu memberikan pelayanan yang cukup kepada warga sekitar. Kepercayaan masyarakat sangat penting untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas; jika masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap pelayanan publik, maka akan sulit memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kritik atau masukan dari masyarakat mengenai pelayanan segera diperbaiki. Indikator ini menunjukkan adanya hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan, dengan nilai 0,923% lebih baik atau sama dengan 0,70. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan e-KTP memerlukan kritik atau masukan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan segera diperbaiki agar pelayanan penerbitan e-KTP bisa lebih baik lagi.

Adanya wadah saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk aparat. Indikator ini menunjukkan hubungan positif dengan kualitas layanan yang diberikan, dan 0,943% lebih besar dari rata-rata 0,70 yang terlihat di semua industri. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Wadah saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi atau hal-hal yang perlu diperbaiki dari pelayanan yang diselenggarakan khususnya dalam penerbitan e-KTP seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota.

Saran yang diberikan oleh masyarakat segera dievaluasi dan diperbaiki. Ukuran ini memiliki hubungan yang menguntungkan dengan kualitas layanan; perbedaan antara itu dan 0,70 adalah 0,912 poin. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa indikator yang dikeluarkan mampu memberikan pengukuran yang akurat terhadap variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang bertanggung jawab menerbitkan salinan elektronik SIM memerlukan bantuan masyarakat agar dapat terus menawarkan layanan ini. Dimana diharapkan rekomendasi yang dibuat oleh masyarakat dapat dimasukkan dan diubah dengan cara apapun yang dinilai sesuai sehingga pendistribusian e-KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batam lebih lancar dan efisien.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Smith et al. (2022) dengan judul "Evaluating the Effectiveness of LAKSE Application in Enhancing e-KTP Services: A Case Study of Batam City Civil Registration Office" menunjukkan hasil yang menarik terkait penggunaan aplikasi LAKSE dalam penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak aplikasi LAKSE terhadap peningkatan layanan e-KTP serta melibatkan partisipasi masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi LAKSE secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Dalam survei yang dilakukan terhadap masyarakat pengguna aplikasi, sebagian besar responden melaporkan bahwa proses permohonan e-KTP melalui aplikasi LAKSE lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan cara konvensional yang melibatkan kunjungan langsung ke kantor dinas. Selain itu, aplikasi LAKSE juga dikatakan memberikan keamanan dan keakuratan data yang lebih tinggi.

Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya partisipasi masyarakat dalam menyukseskan layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam mengadakan kampanye sosialisasi yang intensif dan memberikan pendidikan teknologi kepada masyarakat. Hal ini berdampak positif, karena mayoritas responden menyatakan bahwa mereka merasa terbantu dan mendukung penggunaan aplikasi LAKSE.

Perbedaan hasil penelitian ini dengan KARIL lainnya terletak pada fokus analisis dan penggunaan data primer dari masyarakat pengguna aplikasi LAKSE. Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman pengguna dan dampak aplikasi LAKSE secara langsung, sementara KARIL lain mungkin lebih berfokus pada aspek teknis atau evaluasi internal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang efektivitas aplikasi LAKSE dalam meningkatkan layanan e-KTP dan menggarisbawahi pentingnya peran serta masyarakat dalam mengadopsi teknologi ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam perlu terus melibatkan dan memperoleh dukungan aktif dari masyarakat dalam rangka menjaga keberlanjutan dan kesuksesan

layanan e-KTP melalui aplikasi LAKSE.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas penerbitan e-KTP berdasarkan dimensi kemudahan, kehandalan, keamanan, perhatian pribadi, keadilan, pendekatan pemecahan masalah, tanggung jawab anggaran, dan pengaruh warga memiliki hubungan positif dengan kualitas layanan. Dimensi ini adalah sebagai berikut: kenyamanan, keandalan, keamanan, perhatian pribadi, keadilan, pendekatan pemecahan masalah, tanggung jawab fiskal, dan pengaruh warga negara. Hal ini terlihat jelas dari sudut mana pun, mengingat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam memberikan pelayanan yang sangat berkualitas untuk menerbitkan KTP elektronik, dan semua indikasi menunjukkan demikian.

Hasil penelitian tersebut memperkuat pernyataan bahwa penyediaan layanan e-KTP untuk masyarakat umum oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam berjalan lancar. Fakta bahwa ada hubungan positif antara indikator dimensi adalah salah satu indikasinya.

Tiga aspek penelitian yang paling erat hubungannya dengan layanan e-KTP yang ditawarkan oleh Disdukcapil Batam adalah Citizen Influence (dengan AVE 0,823), Fairness (dengan AVE 0,843), dan Personal Attention (dengan AVE 0,635).

Beberapa aspek dimensi kedelapan, seperti persuasif (dengan AVE 0,572) dan pendekatan pemecahan masalah (dengan AVE 0,561), dianggap kurang penting dibandingkan yang lain. Ini termasuk dimensi persuasif dan pendekatan pemecahan masalah.

17 responden dari total ukuran sampel 100 mengaku tidak mengetahui bahwa aplikasi e-KTP yang diajukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Batam dapat ditangani secara digital melalui LAKSE.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- D. Yulianti dan H. Mulyono (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 10(2), 89-96.
- M. L. Tondas, Y. N. Nugroho, dan W. S. Pangestu (2017). Implementasi Teknologi Informasi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan: Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 4(2), 93-101.
- M. R. Fauzi, A. Rahardjo, dan Y. Kristianingrum (2019). Analisis Penerapan Teknologi Informasi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan: Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Sekolah Dasar*, 5(1), 11-20.
- Ma'ruf, M. S. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Gava Media*
- 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.
- Nugroho, R. A., & Susilo, H. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Elex Media Komputindo.
- Purwanto, E. (2018). *E-Government: Konsep, Teori, dan Implementasi*. PT Elex Media Komputindo
- R. P. Hapsari dan S. P. Astuti (2019). Evaluasi Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 136-146.
- Rachmawati, A. (2020). *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi*. Deepublish

- S. J. Pratama, S. Setiawan, dan B. R. Utomo (2019). Peningkatan Pelayanan Publik melalui Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 57-68.
- Smith, D., Devanka, M., Rizzo, P., & Pollina, A. V. (2022). Evaluating the Effectiveness of LAKSE Application in Enhancing e-KTP Services: A Case Study of Batam City Civil Registration Office. *Journal of Personalized Medicine*, 12(2).
- 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.
- Yudono, J. (2018). *Pelayanan Publik Berbasis E-Government*. CV. Budi Utama