

EFEKTIVITAS PROGRAM OPTIMALISASI PELAYANAN ONLINE KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG

Syarifah Azsaria Muchdah*, Yeni Widyastuti, Titi Stiawati

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Abstract

The focus of the study is the effectiveness of the online e-KTP service optimization program at the Population and Civil Registration Office of Serang City. The problems in this study are the limited human resources of the implementers, which lead to inefficient implementation of online services, and the suboptimal changes in online population administration services, given the community's low digital literacy. The socialization to several levels of society is not evenly distributed, and the lack of public interest in online services and concerns about security and privacy in the innovation of e-KTP delivery to people's homes. The purpose of this study was to determine the level of effectiveness of the online e-KTP service optimization program at the Population and Civil Registration Office of Serang City. This research method uses an associative, quantitative approach. The population in this study was the people of Serang City who had already obtained an E-KTP and had processed it at the Population and Civil Registration Office of Serang City, totaling 519,166 people. The sampling technique used was Cluster Random Sampling, and the sample size was calculated using the Slovin formula, resulting in 100 people. The results of this study indicate that the electronic ID card online service optimization program is highly effective, with an effectiveness of 77.73%.

Keywords: Effectiveness, Public Service, E-KTP

Abstrak

Fokus penelitian ini adalah efektivitas program optimalisasi pelayanan online KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Permasalahan pada penelitian ini adalah terbatasnya sumber daya manusia pelaksana yang menyebabkan tidak efisiennya pelaksanaan pelayanan daring, belum optimalnya perubahan pelayanan administrasi kependudukan secara daring dimana tingkat literasi digital masyarakat masih rendah serta kurang meratanya sosialisasi ke beberapa lapisan masyarakat, dan masih kurangnya minat masyarakat tentang layanan daring serta kekhawatiran akan keamanan dan privasi dalam inovasi pengantaran e-KTP ke rumah masyarakat. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat efektivitas program optimalisasi pelayanan online KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Serang yang sudah memiliki KTP dan pernah melakukan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang berjumlah 519.166 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Cluster Random Sampling dengan rumus Slovin sehingga sample dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tingkat efektivitas yang signifikan pada efektivitas program optimalisasi pelayanan online KTP elektronik dengan besarnya efektivitas mencapai 77,73%.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, KTP Elektronik.

Article history:

Submission: 13 August 2025

Revised: 04 October 2025

Accepted: 02 November 2025

Published: 09 December 2025

*Corresponding author

Email:sasasyarifah1@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) semakin memudahkan masyarakat untuk melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, seperti semakin mudahnya media yang digunakan untuk komunikasi jarak jauh, akses informasi yang semakin cepat, bertransaksi tanpa harus memakai uang fisik, dan juga memudahkan pekerjaan masyarakat secara cepat, sehingga meningkatkan produktivitas kerja. Bentuk adaptasi yang dijalankan oleh sektor publik agar sejalan dengan perkembangan zaman ialah dengan menerapkan *e-government*, berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi dalam ranah pemerintahan (*e-government*), terdiri dari bidang Pemerintahan (*e-KTP*), bidang Pendidikan (*e-education*, *e-learning*), bidang Kesehatan (*e-medicine*, *e-laboratory*), dan lain sebagainya (Sarwinda, 2018)

Upaya mengoptimalkan pelayanan online, Kota Serang menjadi salah satu wilayah di Provinsi Banten yang sudah menerapkan layanan publik berbasis elektronik melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang mencanangkan program inovatif yang bernama Opak Manis Serang (Optimalisasi Pelayanan Online E-KTP Melalui Inovasi Pengantaran Sampai ke Rumah Masyarakat Kota Serang) sejak 31 Oktober 2024 di Gedung PKK, Kota Serang.

Program Opak Manis Serang merupakan terobosan baru, berupa layanan perbaikan KTP Elektronik melalui pesan *Whatsapp* (WA) dimulai dari bulan Oktober 2024 dan masih berjalan hingga saat ini, masyarakat Kota Serang hanya cukup menghubungi operator layanan melalui pesan *Whatsapp* di Nomor 081110002239, selanjutnya pihak operator akan membalas pesan *Whatsapp* pemohon lalu pihak operator akan meminta pemohon/masyarakat melengkapi berkas sesuai persyaratan yang telah ditentukan oleh operator, setelah E-KTP sudah selesai dicetak maka pemohon akan dihubungi oleh petugas dari Disdukcapil Kota Serang untuk mengkonfirmasi pengantaran sesuai dengan alamat yang tertera tanpa biaya sepeserpun.

Penerapan program pelayanan online E-KTP diantar sampai ke rumah masyarakat sudah berjalan dan mendapatkan respon positif dari masyarakat Kota Serang. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang penulis temui, diantaranya ialah, Pertama, terbatasnya sumber daya manusia pelaksana yang menyebabkan keterlambatan pelaksanaan pelayanan daring, dimana masyarakat mengeluh mengenai pegawai yang kurang responsif dalam pelayanan Opak Manis Serang. Kedua, belum meratanya proses sosialisasi program Opak Manis Serang sehingga beberapa lapisan masyarakat kurang memahami program tersebut. Proses sosialisasi hanya diadakan pada saat program Opak Manis Serang diresmikan di Gedung PKK dan dihadiri perwakilan Kecamatan dan Kelurahan, program ini hanya disebarkan melalui Radio dan media sosial. Ketiga, kurangnya minat masyarakat mengenai layanan daring serta kekhawatiran akan keamanan dan rentannya kebocoran data pribadi dalam pengantaran fisik e-KTP ke rumah warga. Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Program Optimalisasi Pelayanan Online KTP Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Penulis menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif untuk mendapatkan informasi secara luas dari suatu populasi, serta untuk mendapatkan data yang akurat dan faktual mengenai efektivitas pelaksanaan suatu program. Pada penelitian ini, alat pengukuran

yang digunakan oleh penulis ialah skala pengukuran instrumen menggunakan Skala Likert. Menurut (Sugiyono, 2013:93) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan Observasi nonpartisipan atau penulis tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independent, wawancara tidak terstruktur, yang merupakan metode wawancara yang bebas dimana penulis tidak memakai pedoman wawancara yang telah tersusun serta lengkap untuk mengumpulkan datanya (Sugiyono, 2023:195), kuesioner dan studi dokumentasi.

Populasi dalam penelitian ini ialah masyarakat Kota Serang yang telah memiliki E-KTP pada Tahun 2023 yang berjumlah 519.166 jiwa. Menurut Sugiyono (2023) jika populasi besar atau lebih dari 100 maka dapat diambil 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Cluster Random Sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang ditentukan berdasarkan kelompok wilayah dari anggota populasi penelitian. Adapun untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan Rumus *Slovin*, sehingga sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu sejumlah 100 responden.

HASIL DAN DISKUSI

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 100 warga masyarakat Kota Serang yang memiliki KTP Elektronik serta berusia produktif yang bertempat tinggal di Kota Serang. Sebagian besar responden telah memiliki KTP Elektronik dan beberapa telah menggunakan layanan Online Opak Manis Serang (lihat tabel 1).

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1.	Laki-Laki	45	45%
2.	Perempuan	55	55%
Total		100	100%
Umur			
1.	19-29	59	59%
2.	30-40	18	18%
3.	>41	23	23%
Total		100	100%
Alamat/Domisili			
1.	Kecamatan Cipocok Jaya	21	21%
2.	Kecamatan Curug	9	9%
3.	Kecamatan Kasemen	11	11%
4.	Kecamatan Serang	39	39%
5.	Kecamatan Taktakan	10	10%
6.	Kecamatan Walantaka	10	10%
Total		100	100%

Sumber: Peneliti, 2025

Uji Validitas

Menentukan valid atau tidaknya suatu item yang dipakai, maka dilakukan uji signifikansi pada taraf signifikansi 5% atau 0,5% dengan metode statistik *pearson mproduct oment* menggunakan alat bantu software *SPSS (Statistical Program for Social Science)* versi 17 *For Windows*. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas yaitu jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka butir instrumen dinyatakan valid dan jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka item instrumen penelitiannya dinyatakan tidak valid (lihat tabel 2)

Tabel 2: Hasil Uji Validitas

item	R	Sig	validitas	item	R	sig	validitas
X1	0.664	0.000	Valid	X11	0.485	0.000	Valid
X2	0.566	0.000	Valid	X12	0.460	0.000	Valid
X3	0.591	0.000	Valid	X13	0.672	0.000	Valid
X4	0.595	0.000	Valid	X14	0.670	0.000	Valid
X5	0.628	0.000	Valid	X15	0.638	0.000	Valid
X6	0.511	0.000	Valid	X16	0.553	0.000	Valid
X7	0.528	0.000	Valid	X17	0.459	0.000	Valid
X8	0.548	0.000	Valid	X18	0.614	0.000	Valid
X9	0.587	0.000	Valid	X19	0.570	0.000	Valid
X10	0.546	0.000	Valid	X20	0.661	0.000	Valid

Sumber: SPSS Versi 17, 2025

Berdasarkan tabel diatas, diketahui seluruh *item* memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi yang artinya terdapat korelasi signifikan antara item dengan total sehingga dapat dinyatakan item instrument valid. Validitas yang terpenuhi ini menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh penulis.

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas instrumen (Tabale 3) diukur menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan alat bantu *software SPSS (Statistical Program for Social Science)* versi 25 *For Windows*. Uji instrumen penelitian ini dikatakan reliabel atau handal jika nilai Chronbach Alpha $> 0,60$ (Asih, 2023).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	20

Sumber: SPSS Versi 17, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai Cronbach alpha mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.60 . Instrumen yang dimiliki memiliki nilai Cronbach alpha berilai 0.892 yang mana nilai koefisien sudah lebih besar dari batas 0.600 dan reliabilitas tergolong dalam reliabilitas yang sangat tinggi.

Uji Normalitas

Pada penelitian ini, metode yang digunakan ialah Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov* (Tabel 4) dengan alat bantu *software SPSS* versi 25 *for Windows*. Data dikatakan berasal dari populasi yang berdistribusi normal jika nilai *Asymptotic (2-tailed) > alpha (0,05)*.

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Efektivitas (%)	.087	100	.058	.921	100	.000

Sumber: SPSS Versi 17, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3. di atas, diketahui data berjumlah besar (>30) maka dapat digunakan uji normalitas dengan Kolmogorov Smirnov. Kemudian, diketahui statistik uji bernilai 0.087 dengan nilai signifikansi 0.058. Pada pengujian ini diambil keputusan tolak H₀ jika nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$). Diketahui nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi maka diambil keputusan tolak H₀ sehingga dapat disimpulkan data tidak berdistribusi normal.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis (tabel 5) dalam penelitian ini dengan menggunakan uji *t* untuk mengetahui seberapa besar tingkat efektifitas program optimalisasi pelayanan *online* KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

One-Sample Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
Efektifitas (%)	100	77.7375	10.60912	1.06091	

One-Sample Test

Test Value = 65						
T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
				Lower	Upper	
Efektifitas (%)	12.006	.000	12.73750	10.6324	14.8426	

Sumber: SPSS Versi 17, 2025

Berdasarkan tabel di atas, diketahui Rata-rata efektifitas (Mean) adalah 77.73%, dengan sebaran (*standard deviation*) sebesar 10.609 dan *Standard error of mean* adalah 1.06. Berdasarkan hipotesis yang diajukan bahwa efektifitas telah lebih tinggi dari batas yang telah ditentukan, yaitu hipotesis nol atau eskriptif (H₀: $\mu_0 < 65\%$) dan hipotesis alternatif (H_a: $\mu_a > 65\%$).

Berdasarkan hasil penelitian terdapat tingkat efektifitas program optimalisasi pelayanan

online KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sebesar 77,73%. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* dengan empat alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan nilai 4, Setuju (S) dengan nilai 3, Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1. Sehingga dapat diasumsikan, bila semakin tinggi nilai yang diperoleh dari kuesioner, maka menandakan semakin besar tingkat efektivitas program optimalisasi pelayanan *online* KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Untuk menyimpulkan hasil penyebaran kuesioner mengenai program optimalisasi pelayanan *online* KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, maka dibuat pengelompokan ke dalam kategori interval sebagai berikut.

Tabel 2. Kategori Interval Tingkat Efektivitas

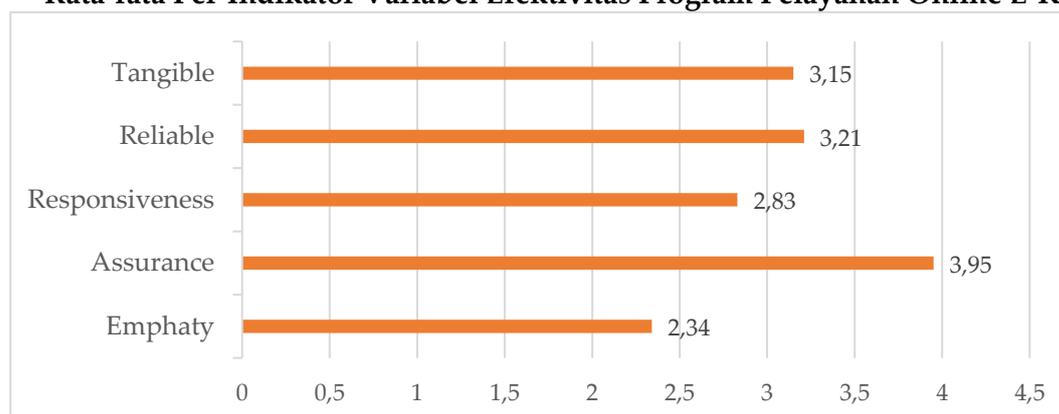
Skala Likert	Nilai Interval	Tingkat Efektivitas
1	1,00 - 1,75	Sangat Efektivitas
2	1,76 - 2,50	Tidak Efektivitas
3	2,51 - 3,25	Efektivitas
4	3,26 - 4,00	Sangat Efektivitas

Sumber: Sugiyono, 2013

Pada penelitian ini, untuk mengukur seberapa besar tingkat efektivitas suatu program atau kebijakan, penulis menggunakan teori menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:57) yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian).

Diagram 1.

Rata-rata Per-Indikator Variabel Efektivitas Program Pelayanan Online E-KTP



Sumber: Diolah oleh penulis, 2025

Diagram di menunjukkan bahwa indikator yang mendapatkan skor rata-rata paling rendah adalah indikator *emphaty* yaitu sebesar 2.34, sedangkan indikator *assurance* mendapatkan perolehan skor rata-rata yang paling tinggi yaitu sebesar 3.95.

Tangible (Berwujud)

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, masyarakat Kota Serang umumnya menilai

bahwa layanan e-KTP tergolong mudah diakses melalui perangkat pribadi seperti smartphone maupun komputer. Salah satu aspek yang paling dihargai adalah tidak adanya keharusan untuk datang secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), yang dianggap memberikan kemudahan signifikan. Meski demikian, sejumlah responden, terutama yang berasal dari kelompok lanjut usia dan wilayah terpencil, melaporkan mengalami hambatan dalam mengakses sistem ini. Hambatan tersebut umumnya berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur jaringan serta rendahnya tingkat kemampuan dalam penggunaan teknologi digital. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum sistem layanan tersebut cukup ramah pengguna, masih terdapat persoalan kesenjangan digital yang harus menjadi perhatian serius bagi pemerintah daerah. Oleh karena itu, desain sistem layanan ke depan perlu memperhatikan prinsip inklusivitas, agar tidak hanya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang telah akrab dengan teknologi, tetapi juga oleh mereka yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital.

Reliability (Keandalan)

Responden menilai bahwa saat ini Disdukcapil Kota Serang telah menyediakan beberapa jalur komunikasi seperti email, WhatsApp, dan media sosial resmi. Sebagian besar dari mereka merasa bahwa menghubungi petugas cukup mudah, karena nomor dan kontak yang diperlukan dipublikasikan dengan jelas. Akan tetapi, dalam praktiknya, tidak semua jalur aktif secara konsisten. Ada waktu-waktu tertentu di mana pesan tidak langsung dibalas, atau akun media sosial tidak merespon komentar warga.

Hal ini menunjukkan perlunya manajemen sistem komunikasi yang terintegrasi. Idealnya, sistem pelayanan publik digital memiliki satu pintu komunikasi terpusat (misalnya live chat dalam sistem) yang terhubung langsung dengan dashboard petugas, sehingga setiap permintaan masyarakat dapat dikelola dan ditindaklanjuti dengan baik.

Disisi lain, kecepatan petugas dalam merespon pertanyaan atau keluhan juga menjadi hal yang krusial, dimana sebagian besar masyarakat mengaku puas dengan waktu respon yang diberikan, terutama ketika mereka menggunakan jalur komunikasi langsung seperti WhatsApp atau layanan pesan instan lainnya.

Namun demikian, beberapa responden menyampaikan bahwa pada jam-jam tertentu atau di luar jam kerja, respon dari petugas melambat secara signifikan. Meskipun hal ini wajar karena keterbatasan jam kerja ASN, masyarakat tetap berharap ada sistem yang memberikan auto-reply atau notifikasi status pengajuan secara otomatis, sehingga mereka tidak merasa diabaikan. Dengan kata lain, kecepatan respons tidak selalu harus dilakukan oleh manusia, tetapi dapat diakomodasi dengan teknologi yang mendukung komunikasi dua arah secara otomatis.

Responsiveness (Ketanggapan)

Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa sistem pelayanan online KTP elektronik Kota Serang cukup responsif dalam menerima permohonan yang diajukan. Hal ini ditunjukkan dengan petugas yang cukup sigap dalam memberikan balasan atau notifikasi. Namun demikian, beberapa responden masih melaporkan bahwa pada jam-jam sibuk, tidak ada balasan dari petugas atau terkadang mengalami keterlambatan dalam menanggapi unggahan dokumen. Ini menunjukkan bahwa perlu adanya penguatan infrastruktur server agar beban permohonan tinggi dapat ditangani secara stabil.

Assurance (Jaminan)

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik adalah janji waktu

penyelesaian harus ditepati, agar menciptakan kepercayaan dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa mayoritas permohonan e-KTP selesai dalam waktu yang dijanjikan, yaitu maksimal 14 hari kerja.

Beberapa responden menyatakan bahwa mereka mendapat notifikasi saat KTP sudah bisa diambil atau dikirim ke alamat. Ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya cepat tetapi juga dapat diprediksi. Meski demikian, terdapat beberapa keluhan terhadap pengiriman fisik KTP yang belum merata di semua wilayah. Ini berarti bahwa ketepatan sistem digital belum tentu diikuti oleh kecepatan logistik fisik, yang memerlukan kerja sama lebih lanjut antara Disdukcapil dan penyedia jasa pengiriman lokal.

Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas Disdukcapil Kota Serang. Petugas dinilai ramah, sopan, dan bersedia memberikan klarifikasi tambahan jika diperlukan. Bahkan dalam kondisi kesibukan tinggi, mereka tetap berusaha menjaga etika komunikasi yang baik.

Namun, ada sebagian kecil responden yang mengalami pengalaman kurang menyenangkan, seperti pesan yang dijawab secara singkat tanpa salam pembuka atau penutup, serta keterlambatan balasan tanpa penjelasan. Ini mengindikasikan bahwa pelatihan komunikasi pelayanan publik secara berkala tetap diperlukan, terutama dalam membentuk budaya layanan yang empatik dan profesional

KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata tingkat efektivitas program mencapai 77,73%, melebihi batas minimum efektivitas sebesar 65%. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan online yang diterapkan telah mampu menjawab sebagian besar kebutuhan masyarakat secara tepat, efisien, dan responsif.

Berdasarkan tabel Kategori Interval Tingkat Efektivitas, indikator *tangible* (berwujud) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.15 dengan kategori interval efektif. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan online Opak Manis dinilai sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terbukti dari kemudahan akses, kejelasan fitur, serta fleksibilitas waktu yang ditawarkan.

Berdasarkan tabel Kategori Interval Tingkat Efektivitas, indikator *reliable* (keandalan) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.21 dengan kategori interval efektif. Masyarakat Kota Serang merasa terbantu dengan upaya dari Disdukcapil Kota Serang yang telah menyediakan beberapa jalur komunikasi seperti email, WhatsApp, dan media sosial resmi agar masyarakat bisa lebih mudah menghubungi pihak instansi terkait dengan pengurusan dokumen kependudukan.

Berdasarkan tabel Kategori Interval Tingkat Efektivitas, indikator *responsiveness* (keandalan) memperoleh nilai rata-rata sebesar 2.83 dengan kategori interval efektif. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kecepatan respon dan tindak lanjut pengajuan mendapat penilaian positif. Masyarakat merasakan manfaat dari sistem yang mampu merespons dan memverifikasi data dalam waktu singkat.

Berdasarkan tabel Kategori Interval Tingkat Efektivitas, indikator *Assurance* (Jaminan) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.95 dengan kategori interval sangat efektif. Pihak Disdukcapil Kota Serang memenuhi janjinya dengan menyelesaikan permohonan e-KTP selesai

dalam waktu 14 hari (maksimal). Beberapa responden menyatakan bahwa mereka mendapat notifikasi saat KTP sudah bisa diambil atau dikirim ke alamat.

Berdasarkan tabel Kategori Interval Tingkat Efektivitas, indikator *Empathy* (Empati) memperoleh nilai rata-rata sebesar 2.34 dengan kategori interval **tidak efektif**. Sebagian kecil responden menilai sikap petugas Disdukcapil Kota Serang kurang menyenangkan, seperti pesan yang dijawab secara singkat tanpa salam pembuka atau penutup, serta keterlambatan balasan tanpa penjelasan.

REFERENSI

- Abdullah, P. M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta.
- Agustino, L. (2022). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Revisi ke-). ALFABETA.
- Anjela, R. (2019). *Efektivitas program keluarga harapan (PKH) bantuan dana tunai dalam pemberdayaan masyarakat miskin di desa kualu kecamatan tambang kabupaten kampar*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Retrieved from <https://repository.uin-suska.ac.id/20725/>
- Asih, O. W. (2023). *Skripsi Efektivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Magelang*. Retrieved from https://repositori.untidar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=13097&keywords=
- BPS Kota Serang. (2025). *Kota Serang Dalam Angka*, 17(December), 352–370.
- BPS Provinsi Banten. (2023). *Banten Province in Figures 2023*.
- Christanty, N. G. (2021). *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Samigaluh Kabupaten Kulon Progo*.
- Domas, Y. O. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara*.
- Fakhrur Razi, D. (2023). *Efektivitas Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng*. Universitas Hasanuddin.
- Fauziah, T. N. (2024). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Smartdukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online (Studi Di Disdukcapil Kota Serang)*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, N. H. A. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5). Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Penerbit Gaya Media.
- Hasanah, S. N., Damanhuri, & Juwandi, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 91–103.
- Irianto, H., Ananda Kurniawan, B., & Mulyono, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publuk Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 32–40.
- Jumroh. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Teori Dan Praktik* (Insani Sit). Insan Cendekia Mandiri.
- Khoirunisa, S. (2021). *Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota*

pekanbaru. Ilmu Administrasi Negara. Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru.
Sarwinda. (2018). Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, 1–120.