

**EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DENGAN
SISTEM *DOOR TO DOOR***
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)

Young Aula Abdy¹, Teguh Santoso², Zakariya³

E-mail : aulaabdy@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Abstract

E-KTP is a mandatory identity card that must be issued by every citizen of Indonesia. Therefore, every Indonesian citizen must record to make E-KTP, including a community with special needs, elderly and people with impaired souls. This research aims to describe and analyze the effectiveness of e-KTP record service with door to door system by the population service and civil registration of Mojokerto city. This type of research is a qualitative descriptive. The Data obtained in this research is from actual phenomena or events occurring in the field resulting from interviews and existing documents. The results showed that the effectiveness of e-KTP service with door to door system is still lacking in terms of socialization and update information about the novelty of the service. It can be seen from a society that lacks knowledge of the program and is slow in receiving information updates.

Keywords: Effectiveness, Service, e-KTP, Elderly, Disabilities, mental disorder

Abstrak

E-KTP merupakan kartu identitas wajib yang harus dimiliki oleh setiap warga Negara Indonesia. Oleh sebab itu, setiap warga Indonesia wajib rekam untuk membuat e-KTP, termasuk masyarakat yang berkebutuhan khusus, lansia dan orang dengan gangguan jiwa. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan perekaman e-KTP dengan sistem *door to door* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dari fenomena atau kejadian yang sebenarnya terjadi di lapangan yang dihasilkan dari wawancara dan dokumen yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* masih kurang dalam hal sosialisasi dan *update* informasi tentang kebaruan terkait pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang kurang mengetahui tentang program tersebut dan lambat dalam menerima *update* informasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, e-KTP, Lansia, Difabel, ODGJ

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik. Menurut Lethinen dalam Mulyawan (2016:60) pelayanan mempunyai makna sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen atau pelanggan. Dalam pelaksanaannya, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, hal ini telah tercantum dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Menurut Mohommad (2003) yang dikutip oleh Mahsyar (2011:85) berpendapat bahwa pelayanan yang berkualitas tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola. Hal ini mengartikan bahwa penyelenggara sangat berperan dalam pencapaian efektivitas pelayanan.

Efektivitas merupakan keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Ratminto dalam Primanda (2017:4) berpendapat bahwa efektivitas yaitu tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Efektifitas pelayanan dapat tercapai dengan maksimal apabila tujuan atau perencanaan sampai pelaksanaannya berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila telah memenuhi harapan masyarakat, seperti pendapat yang dikemukakan oleh Tangkilisan (2005) yang dikutip oleh Kadarisman (2018:31) bahwa organisasi publik dikatakan efektif apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun dalam kenyataannya pelayanan publik yang berkualitas saat ini belum banyak dirasakan oleh masyarakat luas. Kurang maksimal penyelenggara pelayanan merupakan anggapan masyarakat mengenai pelayanan publik saat ini. Hal ini dapat dilihat dari profesionalisme, kompetensi dan etika penyelenggara yang kurang dalam memberikan pelayanan. Selain itu prosedur yang panjang dan berbelit-belit mengakibatkan pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hal

yang harus dilakukan tidak hanya meningkatkan profesionalisme pegawai, tetapi juga perlu adanya inovasi/pemikiran-pemikiran baru yang dituangkan dalam melayani masyarakat. pemikiran-pemikiran baru dalam pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan baik memperbaiki pelayanan maupun membuat program baru yang belum pernah diterapkan sebelumnya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik saat ini menjadi perhatian utama bagi sebuah instansi pemerintah. Berbagai upaya dilakukan dengan melakukan terobosan-robosan baru/membuat program-program baru baik memperbaiki pelayanan yang sudah ada maupun membuat program baru yang belum pernah diterapkan sebelumnya. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah dalam memperoleh kebutuhan sesuai dengan harapan masyarakat, dan tentunya diharapkan dapat mencapai tujuan. Untuk mengetahui apakah sebuah program pelayanan dapat mencapai tujuan dapat dilakukan pengukuran efektivitas. Terdapat 4 kriteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas menurut Budiani (2009) yang dikutip oleh Primanda (2017:5) antara lain;

- 1). **Ketetapan sasaran program**, yaitu sejauh mana pelanggan dari program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- 2). **Sosialisasi program**, yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat.
- 3). **Tujuan program**, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah diterapkan sebelumnya.
- 4). **Pemantauan**, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan.

Pelayanan e-KTP merupakan salah satu pelayanan yang banyak dilakukan oleh masyarakat, selain sebagai identitas sah yang wajib dimiliki bagi setiap warga Negara Indonesia e-KTP juga berfungsi untuk pengurusan dokumen penting lain. Sebagai alat yang vital, mengharuskan masyarakat untuk memiliki KTP *elektronik* dan yang belum e-KTP diwajibkan untuk memperbaiki KTP nya khususnya kota Mojokerto, hal ini telah tercantum

dalam Peraturan Daerah Kota Mojokerto No. 11 Th. 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto diharapkan maksimal dan menyeluruh dalam memberikan pelayanan agar mencapai efektivitas khususnya dalam pelayanan e-KTP.

Dalam pasal 12 Peraturan Daerah Kota Mojokerto No. 11 Th. 2012 tertulis bahwa pemerintah menerbitkan e-KTP bagi seluruh masyarakat kota Mojokerto termasuk penerbitan e-KTP bagi penduduk yang tidak mampu datang atau tidak memungkinkan datang ke kantor untuk melakukan rekam e-KTP. Untuk melaksanakannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto menerapkan program perekaman e-KTP dengan sistem *door to door*. Program perekaman e-KTP dengan sistem *door to door* ini diperuntukan bagi masyarakat kota Mojokerto dalam pembuatan e-KTP baru maupun pembaruan e-KTP yakni bagi masyarakat kota Mojokerto berkebutuhan khusus, lansia, dan orang dengan gangguan jiwa.

Dalam penerapannya, petugas dari Dispenduk Kota Mojokerto mendatangi langsung ke kediaman pemohon yang mengajukan layanan *door to door* untuk melakukan rekam e-KTP. Masyarakat kota Mojokerto yang akan mengajukan layanan ini harus melengkapi persyaratan dengan disertai surat keterangan dari kelurahan yang menyatakan bahwa warganya benar-benar tidak bisa datang langsung untuk melakukan rekam e-KTP. Setelah melengkapi persyaratan, pihak keluarga datang ke kantor pelayanan mengikuti prosedur seperti biasa. Untuk waktu pelaksanaannya masyarakat harus menunggu dan akan dihubungi melalui *telephon*.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapat dari wawancara dengan keluarga pemohon pada tanggal 11 Juni 2020, pada wawancara tersebut informan menyatakan bahwa dalam pengajuan pelayanan e-KTP prosedur pelayanan yang dilakukan sangat panjang, dimana harus mengurus surat keterangan kelurahan serta dalam pengajuan pelayanan tersebut harus mengantre seperti pengurusan pelayanan lain atau harus mengantre seperti pengurus lain dan untuk pelaksanaannya pemohon harus menunggu dihubungi pihak DISPENDUK yang belum pasti waktunya. Hal ini mengartikan bahwa

pelayanan tersebut belum memenuhi prinsip pelayanan *door to door* karena dalam prosesnya keluarga pemohon masih diharuskan datang untuk pengajuan. Selain dari masyarakat, peneliti juga mendapatkan informasi dari kepala bidang administrasi kependudukan bahwa permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan tersebut yaitu waktu yang harus menyesuaikan dari kedua belah pihak. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto khususnya pada pelayanan rekam e-KTP dengan sistem *door to door*. Mengingat proses yang panjang bagi yang akan mengajukan pelayanan tersebut dan bagi pegawai yang harus datang ke rumah warga pemohon dengan membawa semua peralatan rekam e-KTP, untuk itu penulis ingin mengetahui bagaimana efektivitas program tersebut. Sehingga penulis mengangkat judul “Efektivitas Pelayanan E-KTP dengan Sistem *Door To Door* (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)”.

Dalam penelitian ini tidak terlepas dari hasil penelitian terdahulu untuk dijadikan perbandingan. Penelitian yang sesuai dengan penelitian yang penulis lakukan, yakni;

Pertama, penelitian Marselus Yollan Lokabora dan Noora Fithriana (2018) yang melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dengan judul “Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan “Jebol Anduk” dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan “jebol anduk” Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilihat dari ukuran standar pelayanan publik. Dalam penelitian ini menemukan masih ada beberapa kendala yaitu jaringan internet yang belum maksimal, tingkat kesadaran masyarakat dalam kepentingan kepemilikan dokumen kependudukan yang relatif masih kurang, serta belum banyak tersedia balngko oleh pemerintah dalam pembuatan e-KTP.

Kedua, penelitian Lolita Oktaviana dan Dra. Meirinawati, M.AP (2018) yang melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP

Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program jemput bola yang diterapkan di Dispenduk Kota Surabaya telah berjalan dengan baik, hal ini mengartikan bahwa strategi pelayanan melalui jemput bola ini cukup baik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat terutama pada pelayanan rekam KTP-el. Dalam hal ini pihak Dispenduk Kota Surabaya telah mengupayakan mewujudkan pelayanan prima dengan menerapkan kondisi kerja yang sehat baik antara pegawai satu dengan yang lainnya maupun pegawai dengan pemimpin. Hal ini dilakukan dengan cara melaksanakan tugas antara pegawai dengan atasan secara kekeluargaan, dalam hal ini staf akan merasa lebih nyaman akan kondisi kerja tersebut.

Dan yang terakhir yaitu penelitian oleh Dhia Atika Kamila (2017), dimana penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dengan mengangkat judul “Inovasi Pelayanan e-KTP melalui Program Pelanduk Cepat”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo melalui program “PELANDUK CEPAT”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang terjadi selama proses layanan keliling seperti kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat sehingga mengakibatkan miskomunikasi dan lemahnya jaringan internet.

Dari ketiga penelitian tersebut memiliki persamaan yaitu sama-sama melakukan penelitian pada pelayanan e-KTP oleh instansi yang dilaksanakan di luar kantor. Dan perbedaannya yaitu penelitian yang peneliti lakukan merupakan pelayanan e-KTP khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus atau yang benar-benar tidak bisa datang secara fisik ke kantor untuk rekam e-KTP, sedangkan penelitian terdahulu tersebut diperuntukkan bagi semua masyarakat.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata

tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, Bogdan dan Taylor (1995) dalam Suwendra (2018:4). Metode kualitatif ini dipilih dengan pertimbangan lebih mudah apabila dihadapkan dengan kenyataan ganda dan dapat mengungkapkan fakta atau fenomena yang belum diketahui sehingga dalam hal ini penulis menganalisis dan memaparkan secara objektif terkait pengamatan sesuai keadaan di lapangan secara akurat yang berfokus pada efektivitas pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dari fenomena atau kejadian yang sebenarnya terjadi di lapangan yang dihasilkan dari wawancara dan dokumen yang ada. Wawancara dilakukan dengan beberapa informan yaitu Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, pegawai pelaksana dan beberapa masyarakat yaitu keluarga/wali pemohon. Dan data yang diperoleh dari dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu peraturan perundang-undangan dan dokumen yang berasal dari ruang arsip Dispenduk Kota Mojokerto. Hasil wawancara yang peneliti peroleh akan dirangkum dengan cara mendeskripsikan dan menganalisis yang difokuskan pada efektivitas pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door*. Untuk memastikan kebenaran dari data, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan informan dan membandingkan berbagai sumber informasi sebagai bahan pertimbangan yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara informan satu dengan informan yang lainnya dan juga membandingkan wawancara dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian.

HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, penulis menggunakan teori ukuran efektivitas oleh Budiani (2009) antara lain;

1. Ketepatan sasaran program

Sasaran program yaitu kepada siapa program tersebut ditujukan. Dalam pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* ini yang menjadi target yaitu

masyarakat kota Mojokerto berkebutuhan khusus, lansia, maupun orang dengan gangguan jiwa yang tidak memungkinkan untuk datang ke kantor melakukan rekam e-KTP.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapat dari wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa sasaran program pada pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* tersebut memang benar diperuntukan kepada masyarakat kota Mojokerto berkebutuhan khusus, lansia dan orang dengan gangguan jiwa. Dan sasaran program pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dapat dikatakan sudah tepat sasaran sesuai yang telah direncanakan.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan hal pertama yang harus dilakukan untuk mengsucceskan upaya yang sedang dilakukan. Sosialisasi program haruslah dilakukan dengan upaya-upaya yang terencana agar program yang dimaksud dapat tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat. Sosialisasi program tentunya bertujuan untuk mempromosikan program yang tengah diterapkan dalam sebuah instansi dengan harapan seluruh masyarakat dapat berpartisipasi. Sosialisasi program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto terkait program pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* yaitu dengan cara mengirimkan surat resmi kepada pejabat setempat seperti kepada kecamatan dan kelurahan terkait pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door*.

Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan salah satu informan wali dari pemohon yaitu pak RT, mengatakan bahwa membenarkan jika pihak Dispenduk pernah melakukan sosialisasi tersebut dan diperkuat oleh pernyataan pegawai bahwa program ini telah disosialisasikan dikelurahan-kelurahan. Namun, peneliti menemukan kekurangan dalam sosialisasi tersebut bahwa dalam sosialisasi yang dilakukan tidak melibatkan masyarakat. Hal ini peneliti sampaikan berdasarkan pernyataan pegawai pelayanan yang melihat bahwa masih ada masyarakat yang membawa keluarganya dengan kondisi yang tidak memungkinkan memaksa datang ke kantor pelayanan untuk melakukan rekam e-KTP.

Untuk lebih meyakinkan, peneliti melakukan penelusuran pada situs-situs *online* terkait pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* ini, mulai dari *website* dan juga media sosial yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Dari penelusuran tersebut, peneliti tidak menemukan adanya informasi terkait pelayanan ini. Dalam hal ini, pihak Dispenduk kurang dalam memanfaatkan media untuk mendemokan program tersebut.

Dari data keseluruhan yang peneliti peroleh, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi tentang e-KTP dengan sistem *door to door* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto masih kurang, dimana masih ada masyarakat yang belum mengetahui akan program tersebut.

3. Tujuan Program

Tujuan program merupakan apa saja yang hendak dicapai dalam suatu program. Tujuan program yang dikemukakan oleh Budiani (2009) dalam Primanda (2017:5) bahwa tujuan program merupakan sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam suatu program, tujuan merupakan hal paling utama yang direncanakan sebagai pedoman untuk keberhasilan suatu program. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari kepala bidang pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* memiliki tujuan yaitu melaksanakan pelayanan prima secara menyeluruh bagi masyarakat kota Mojokerto dan memiliki target bahwa semua penduduk harus memiliki e-KTP, dimana menargetkan 99% penduduk kota Mojokerto memiliki e-KTP, sesuai amanat dalam Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 11 Tahun 2012 tentang tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Hasil penelitian yang peneliti peroleh, dapat disimpulkan tujuan dalam memberikan hak untuk memiliki e-KTP bagi masyarakat kota Mojokerto yang berkebutuhan khusus, lansia, maupun orang dengan gangguan jiwa dapat dikatakan bahwa benar telah menerima haknya untuk memiliki e-KTP dan menggunakannya sebagai alat untuk pengurusan kartu sehat. Seperti pernyataan informan dalam sesi wawancara baik dengan keluarga maupun wali pemohon yang rata-rata menjawab bahwa pelayanan e-KTP dengan sistem *door*

to door ini sangat mempermudah dalam memperoleh e-KTP bagi keluarganya yang tidak memungkinkan untuk datang ke kantor melakukan rekam. Dan rencana yang telah ditargetkan kepala bidang administrasi kependudukan menyampaikan bahwa telah berhasil mencapainya. Kabid Adminduk menjelaskan bahwa penduduk kota Mojokerto yang belum melakukan perekaman ada sekitar 1,5% dengan melalui *door to door* tersebut dapat menjangkau dari 1,5% dapat minimalkan menjadi hanya 0,5% jadi sampai sekarang target perekaman penduduk kota Mojokerto 99,5% yang 1% merupakan penduduk dengan gangguan jiwa, lansia dan juga anak dengan berkebutuhan khusus yang tidak bisa datang langsung ke kantor Dispenduk Capil kota Mojokerto.

Dari data-data tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa rencana yang disebutkan oleh Kabid Adminduk yang telah ditetapkan dalam pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* ini dapat dikatakan telah tercapai.

4. Pemantauan

Setelah suatu program dijalankan dan terlaksana, tentulah dilakukan pengamatan dengan tujuan dapat mengetahui kekurangan yang terdapat pada program tersebut. sebagai bentuk pemantauan pihak Dispenduk telah melakukan penyederhanaan untuk persyaratan yaitu tidak diperlukan surat keterangan dari kelurahan untuk pengajuan pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door*, keluarga pemohon cukup datang dengan membawa foto *copy* KK. Hal tersebut telah diberlakukan sejak awal tahun 2019. Akan tetapi, peneliti menemukan berkas dan informasi dari informan bahwa masih ada pihak keluarga permohon mengajukan dengan menyertakan surat keterangan dari kelurahan. Penyederhanaan pada persyaratan pengajuan sangatlah mempermudah masyarakat, karena permintaan surat keterangan itu sendiri juga membutuhkan waktu. Berdasarkan data yang peneliti peroleh tersebut, dapat disimpulkan bahwa kurangnya informasi lebih lanjut terkait peniadaan surat keterangan di dalam pengajuan pelayanan e-KTP dengan *sistem door to door*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis uraikan mengenai pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dapat disimpulkan bahwa:

1. Ketepatan sasaran pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* ini dapat disimpulkan bahwa sudah tepat sasaran yaitu diperuntukan kepada masyarakat kota Mojokerto yang berkebutuhan khusus, lansia dan orang dengan gangguan jiwa.
2. Sosialisasi mengenai pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dapat dikatakan belum efektif, karena masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door*.
3. Berdasarkan data-data yang ada dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* sudah tercapai sesuai yang diharapkan, yaitu melaksanakan pelayanan prima secara menyeluruh bagi masyarakat kota Mojokerto berkebutuhan khusus, lansia dan orang dengan gangguan jiwa, dan juga target yang telah ditetapkan telah tercapai.
4. Pemantauan program yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto belum cukup efektif, dimana upaya yang dilakukan dalam pelayanan ini belum tersampaikan ke pada masyarakat secara menyeluruh.
5. Faktor pendukung dalam pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* yaitu pertama jangkauan wilayah kota Mojokerto yang kecil, sehingga dapat dijangkau keseluruhan. Kedua, *database* yang valid sehingga dapat langsung melakukan perekaman e-KTP. Ketiga, Alamat mudah dicari/dilacak, karena wilayah perkotaan sehingga alamat mudah dicari. Dan terakhir, keluarga yang membantu mendampingi dalam menenangkan pemohon.
6. Faktor penghambat dalam Pelayanan e-KTP dengan sistem *door to door* yaitu, pertama koordinasi waktu pelaksanaan dengan keluarga pendamping. Kedua, sarana dan prasarana yang belum memadai, karena kondisinya yang sudah lama. Dan pemohon yang berada di luar kota Mojokerto.

REFERENSI

- Kadarisman, M. (2018). *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Depok: Rajawali Press.
- Kamila, D. A. (2017). Inovasi Pelayanan e-KTP melalui Program PELANDUK CEPAT (Pelayanan Kependudukan Cepat di Tempat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. *Skripsi Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember*, 1-53.
- Lolita Oktaviana, Drs. Meirinawati, M.AP. (2018). Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya . *Jurnal Administrasi Publik, Universitas Negeri Surabaya* .
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Prespektif Administrasi Publik. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Makasar* , 85.
- Marselus Yollan Lokabora, Noora Fithriana . (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan "Jebol Anduk" dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , 64-69.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
- Primanda, R. (2017). Efektivitas Program SMS Gateway pada Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH* , 4.
- Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial Pendidikan Kebudayaan dan Keagamaan*. Badung: Nilacakra.