

.....

EFEKTIVITAS APLIKASI LAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK TERINTEGRASI DENGAN MUDAH (KADO TERINDAH) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI

Oleh

Muthya Mulia Suci¹, Tuah Nur², Rizki Hegia Sampurna³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Jl. R. Syamsudin, S.H. No. 50, Cikole, Kec. Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43113

Email: ¹muthyasuci@gmail.com, ²tuahn309@gmail.com, ³rizkicdn@ummi.ac.id

Abstrak

Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Efektivitas Aplikasi Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terintegrasi Dengan Mudah (Kado Terindah) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Sukabumi. Metode Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Metode Kuantitatif Dengan Pendekatan Deskriptif. Sedangkan Teknik Pengumpulan Datanya Menggunakan Kuesioner/Angket, Observasi Dan Studi Kepustakaan. Dengan Menggunakan Teknik Simple Random Sampling, Penelitian Ini Melibatkan 98 Responden Dari Berbagai Karakteristik Yang Berbeda. Uji Hipotesis Menggunakan Uji Satu Sampel T-Test, Sedangkan Uji Validitas Menggunakan Kolerasi Product Moment Dan Uji Reliabilitas Menggunakan Metode Cronbach Alpha. Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Aplikasi Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terintegrasi Dengan Mudah (Kado Terindah) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Sukabumi Dinyatakan Efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Kartu Tanda Penduduk, Covid-19

PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Instansi Pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi (DISDUKCAPIL). DISDUKCAPIL Kota Sukabumi merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang memiliki hak dan wewenang untuk menerbitkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti KTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dll. sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Aplikasi Layanan Kado Terindah mulai diluncurkan ke publik pada awal Februari 2021. Dalam pelaksanaannya Layanan Kado Terindah didukung dengan sebuah aplikasi berbasis

internet yang dapat diunduh di google play. Melalui Aplikasi Layanan Kado Terindah masyarakat dapat mengajukan permohonan penerbitan KTP-el hanya dengan mengisi formulir yang tersedia serta mengunggah foto dokumen persyaratan yang diperlukan. Dokumen KTP-el akan diterbitkan paling lama dalam waktu tiga hari kerja. Adapun tampilan aplikasi Layanan Kado Terindah yang dikelola oleh DISDUKCAPIL Kota Sukabumi disajikan pada gambar dibawah ini:

Gambar 1 Tampilan Aplikasi Kado Terindah DISDUKCAPIL Kota Sukabumi



Aplikasi Layanan Kado Terindah di gunakan untuk mengurus penerbitan dokumen KTP-el. Melalui Layanan Kado Terindah diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengurus penerbitan dokumen KTP-el, khusus nya bagi masyarakat yang memiliki kendala untuk datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL Kota Sukabumi.

Data rekapulasi pelayanan permohonan penerbitan KTP-el yang diurus secara langsung di kantor DISDUKCAPIL Kota Sukabumi atau pelayanan secara manual yang kemudian digantikan dengan pelayanan permohonan penerbitan KTP-el secara online melalui aplikasi Layanan Kado Terindah yang diselenggarakan oleh DISDUKCAPIL Kota Sukabumi tahun 2021 disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1 Data Rekapitulasi Pelayanan Penerbitan KTP-el DISDUKCAPIL Kota Sukabumi Bulan Februari-Juli 2021

Kecamatan	Layanan Kado Terindah					
	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Cikole	125	126	147	132	135	135
Citamiang	160	157	123	156	126	122
Baros	125	123	132	130	105	136
Cibeureum	96	179	133	126	120	120
Lembursitu	98	121	136	118	64	100
Warudoyong	64	85	102	72	120	65
Gunung Puyuh	78	87	123	105	130	32
JUMLAH	746	878	896	839	800	710
TOTAL	4.869					

Sumber : Kesatu.com, 2020

Berdasarkan tabel 1 diketahui jumlah pemohon penerbitan KTP-el yang menggunakan Layanan Aplikasi Kado Terindah (online) yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi dari bulan Februari sampai dengan Juli 2021 memperoleh sebanyak hasil sebanyak 4.869 pemohon. Permohonan dokumen Layanan Kado Terindah tertinggi pada bulan

April 2021 sebanyak 896 pemohon. Sedangkan permohonan Layanan Kado Terindah terendah pada bulan Juli 2021 yaitu sebanyak 710 pemohon.

Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan permohonan penerbitan KTP-el melalui Aplikasi Layanan Kado Terindah yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi. Permasalahan pertama berkaitan dengan aksesibilitas Aplikasi Layanan Kado Terindah yang terkadang sulit diakses oleh pemohon karena mengalami gangguan.

Adapun beberapa pengaduan masyarakat terkait kendala akses aplikasi sebagai berikut :

Gambar 2 Keluhan Pemohon Aplikasi Kado Terindah



Permasalahan kedua yaitu kurangnya sosialisasi KTP-el, yang terbatas karena banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya Layanan Aplikasi Kado Terindah.



Gambar 3 Keluhan Sosialisasi Kado Terindah

Permasalahan ketiga terkait keterbatasan waktu penyelesaian pembuatan KTP-el seharusnya dapat selesai dalam jangka waktu tiga hari kerja. Namun menurut pemohon Layanan Kado Terindah yang menggunakan Aplikasi Layanan Kado Terindah, waktu pembuatan KTP-el selesai dalam jangka waktu 5 hari kerja. Sementara itu berdasarkan uu no 23 tahun 2006 batas penerbitan dokumen KTP-el paling lambat 3 hari dari pengajuan permohonan dokumen.

Permasalahan keempat terkait kesalahan pemohon dalam proses penginputan data untuk pengajuan dokumen KTP-el, banyaknya pemohon yang berdomisili di wilayah kabupaten sukabumi yang mengajukan permohonan KTP-el pada aplikasi Layanan Kado Terindah dan beberapa masyarakat masih tertukar dalam proses penginputan data dikolom data di kecamatan dan kelurahan yang seharusnya data tersebut diinput dikolom kelurahan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Pengajuan KTP el Yang Salah Input

No	Tanggal Pengajuan	NIK Pemohon	Nama Pemohon	Kode User	Kecamatan	Kelurahan	Kode Pemohon	Jenis
1	2021-02-08	36711300880009	Agus Priyadi Ramadhani	0009XCJQ	Larangan	Cipada Jaya	CDREK4FY	KTP-EL ALASAN LAINNYA
2	2021-02-08	320241560294001	Luh Elia	0012XQYT	Sagaranten	Cibitung	NIBU2QX	KTP-EL ALASAN LAINNYA
3	2021-02-08	3272030405970021	Gery	0924PTUQ	Ditangt	Tigar	ILQMB0CN	KTP-EL RUSAK
4	2021-02-09	3272075206820924	Ruaniyati	0924PTUP	Cibereum	Limsumanggal	ILQMB0CK	KTP-EL RUSAK
5	2021-02-09	327202310588001	Ibhal Maulana Syahrwali	0001KPU6	Cikole	Cisarua	DEJRCNQT	KTP-EL RUSAK
6	2021-02-09	327202080786001	Indra Mahendra	0001DWVQ	Warasoyong	Dayeahluhur	FEAKGQZJ	KTP-EL ALASAN LAINNYA
7	2021-02-18	3272020303800041	Irvan Irvan	0041SE9B	Cikole	Cisarua	CIYXSVWC	KTP-EL RUSAK
8	2021-03-03	327412170897001	Desi Agustina	0001BCYR	Pagar Alam Utara	Beringin Jaya	W34KPUJ6	W34KPUJ6
9	2021-02-09	327905090173001	Yulia Sumari Sijaja	0009XCJQ	Sagaranten	Larangan	NIBU2QX	KTP-EL ALASAN LAINNYA
10	2021-02-18	327905110880002	Benedictus	0012XQYT	Ditangt	Sagaranten	ILQMB0CN	KTP-EL ALASAN LAINNYA
11	2021-03-03	3279054211820005	Wiwini	0924PTUQ	Cibereum	Ditangt	ILQMB0CK	KTP-EL RUSAK
12	2021-02-09	3279051608700006	Michael Umeng	0924PTUP	Cikole	Cibereum	DEJRCNQT	KTP-EL RUSAK
13	2021-02-18	3279054204770003	Soekho Linaza	0001KPU6	Sagaranten	Cikole	FEAKGQZJ	KTP-EL RUSAK
14	2021-03-03	3279055006750002	Hiliasis	0001DWVQ	Ditangt	Warasoyong	CIYXSVWC	KTP-EL ALASAN LAINNYA
15	2021-02-09	3279054805970004	Okky Zakaria Mawana	0041SE9B	Cibereum	Larangan	NIBU2QX	KTP-EL ALASAN LAINNYA
16	2021-02-18	3279052607730001	Nona Nanda	0001BCYR	Sagaranten	Sagaranten	ILQMB0CN	KTP-EL ALASAN LAINNYA
17	2021-03-03	3279054107400021	Pancos Herkulana	0009XCJQ	Ditangt	Ditangt	ILQMB0CK	KTP-EL RUSAK
18	2021-02-09	3279054107670053	Sari Fitri	0002XQOY	Cibereum	Cibereum	DEJRCNQT	KTP-EL RUSAK
19	2021-02-18	3279055701760001	Basiana Nisa	0924PTUQ	Cikole	Cikole	FEAKGQZJ	KTP-EL RUSAK
20	2021-03-03	3279051001660002	Aleksander	0924PTUP	Sagaranten	Warasoyong	CIYXSVWC	KTP-EL ALASAN LAINNYA
21	2021-02-09	3279055112540002	Solomi	0001KPU7	Ditangt	Larangan	NIBU2QX	KTP-EL ALASAN LAINNYA
22	2021-02-18	3279055008870005	Subano	0001DWVQ	Cibereum	Sagaranten	ILQMB0CN	KTP-EL ALASAN LAINNYA
23	2021-03-03	3279057010800002	Haronama	0009XCJQ	Cikole	Ditangt	ILQMB0CK	KTP-EL RUSAK
24	2021-02-09	3279050809520001	Lidia Bulan	0002XQOY	Sagaranten	Cibereum	DEJRCNQT	KTP-EL RUSAK
25	2021-02-18	3279051807640001	Natalia Sulawati	0924PTUQ	Ditangt	Cikole	FEAKGQZJ	KTP-EL RUSAK
26	2021-03-03	3279055005410002	Bernada Entona	0924PTUP	Cibereum	Larangan	NIBU2QX	KTP-EL ALASAN LAINNYA
27	2021-02-09	3279055005900001	Fadelis	0001KPU7	Larangan	Sagaranten	ILQMB0CN	KTP-EL ALASAN LAINNYA
28	2021-02-18	3279052104720001	Emiliana Deyana	0001DWVQ	Sagaranten	Ditangt	ILQMB0CK	KTP-EL ALASAN LAINNYA
29	2021-03-03	3271080507790002	Pandita Jaha	0041SE9B	Ditangt	Cibereum	DEJRCNQT	KTP-EL RUSAK
30	2021-02-09	3271085008850001	Haronima Yun Le	0001BCYR	Cibereum	Cikole	FEAKGQZJ	KTP-EL RUSAK

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Aplikasi Layanan Kartu Tanda Penduduk Terintegrasi Dengan Mudah (Kado Terindah) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi”

LANDASAN TEORI

Efektivitas

Menurut Steers (1985:6) menyatakan bahwa efektivitas merupakan faktor utama yang menentukan pencapaian tujuan organisasi. Pencapaian tujuan organisasi menggambarkan rencana kerja organisasi yang dilaksanakan oleh anggota organisasi melalui kegiatan tertentu sehingga rencana kerja yang telah dirancang dan disepakati dapat terwujud dengan benar.

Menurut William Dunn (2000), ia percaya bahwa efektivitas berkaitan dengan apakah alternatif mencapai hasil yang diharapkan (konsekuensi) atau mencapai tujuan tindakan. Adapun Steers menyatakan bahwa efektivitas adalah sejauh mana organisasi dapat mencapai semua sasarannya dalam melaksanakan tugas pokoknya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat diartikan bahwa efektivitas merupakan ukuran dari rencana atau kegiatan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan dalam organisasi. Kata "efektif" biasanya dikaitkan dengan kata "efektif", "efektif" mengarah pada penggunaan waktu dan sumber daya paling sedikit untuk mencapai tujuan, sementara "efektif" mengacu pada tujuan dan sasaran organisasi, sehingga hal-hal yang efektif adalah belum tentu efektif.

Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut UUD pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Pasolong (2013:128) mengemukakan "dalam era globalisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan

keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat".

Berdasarkan definisi para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku.

E-Government

Menurut Kasiyanto dalam jurnal Dedi Kusuma konsep e-government secara umum didefinisikan sebagai bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat dan transparan. Seifart dan Bonham dalam jurnal Dedi Kusuma menyatakan bahwa implementasi e-Government memberikan beberapa keuntungan potensial baik secara langsung ataupun tidak. Keuntungan tersebut dapat dilihat dari "E" dalam konsep e-Government, yaitu efisiensi, efektivitas, dan ekonomi.

Sedangkan menurut Yong dalam Indrajit menyatakan E-government adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai dan badan pemerintah lainnya. Sedangkan Dhillon (2009:1) mengemukakan E-government merupakan perubahan pada proses internal dan eksternal pemerintah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk menyediakan pelayanan publik secara luas.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa e-government merupakan penggunaan teknologi oleh lembaga pemerintahan khususnya penggunaan aplikasi berbasis web dalam pemberian

.....
 pelayanan kepada masyarakat dengan cakupan yang lebih luas.

Aplikasi Layanan Kado Terindah

Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi untuk penerbitan dokumen KTP-el dimulai dengan tahap permohonan, pemeriksaan, koordinasi, dan penerbitan dokumen pengolahan dan diserahkan kepada pemohon. Sejak bulan Februari 2021 DISDUKCAPIL Kota Sukabumi telah menyediakan layanan permohonan penerbitan dokumen KTP-el yang dapat dilakukan secara online melalui Aplikasi Layanan Kado Terindah.

Aplikasi Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terintegrasi Dengan Mudah (Kado Terindah) merupakan sebuah inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan terkait penerbitan KTP-el.

Aplikasi Layanan Kado Terindah diluncurkan ke publik pada bulan 8 Februari 2021 dengan didasari oleh Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi secara daring. Aplikasi Layanan Kado Terindah yang dikelola DISDUKCAPIL Kota Sukabumi dapat diunggah melalui *google play*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemohon menerbitkan KTP-el yang sudah mengajukan surat permohonan KTP-el secara online melalui Aplikasi Layanan Kado Terindah terhitung dari bulan Februari 2021 – Juli 2021 sebanyak 4.869 pemohon dan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98 pemohon yang sudah mengurus KTP-el. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Kuisoner/Angket, dan Studi Kepustakaan.

Lokasi dari penelitian yang peneliti laksanakan adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi, yang beralamat di JL.Bhayangkara No. 224/84, Kelurahan Selabatu Kecamatan Cikole, Kota Sukabumi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Instrumen Variabel Efektivitas Aplikasi Layanan Kartu Tanda Penduduk Terintegrasi Dengan Mudah (Kado Terindah) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi

Metode yang digunakan untuk menilai validitas kuesioner tersebut adalah korelasi produk moment atau menggunakan *bivariate pearson*.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Uji Validitas Efektivitas

No Item	rxy	r tabel	Keterangan
1	0,831	0.165	Valid
2	0,685	0.165	Valid
3	0,709	0.165	Valid
4	0,794	0.165	Valid
5	0,759	0.165	Valid
6	0,735	0.165	Valid
7	0,601	0.165	Valid
8	0,777	0.165	Valid
9	0,772	0.165	Valid
10	0,810	0.165	Valid
11	0,723	0.165	Valid
12	0,823	0.165	Valid
13	0,754	0.165	Valid
14	0,814	0.165	Valid
15	0,745	0.165	Valid
16	0,847	0.165	Valid
17	0,762	0.165	Valid
18	0,822	0.165	Valid
19	0,879	0.165	Valid
20	0,871	0.165	Valid

Sumber: Data hasil penelitian, Perhitungan Statistik, 2021

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel Efektivitas dinilai valid, dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Dalam penelitian ini df dapat dihitung, *degree of freedom* (df) = n-k, n adalah jumlah sampel dan k jumlah konstruk. Sehingga (df) = 98-2= 96 dengan alpha 0,1 didapat r tabel 0.165. Sehingga r hitung > r tabel maka pernyataan tersebut valid.

Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Aplikasi Layanan Kartu Tanda Penduduk Terintegrasi Dengan Mudah (Kado Terindah) Pada Masa Pandemi Covid-19 di

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner sebagai variabel atau indikator struktural. Pada pengujian ini semua pernyataan yang dinyatakan valid akan diuji reliabilitasnya untuk membuktikan keakuratan instrumen dalam mengukur struktur, sehingga struktur tersebut dapat dipercaya. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0.60.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	20

Tabel 5. Hasil Koefisien Untuk Uji t One-Sample Test
Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Efektivitas	59.193	97	.000	78.42857	75.7989	81.0583

Sumber: Data hasil penelitian, Perhitungan Statistik, 2021

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh t hitung 59.193 dengan taraf signifikansi 0,000. Artinya diperoleh nilai t hitung 59.193 dengan probabilitas 0,01 dengan t tabel 1,66571. Hasil uji t tersebut berkaitan dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

$H_a : \beta \neq \Theta$, Hipotesis Alternatif, terdapat pengaruh positif yang signifikan pada efektivitas aplikasi KTP-el pada masa pandemi covid-19 di DISDUKCAPIL Kota Sukabumi

$H_o : \beta = \Theta$, Hipotesis Nol, tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada efektivitas aplikasi KTP-el pada masa pandemi covid-19 di DISDUKCAPIL Kota Sukabumi.

Untuk hasil perhitungan pengujian hipotesis maka diperoleh pendekatan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig < 0,1$ maka, H_o ditolak dan H_a diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig > 0,1$ maka H_o diterima dan H_a ditolak

Taraf nyata = 1%, derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 98 - 2 = 96$ (t_{tabel} 1,66571).

Perhitungan t_{hitung} dari 59.193 artinya $59.193 > 1,665$, sehingga dapat membuktikan apa yang peneliti lakukan dalam pengolahan data, peneliti menerima H_a dan menolak H_o . Berdasarkan hasil perhitungan uji-t dapat disimpulkan Pengaruh efektivitas aplikasi KTP-el pada masa pandemi covid-19 di DISDUKCAPIL Kota Sukabumi adalah signifikan

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Aplikasi Layanan Kartu Tanda Penduduk Terintegrasi Dengan Mudah (Kado Terindah) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sukabumi termasuk pada skala dan klasifikasi yang tinggi, yaitu sebesar 78,4%.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Apriliani, N., Nur, T., & Mulyadi, A. (2019). Evaluasi Kebijakan KTP Elektronik (KTP-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 2(2), 13-27.
- [2] Dunn William N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Edisi Kedua*, Yogyakarta: : Gadjah Mada University Press.
- [3] Hadiyanor, E. (2021). Pelayanan Pembaharuan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

- Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 2(1), 67-76.
- [4] Harlan, La Ode Abdul. (2019). Analisis Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Mandonga Kota Kendari. *Journal Publicuho*.
- [5] Hidayatullah, H. (2018). Strategi Komunikasi Kepala Kecamatan Kemuning Dalam Mengatasi Permasalahan E-KTP (SKRIPSI) (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang). *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 55-61.
- [6] M., Septiana, A. R., & Fait, T. (2021). Pelayanan Ktp Elektronik Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. *Journal Publicuho*, 4(1), 39-50.
- [7] Pasolong, H. (2013). *Netralitas Birokrasi Dalam PilkadaPilihan atau Keharusan*.
- [8] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- [9] Permendagri RI Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- [10] Riduwan. (2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung Penerbit: Alfabeta.
- [11] Silalahi, Ulber. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- [12] Sondang P Sigian. (2002) *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- [13] Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi (terjemahan)*. Jakarta: Penerbit Erlangga,
- [14] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Torang, S. (2012). *Metode Riset Struktur & Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta. Zahari, A. F.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN