

PENERAPAN LAYANAN PENCETAKAN ULANG KTP PADA APLIKASI KEPENDUDUKAN SECARA ELEKTRONIK (LAKSE) DI KOTA BATAM

Dimaz Fathurokhman¹, Karol Teovani Lodan²

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

email: pb171010030@upbatam.ac.id

ABSTRACT

In conducting public services, there are often problems such as long queues and long waiting times. Many people complained about the offline service due to time constraints and the tight schedules they have. In order to simplify and accelerate the process of making population documents, the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) together with the Communication and Informatics Office (Kominfo) of Batam City created the Electronic Population Service Application (LAKSE). The purpose of this research is to find out the implementation of Electronic Population Service Application (LAKSE) which focuses on ID card reprinting in Batam City. The type of research method used is descriptive qualitative. The result of the research shows that the service of making Identity Card (KTP) in Batam City is still done manually, and for now the LAKSE application only allows society to do reprint service of KTP that is lost or damaged and this application has not been widely spread in society and also experienced technical issues such as lack of understanding in operating it and error problems in the LAKSE application which caused delays in the process of services provided.

Keywords: Services, KTP, Application, LAKSE.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat atau yang dikenal dengan istilah *public service* merupakan salah satu bagian dari indikator kesuksesan suatu negara dalam melayani kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan publik menjadi perhatian utama bagi negara dan masyarakat karena secara ekstrem, tidak ada penduduk suatu negara yang tidak membutuhkan layanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi salah satu kebutuhan yang wajib disediakan dan diselenggarakan secara optimal oleh pemerintah bagi pusat maupun daerah. Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan dampak positif pada kesejahteraan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memanfaatkan teknologi digital untuk mendekatkan diri dengan masyarakat dengan menghadirkan *website online* untuk menjawab tantangan global yang semakin berkembang setiap saat. Di Indonesia, layanan pembuatan kartu tanda penduduk berada dalam tugas dan tanggungjawab dinas daerah yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penduduk yang telah berusia 17 (Tujuh Belas) tahun atau lebih diwajibkan untuk memiliki kartu tanda penduduk yang nantinya akan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat.

Peran Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, sangatlah relevan untuk mengedepankan pentingnya memahami proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai salah satu dokumen kependudukan yang memiliki nilai krusial bagi setiap warga negara. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah salah satu dokumen penting yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. KTP berfungsi sebagai bukti identitas dan menjadi syarat utama untuk mendapatkan akses ke berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan keuangan. KTP juga diperlukan untuk kepentingan administrasi, seperti pembuatan surat izin mengemudi, paspor, dan sertifikat tanah. Proses pembuatan KTP di Indonesia dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang bertanggung jawab dalam hal pencatatan dan pengelolaan data kependudukan.

Pada Januari 2022, sebanyak 17 loket antrean di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kota Batam yang disediakan tampak penuh dipadati warga sejak pagi hari untuk melakukan layanan yang telah disediakan salah satunya ialah pembuatan KTP. Terdapat masyarakat yang ingin mengurus KTP yang sudah lama diurus namun belum juga dicetak. Salah seorang warga merasa kesal harus menunggu lama dan harus kesana kesini dalam mengurus kartu tanda penduduk

(Lumbantobing,2022). Dalam rangka mempermudah dan mempercepat proses penyusunan dokumen kependudukan, termasuk KTP bagi masyarakat Kota Batam. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bersama Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Batam menyiapkan Aplikasi Layanan Kependudukan Secara Elektronik (Mediacenter,2023). Masyarakat dapat mengajukan permohonan dan mengirimkan dokumen yang diperlukan secara daring dari rumah mereka sendiri. Hal ini memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu menghadapi kemacetan dan antrean yang panjang di kantor Disdukcapil. Pada layanan Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) berbagai layanan tersedia diantaranya cetak KIA, KTP, KK, layanan akte kelahiran, layanan surat pindah keluar Batam, layanan akte perkawinan, perubahan elemen data, akte kematian dan lain-lain. Layanan berbasis online ini diselenggarakan dengan inisiatif untuk memudahkan proses administrasi kependudukan sehingga masyarakat merasa nyaman mendapatkan layanan tersebut.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Dony (2022), menunjukkan bahwa dalam penyediaan layanan berbasis digital atau online membutuhkan dukungan pengetahuan dan pemahaman masyarakat agar dapat berjalan dengan maksimal. Layanan berbasis online merupakan pelayanan baru yang harusnya juga disosialisasikan secara masif sehingga tidak hanya sekedar tau tetapi juga dapat dipahami dan digunakan oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang sebagaimana yang dikemukakan sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai layanan kartu tanda penduduk pada aplikasi LAKSE. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguraikan dan menganalisis layanan kartu tanda penduduk (KTP) pada aplikasi LAKSE yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat yang dinyatakan oleh Irfadat (2021:13). Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023 Pelayanan Publik

merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh masyarakat/ warga negara secara luas. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Syahrudin (2020:69) juga menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

2.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Dwiyanto (2021:18) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayan itu sendiri bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata. Kotler dan Keller (2021:19) juga menyatakan bahwa karakteristik pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Intangibility (tak berwujud), bermakna bahwa pelayanan publik tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
- 2) Inseparability (tak terpisahkan), bermakna bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
- 3) Variability (bervariasi), bermakna bahwa pelayanan sangat beraneka ragam tergantung siapa yang memberikan, kapan dan di manapun serta kepada siapa pelayanan diberikan.
- 4) Perishability (dapat dimusnahkan), bermakna bahwa pelayanan tidak dapat disimpan sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003, disebutkan beberapa prinsip pelayanan publik, diantaranya :

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dan mudah dilaksanakan.

- 2) Kejelasan, mencakup dalam hal persyaratan, unit kerja dan perincian biaya.
 - 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - 5) Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - 6) Tanggung jawab pemimpin penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
 - 8) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh dan memanfaatkan teknologi telematika.
 - 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
 - 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.
- 6) Transparansi Biaya, Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
 - 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
 - 8) Minimalisasi formulir, formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
 - 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin, untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
 - 10) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan masyarakat, hak dan kewajiban baik bagi provider maupun masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

2.4 Asas Pelayanan Publik

Menurut yang dikemukakan oleh Ratiminto (2021:23) terdapat beberapa asas dalam konteks pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, yakni sebagai berikut :

- 1) Empati dengan masyarakat, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur, prosedur dirancang sependek mungkin agar konsep one stop shop benar benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan, harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam mengurus melayani harus dibatasi, sedikit mungkin dan sebanyak yang benar benar diperlukan.
- 5) Kejelasan kewenangan, kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan

2.5 Penelitian Terdahulu

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Dony di Tahun 2022 menyajikan hasil penelitian dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan menyediakan layanan berbasis online. Layanan berbasis online melalui ponsel android. Layanan kependudukan yang dimaksud adalah pembuatan KIA. Penyediaan sarana dan prasarana telah memadai dan dari sisi biaya harus dikeluarkan sebesar sepuluh ribu rupiah untuk membayar jasa kurir pos. Disisi lainnya, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui dan pemahaman layanan tersebut sehingga membutuhkan sosialisasi yang optimal.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Lodan, K.T. di Tahun 2022 menyajikan hasil penelitian bahwa fleksibilitas dalam pelayanan publik bertujuan agar masyarakat mendapatkan layanan yang terbaik sesuai dengan hak mereka. Keberadaan aparatur pelayanan publik dituntut untuk menyediakan dan mendistribusikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Sosialisasi mengenai ketersediaan pelayanan menjadi sangat penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Salsabila, L di Tahun 2020 menyajikan hasil penelitian dimana Pelayanan publik di kota Yogyakarta telah berhasil terintegrasi ke dalam sebuah layanan aplikasi bernama Jogja Smart Service, yang memungkinkan pemanfaatannya oleh seluruh masyarakat Kota Yogyakarta secara efektif dan efisien.
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Prasatya, Y.R di Tahun 2020 menyajikan hasil penelitian dimana penerapan inovatif dalam pelayanan

publik melalui SI SAKTI (aksi siap antar akta kematian) dan SI BULAN (aksi ibu pulang bawa akta kelahiran) telah memberikan dampak positif pada pendistribusian akta kematian dan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Magelang. Selain itu, informasi mengenai sosialisasi inovasi ini telah disampaikan melalui website resmi dan juga pihak kelurahan, yang berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan data diri seperti akta kematian dan akta kelahiran. Efek dari inovasi ini terlihat dari peningkatan jumlah kepemilikan data diri pada bulan-bulan setelah penerapannya.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Kartika, D.F di Tahun 2022 menyajikan hasil penelitian dimana sumber ide-ide inovatif berasal dari internal organisasi maupun eksternal organisasi. Budaya inovasi tercermin dalam kemudahan prosedur pelayanan kepengurusan adminduk melalui sistem pelayanan satu pintu (one get service). Kemampuan dan fungsionalitas alat inovatif telah terbukti efektif, didukung oleh bimbingan teknis (bimtek) yang diberikan kepada para aparatur pelaksana. Indikator tujuan dan hasil dari penerapan inovasi adalah memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam proses kepengurusan dokumen adminduk. Meskipun demikian, masih terdapat hambatan, yakni sebagian masyarakat yang belum menyadari adanya aplikasi Poedak sebagai sarana untuk memproses pelayanan adminduk secara online.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Jenis penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, metode penelitian ini digunakan untuk meneliti kondisi obyek secara alamiah, pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi). Menurut Bogdan Sugiyono (2021:27) Penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan yang telah ditanyakan. Selanjutnya peneliti melakukan reduksi dari segala informasi yang telah diperoleh, setelah melakukan analisis yang mendalam terhadap data dan informasi yang diperoleh maka peneliti dapat menemukan tema dengan cara mengkonstruksi data yang telah diperoleh menjadi suatu hipotesis.

Pemilihan narasumber berdasarkan pengetahuan yang dimiliki tentang aplikasi LAKSE dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Data diperoleh dari para informan yaitu Bapak Af Suryanda (selaku pengelola dan penyajian data) dan Bapak Revalta (selaku

administrator database). Selain itu, ada juga informan yang berasal dari kalangan masyarakat yakni Bapak Hendra Gunawan, Ibu Mira Damayanti serta Bapak Kardiono. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan para informan yang telah disebutkan diatas. Wawancara kepada informan terkait penerapan layanan kartu tanda penduduk pada aplikasi LAKSE. Pertanyaan yang diberikan kepada informan bertujuan agar dapat memberikan gambaran terkait pelayanan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Selain itu, sumber daya sekunder diperoleh meliputi Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tugas pokok dan fungsi dinas, struktur organisasi, pedoman maupun panduan aplikasi LAKSE, jurnal dan informasi yang diperoleh melalui website dinas.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari Milles dan Huberman (2021:133) yang terdiri dari pertama, pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara kepada informan yang relevan dan dokumentasi yang terkait. Kedua, Reduksi data, merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal pokok yang menjadi perhatian utama penelitian. Ketiga, penyajian data untuk memudahkan memahami data yang telah diperoleh dalam penelitian. Data dapat disajikan dalam bentuk tabel, diagram, bagan dan sebagainya. Keempat, verifikasi yakni penarikan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia, adalah suatu instansi pemerintah yang bertanggung jawab secara resmi atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil memiliki tujuan utama untuk melakukan pendataan, pencatatan, dan pengelolaan data kependudukan secara akurat dan handal. Selain tugas inti tersebut, Disdukcapil juga berwenang untuk melaksanakan fungsi-fungsi lain yang terkait dengan administrasi kependudukan, sejalan dengan peraturan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki beberapa fungsi kunci dalam menjalankan tugasnya. Fungsi-fungsi tersebut meliputi perumusan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pelaksanaan kebijakan tersebut, evaluasi dan pelaporan terkait kegiatan di bidang tersebut, administrasi dinas, serta pelaksanaan fungsi lain yang ditetapkan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan

fungsinya. Melalui pelaksanaan fungsi-fungsi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berperan penting dalam mengatur dan mengelola kebijakan, pelayanan, serta perkembangan kependudukan dan pencatatan sipil di wilayahnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam, dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi meliputi beberapa susunan organisasi yang terdiri dari kepala dinas, Sekretariat, Sub Bagian Perencanaan Program, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Bagian Analisis Keuangan Pusat dan Daerah Ahli Muda, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian, Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Administrasi Database Kependudukan Ahli Muda, Calon Administrasi Database dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD).

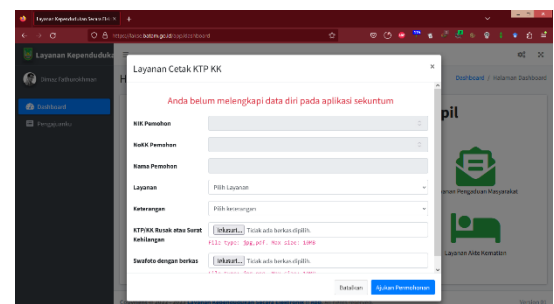
2. Gambaran Umum Aplikasi LAKSE

Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) merupakan inovasi terbaru yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam dengan kerjasama erat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam. Aplikasi LAKSE hadir sebagai solusi revolusioner untuk memfasilitasi berbagai kebutuhan administrasi kependudukan secara online, dengan tujuan memberikan kenyamanan, kecepatan, dan efisiensi kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan mereka. Keunggulan utama dari Aplikasi LAKSE adalah kemudahan aksesibilitasnya, yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan dan mengirimkan dokumen yang diperlukan secara daring, tanpa harus menghadapi kendala seperti kemacetan lalu lintas atau antrian panjang di kantor Disdukcapil. Dengan pemanfaatan teknologi informasi, Aplikasi LAKSE memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan dengan lebih efisien, sehingga waktu dan tenaga dapat dihemat. Aplikasi LAKSE menawarkan beragam layanan yang mencakup berbagai kebutuhan administrasi kependudukan, mulai dari mencetak Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), mengurus Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, hingga Akte Kematian. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan layanan Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), perubahan elemen data kependudukan, surat pindah (keluar Batam), dan layanan Surat Pindah Datang, memberikan solusi lengkap untuk keperluan administrasi kependudukan masyarakat.

prosedur yang dapat dilakukan dalam melakukan pendaftaran akun pada Sekuntum hingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) dan mengajukan permohonan layanan kependudukan secara online. Proses dimulai dengan pendaftaran akun melalui tautan resmi sekuntum.batam.go.id, di mana pengguna diminta untuk mengisi informasi pribadi dan membuat akun. Setelah pendaftaran berhasil, langkah berikutnya adalah melengkapi data pribadi dalam aplikasi Sekuntum untuk memastikan informasi yang diberikan akurat dan terverifikasi. Setelah data pribadi terisi lengkap, pengguna dapat mengakses aplikasi LAKSE melalui lakse.batam.go.id menggunakan akun yang telah didaftarkan sebelumnya. Dalam aplikasi LAKSE, pengguna dapat mengajukan berbagai layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, akte kelahiran, akte perkawinan, akte kematian, dan lainnya dengan mengisi formulir permohonan yang telah disediakan. Permohonan yang telah diajukan akan diproses dan pengguna akan mendapatkan pemberitahuan mengenai status dan kupon pengambilan dokumen melalui email. Dengan demikian, aplikasi LAKSE memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan secara efisien dan cepat melalui proses online yang mudah diakses melalui perangkat elektronik mereka.

3. Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Aplikasi LAKSE di Kota Batam

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam berupaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kependudukan dengan memperkenalkan aplikasi LAKSE (Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik). Namun, untuk saat ini aplikasi LAKSE hanya memungkinkan masyarakat untuk melakukan layanan permohonan cetak ulang KTP yang hilang atau rusak.



Gambar 1. Tampilan Menu Layanan Cetak Ulang KTP pada Aplikasi LAKSE (Sumber: Website Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam 2023)

Prosedur dalam cetak ulang KTP melalui aplikasi yang telah disediakan melibatkan pengisian formulir permohonan dengan mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pemohon, nomor KTP yang hilang atau rusak, serta nama pemohon. Pemohon juga diminta untuk menentukan status KTP, apakah hilang atau rusak, dan menyertakan foto KTP yang rusak atau foto KTP sebelum kehilangan sebagai bagian dari permohonan. Pengajuan permohonan cetak ulang KTP dilakukan secara daring dan melalui proses verifikasi oleh petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) atau instansi terkait. Tujuan dari proses verifikasi ini adalah untuk memvalidasi permohonan dan memastikan kesesuaian data yang diberikan oleh pemohon dengan catatan kependudukan yang ada.

Setelah berhasil melewati tahap verifikasi, petugas akan memproses pencetakan KTP baru dan pemohon akan diberitahu tentang waktu dan tempat pengambilan di kantor Disdukcapil. Saat melakukan pengambilan KTP baru, pemohon diharuskan untuk menyertakan dokumen pendukung seperti surat keterangan kehilangan KTP asli (jika KTP hilang) atau KTP rusak (jika KTP mengalami kerusakan). Durasi proses cetak ulang KTP adalah 1-3 hari, bergantung pada kapasitas dan sistem kerja yang ada di Disdukcapil Kota Batam. Adanya fasilitas pengajuan permohonan cetak ulang KTP secara daring ini mempermudah warga dalam mengurus dokumen kependudukan yang hilang atau rusak tanpa harus menghadapi kendala dan antrian yang panjang.

Sebagai bagian dari upaya untuk memperoleh wawasan yang komprehensif mengenai layanan cetak ulang Kartu Tanda Penduduk (KTP) melalui Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE), telah dilaksanakan serangkaian wawancara dengan para informan yang telah ditetapkan menggambarkan bahwa walaupun aplikasi LAKSE memiliki tampilan yang mudah dimengerti, beberapa pengguna masih menghadapi kendala teknis, kesulitan pemahaman, dan membingungkan bagi mereka yang kurang paham tentang teknologi. Perlu adanya upaya lebih lanjut dalam memberikan edukasi dan dukungan teknis kepada masyarakat agar aplikasi LAKSE dapat digunakan dengan lebih efektif dan efisien dalam proses administrasi kependudukan. Error pada aplikasi LAKSE menjadi kendala utama yang menyebabkan keterlambatan dalam proses cetak ulang KTP. Kendala ini menyebabkan penggunaan aplikasi menjadi terganggu dan menyebabkan status permohonan KTP selalu dalam proses tanpa adanya perkembangan yang memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya dan juga terdapat masyarakat yang belum secara menyeluruh mencoba aplikasi ini.

Berdasarkan tanggapan para informan yang telah di wawancarai terkait layanan cetak ulang KTP di Aplikasi LAKSE menggambarkan bahwa pelayanan tersebut masih dihadapkan pada beberapa tantangan terkait kemudahan, prosedur, syarat, dan waktu penyelesaiannya bagi masyarakat. Penerimaan masyarakat terhadap aplikasi LAKSE masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya penyebaran informasi dan dukungan teknis yang terencana dan berkelanjutan untuk memastikan aplikasi ini dapat diakses dan dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Melalui pendekatan ini, diharapkan tercapai pelayanan kependudukan yang lebih efisien, sementara masyarakat akan semakin percaya dan terlibat dalam pemanfaatan teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

Teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Irfadat (2021:13) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah sebagai bagian dari tanggung jawabnya kepada publik. Dalam konteks penggunaan aplikasi LAKSE dalam proses administrasi kependudukan, penerapan teori pelayanan publik menekankan pentingnya penerimaan masyarakat akan penyebaran informasi dan partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan inovasi ini. Melibatkan masyarakat secara aktif dan memastikan akses yang mudah akan mendorong terwujudnya pelayanan kependudukan yang lebih efisien dan berkualitas.

Hal ini juga didukung oleh penelitian serupa yang telah dilakukan oleh Dony pada tahun 2022 dengan judul "Pelayanan Program Disdukcapil Online Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan." Penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami tentang pelayanan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa situasi serupa juga terjadi di Kota Batam terkait penggunaan aplikasi LAKSE.

SIMPULAN

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Batam masih menghadapi berbagai tantangan terkait kemudahan, prosedur, syarat, dan waktu penyelesaiannya bagi masyarakat. Penerimaan masyarakat terhadap aplikasi LAKSE masih perlu ditingkatkan, upaya penyebaran informasi dan dukungan teknis yang terencana dan berkelanjutan perlu dilakukan untuk memastikan aplikasi ini dapat diakses dan dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk mencapai pelayanan kependudukan yang lebih efisien, sambil meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks

penggunaan aplikasi LAKSE, menekankan pentingnya penerimaan masyarakat dan partisipasi aktif mereka dalam memanfaatkan inovasi ini. Melibatkan masyarakat secara aktif dan memastikan akses yang mudah dapat mendukung terwujudnya pelayanan kependudukan yang lebih efisien dan berkualitas. Secara keseluruhan, penerapan aplikasi LAKSE merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kependudukan di Kota Batam. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat dan mengatasi kendala teknis, diharapkan aplikasi LAKSE dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan menciptakan layanan kependudukan yang lebih modern, efisien, dan responsif.

kominfo-urus-ktp-di-batam-kini-bisa-online/.

Syahrudin. (2020). Pelayanan Publik. In *Implementasi Kebijakan Publik*, Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

Doni. (2022). Pelayanan Program Disdukcapil Online Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provisni Kalimantan Selatan. *Journal of Teknologi Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 2722-1717.

Heryanto. (2023). *Disdukcapil Batam Buka Layanan Online Urus Dokumen Kependudukan Bisa Dari Rumah*. Retrieved from <https://batampos.jawapos.com/infokota/26/01/2023/disdukcapil-batam-buka-layanan-online-urus-dokumen-kependudukan-bisa-dari-rumah/>.

Huberman, M. A. (2021). Metode Analisis Data. In Sugiyono, *Metode Penelitian kualitatif, Bandung*.

Irfadat, T. (2021). Konsep Pelayanan Publik. Dalam *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Surabaya*.

Lumbantobing. (2022). *Warga Datangi Disdukcapil Batam Sejak Pagi, Paling Banyak Urus Akta Lahir*. Retrieved from (<https://batam.tribunnews.com/2022/01/19/warga-datangi-disdukcapil-batam-sejak-pagi-paling-banyak-urus-akta-lahir>).

Mediacenter. (2023). *Kolaborasi Disdukcapil dan Kominfo Urus KTP di Batam Kini Bisa Online*. Retrieved from <https://mediacenter.batam.go.id/2023/01/25/kolaborasi-disdukcapil-dan->