SKRIPSI

PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN *E-KTP* BERBASIS *E-GOVERMENT* DI KOTA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Disusun Oleh :

ARIEF AKBAR
NIM. E1032191040

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERISTAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

SKRIPSI

PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN *E-KTP* BERBASIS *E-GOVERMENT* DI KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Ilmu Pemerintahan

Disusun Oleh :

ARIEF AKBAR

NIM. E1032191040

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERISTAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN *E-KTP* BERBASIS *E-GOVERMENT* DI KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada

ARIEF AKBAR
NIM.E1032191040

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Yulius Yohanes , M.Si
NIP. 196405271992021001

Tanggal:.....

Dosen Pembimbing Pedamping



Hairil Anwar,S.E.,M.Si..
NIP. 196905142007011004

Tanggal:.....

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN E-KTP BERBASIS E-GOVERMENT DI KOTA PONTIANAK

Oleh:
ARIEF AKBAR
NIM. E1032191040

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tangggal : Jumat, 12 Juni 2026
Waktu : 15.00 WIB
Tempat : Ruang 2 Sidang FISIP UNTAN

Disetujui Oleh:

Ketua	**Sekretaris**
Dr. Yulius Yohanes M.Si	Hairil Anwar, S.E., M.Si
NIP. 196405271992021001	NIP. 196905142007011004
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Dr. Erdi, M.Si	Silverius Tey Seran, S.STP., M.AP
NIP. 196707272005011001	NIP.199110022012061003

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 19720521006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	:	Arief Akbar
Nomor Mahasiswa	:	E1032191040
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya asli saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di program studi, fakultas, atau perguruan tinggi lain. Selama pengetahuan saya, skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara jelas dirujuk dalam Daftar Pustaka di skripsi ini.

Pontianak, 11 Juni 2026
Yang membuat pernyataa



Arief Akbar
NIM E1032191040

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak dalam mengoptimalkan pelayanan e-KTP berbasis e-government. Penelitian dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya berbagai kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan digital, seperti gangguan sistem layanan daring, keterbatasan akses pelayanan, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, serta kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pelayanan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Disdukcapil Kota Pontianak, kemudian dianalisis menggunakan Teori Peran Bruce J. Biddle. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP berbasis e-government di Kota Pontianak telah berjalan cukup baik dan mengalami perkembangan positif melalui penerapan pelayanan digital, pelayanan jemput bola, serta pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa gangguan jaringan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta keterbatasan sumber daya manusia aparatur. Untuk mengatasi kendala tersebut, Disdukcapil melakukan berbagai upaya, antara lain meningkatkan sosialisasi layanan digital, memperbaiki sistem pelayanan, dan meningkatkan kompetensi aparatur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan e-KTP berbasis e-government memerlukan dukungan infrastruktur teknologi, kapasitas aparatur, dan literasi digital masyarakat yang berkelanjutan.

Kata Kunci*: e-Government. Pelayanan e-KTP, Teori Peran, Administrasi Kependudukan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the Pontianak City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) in optimizing e-government-based e-KTP services. The research was driven by the persistent challenges in digital population administration services, such as disruptions to the online service systems, limited access to the services, limited public understanding of digital service procedures, and the readiness of human resources and service infrastructure. The study employed a qualitative method with a descriptive approach, with data collected through observation, interviews, and documentation at the Pontianak City Disdukcapil, and were subsequently analyzed using Bruce J. Biddle's Role Theory. The results indicate that the implementation of e-government-based e-KTP services in Pontianak City has been functioning fairly well and has shown positive development through the provision of digital services, outreach services, and the utilization of the Population Administration Information System (SIAK). However, their implementation still faces challenges such as network instability, limited facilities and infrastructure, and insufficient human resources among civil servants. To overcome these challenges, the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) has undertaken various efforts, including increasing public awareness of digital services, improving service systems, and enhancing the competence of civil servants. This study concludes that the optimization of e-government-based e-KTP services requires sustainable support in the form of technological infrastructure, civil servant capacity, and public digital literacy.

Keywords: e-Government; e-ID Card Services; Role Theory; Population Administration.



RINGKASAN PENELITIAN

Penelitian ini berjudul “Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengoptimalkan Pelayanan e-KTP Berbasis e-Government di Kota Pontianak.” Penelitian ini membahas bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menjalankan perannya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP, melalui sistem pelayanan berbasis digital.

Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya administrasi kependudukan dalam yang menjadi dasar penting bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan pembangunan, memberikan pelayanan sosial, menyalurkan bantuan, serta menjamin setiap warga negara memiliki identitas hukum yang sah. Seiring perkembangan teknologi informasi, pelayanan administrasi kependudukan tidak lagi cukup dilakukan secara manual. Pemerintah dituntut menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kota Pontianak sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Barat memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi. Pertumbuhan jumlah penduduk dan meningkatnya kebutuhan terhadap dokumen kependudukan membuat pelayanan e-KTP menjadi salah satu layanan publik yang sangat penting. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Disdukcapil Kota Pontianak telah menerapkan pelayanan berbasis e-government melalui layanan daring, pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK, serta pelayanan jemput bola. Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan digital ini belum sepenuhnya berjalan optimal.

Beberapa kendala masih ditemukan dalam pelayanan e-KTP berbasis e-

government di Kota Pontianak. Masyarakat masih menghadapi gangguan jaringan, akses layanan online yang belum stabil, keterbatasan waktu atau kuota pelayanan, serta kurangnya pemahaman terhadap prosedur layanan digital. Sebagian masyarakat juga masih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil karena merasa pelayanan tatap muka lebih mudah dipahami. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan aparatur, ketersediaan infrastruktur, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP berbasis e-government. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pelaksanaan pelayanan e-KTP, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menjelaskan upaya Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik, terutama mengenai pelayanan publik berbasis digital. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki mutu pelayanan kepada masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berusaha memahami fenomena pelayanan e-KTP berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak Disdukcapil yang memahami proses pelayanan administrasi

kependudukan serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis penelitian menggunakan Teori Peran dari Bruce J. Biddle untuk melihat bagaimana aparatur pemerintah menjalankan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya dalam pelayanan e-KTP berbasis e-government.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP berbasis e-government di Kota Pontianak telah berjalan cukup baik dan menunjukkan perkembangan positif. Disdukcapil Kota Pontianak telah melakukan berbagai inovasi pelayanan, seperti pelayanan online, penggunaan SIAK, serta pelayanan jemput bola bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses. Kehadiran layanan digital membantu masyarakat karena sebagian proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih praktis dan tidak selalu mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor pelayanan.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan e-KTP masih menghadapi beberapa hambatan. Kendala tersebut meliputi gangguan jaringan, keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan sumber daya manusia aparatur, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Hambatan tersebut membuat pelayanan belum sepenuhnya berjalan maksimal. Dengan demikian, pelayanan e-KTP berbasis e-government di Kota Pontianak sudah menunjukkan arah perkembangan yang baik, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek teknologi, kelembagaan, dan kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, Disdukcapil Kota Pontianak telah melakukan beberapa upaya, antara lain memperbaiki sistem pelayanan digital, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, memperkuat koordinasi internal,

serta meningkatkan kompetensi aparatur. Pelayanan jemput bola juga terus dikembangkan agar masyarakat yang sulit mengakses layanan digital tetap dapat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Upaya ini menunjukkan bahwa Disdukcapil tidak hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai lembaga pelayanan publik yang harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran Disdukcapil Kota Pontianak dalam mengoptimalkan pelayanan e-KTP berbasis e-government telah berjalan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, Disdukcapil perlu terus memperkuat infrastruktur teknologi, meningkatkan kapasitas aparatur, serta memperluas sosialisasi layanan digital kepada masyarakat. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, pelayanan e-KTP di Kota Pontianak diharapkan dapat menjadi lebih efektif, mudah diakses, dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat.

MOTO

“ Fa Inna Ma’al ‘Usri Yusra.”

Artinya: Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Ilmu tanpa keberpihakan adalah netralitas palsu dan lulus bukan akhir.

Ia adalah sumpah untuk kembali kepada rakyat.

Katakan pada dirimu, besok mungkin kita sampai, besok mungkin kita tercapai - (Hindia – Secukupnya)

PERSEMBAHAN

1. Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.Pada kesempatan yang berbahagia ini, sebagai ungkapan syukur atas segala doa dan motivasi,maka skripsi ini peneliti dipersembahkan untuk :
2. Teristimewa untuk kedua orang tua peneliti, Bapak Firdaus dan Ibu Sulia.Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang begitu besar dalam melahirkan,membesarkan,merawat,memenuhi setiap kebutuhan terutama di dalam pendidikan dari kecil hingga saat ini. Terimakasih untuk semua perjuangan,kerja keras,dukungan,doa,nasehat dan motivasi yang tulus dan ikhlas
3. Saudara kandung peneliti, Fiera Filia (Adik Saya). Terima kasih atas dukungan, penghiburan, dan semangat yang telah diberikan kepada Peneliti selama mengenyam Pendidikan ini, terutama dalam masa jenuh pengerjaan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat peneliti yang telah setia menyertai dan memberikan motivasi kepada peneliti yang juga berjasa dalam kehidupan peneliti.
5. Teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019 yang telah membersamai peneliti selama perkuliahan ini. Terima kasih atas pengalaman, pembelajaran, dan perjuangan yang telah dilalui bersama-sama.
6. Teman-teman IMPRESIF 2019 , terima kasih atas pengalaman sebagai peserta, panitia, maupun pengurus dalam setiap agenda kampus. Terima kasih telah menjadi rumah yang nyaman untuk berbagi keluh kesah dan cerita.

7. untuk seseorang yang belum bisa kutulis jelas namanya disini,namun sudah tertulis jelas di lauhul mahfudz untukku.terimakasih sudah menjadi alasan dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu bentuk penulis dalam memantaskan diri.
8. Last but not least, terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah mampu bertahan, berjuang, dan melangkah hingga titik ini. Terima kasih karena tidak memilih menyerah meskipun harus menghadapi berbagai tekanan, tantangan, dan ketidakpastian selama proses penyusunan skripsi ini. Tidak mudah melewati hari-hari yang dipenuhi rasa lelah, keraguan, serta pengorbanan yang menguras tenaga, pikiran, dan perasaan. Keringat, air mata, dan berbagai perjuangan yang telah dilalui menjadi bagian dari proses pendewasaan dan pembelajaran yang berharga.Setiap langkah yang ditempuh, sekecil apa pun, merupakan bukti bahwa usaha tidak pernah mengkhianati hasil. Saya menyadari bahwa perjalanan ini bukanlah akhir dari sebuah perjuangan, melainkan awal dari perjalanan yang lebih panjang dalam menata masa depan dan meraih cita-cita yang lebih besar.Untuk semua proses yang telah berhasil dilewati, saya bangga pada diri saya sendiri. Terima kasih karena telah bertahan sampai hari ini. *Proud of myself.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini yang berjudul "Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Dalam mengoptimalkan Pelayanan *E-KTP* Berbasis *E-Government*". Dalam proses penyelesaian proposal penelitian ini, saya menyadari jika penyusunan ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak.

Usulan penelitian ini disusun sebagai syarat untuk seminar dan merupakan kewajiban yang harus dipahami sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya peneliti menyadari akan kekurangan dari penulisan usulan penelitian ini, karena hasil yang dicapai melalui usulan penelitian ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Keberhasilan dalam penulisan usulan penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Herlan, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan
3. Dr. Yulius Yohanes , M.Si selaku dosen Pembimbing Utama, dan Hairil

Anwar, S.E, M.Si selaku Pembimbing Pembantu yang telah memberikankemudahan dan arahan, memotivasi dan bimbingan selama proses penulisan proposal penelitian ini.

4. Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Pembantu Dekan, Bapak/Ibu, Staff Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura yang telah memberikan banyak dukungan selama dalam usaha perkuliahan.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan hasil karya yang penulis lakukan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang cukup berarti bagi kita semua yang memerlukannya Amin

Pontianak, 08 Juni 2026

ARIEF AKBAR

NIM. E1032191040

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ii
LEMBAR PERSETUJUAN iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
PERNYATAAN KEASLIAN v
ABSTRAK vi
RINGKASAN PENELITIAN viii
MOTO xii
PERSEMBAHAN xiii
KATA PENGANTAR xv
DAFTAR ISI xvii
DAFTAR TABEL xix
DAFTAR GAMBAR xx
DAFTAR LAMPIRAN xxi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah 13
1.3. Fokus Penelitian 13
1.4. Rumusan Masalah 13
1.5. Tujuan Penelitian 14
1.6. Manfaat Penelitian 15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 16
2.1 Definisi Konsep 16
2.1.1 Administrasi Kependudukan 16
2.1.2 Pelayanan e-KTP 22
2.1.3 e-Government 27
2.2 Kajian Teori 30
2.2.1 Teori Peran (Role Theory) 30
2.3 Penelitian Yang Relevan 44
2.4 Bagan Alur Penelitian 47

BAB III METODE PENELITIAN 48
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 50
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian 52
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 52
3.5 Objek Penelitian 53
3.6 Teknik Pengumpulan Data 54
3.7 Instrumen Penelitian 55
3.8 Analisis data 56
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 60
4.1 Gambaran Umum Kota Pontianak 60
4.2 Kondisi Demografis Kota Pontianak 65
4.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 67
4.3.1 Visi dan Misi 70
4.3.2 Struktur Organisasi 70
4.3.3 Tugas dan Fungsi 71
4.4 Mekanisme Pelayanan e-KTP 71
4.5 Program Pelayanan e-KTP 72
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 74
5.1 Analisis Teori Peran dalam Pelayanan e-KTP 74
5.2 Peran Disdukcapil Kota Pontianak Dalam Pelayanan e-KTP 83
5.3 Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan e-KTP 89
5.4 Optimalisasi Pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kota Pontianak 96
BAB VI PENUTUP 102
6.1 Simpulan 102
6.2 Rekomendasi 103
6.3 Keterbatasan Penelitian 103
DAFTAR PUSTAKA 104
TRANSKRIP WAWANCARA 107
DOKUMENTASI 111
SURAT TUGAS 114
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 116

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan 63
TABEL 4.2 Jumlah Penduduk Kota Pontianak..... 65
TABEL 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin..... 66
TABEL 4.4 Jumlah Penduduk Usia Wajib KTP.....66
TABEL 4.5 Program Pelayanan e KTP 72

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 Peta Geografis Kota Pontianak 61
GAMBAR 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil 70
GAMBAR 4.3 Alur Pelayanan e-KTP 72

DAFTAR LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA .....
DOKUMENTASI .....
SURAT TUGAS .....
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Keberadaan penduduk menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Dalam UU No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa Penduduk adalah setiap orang, baik Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing, yang bertempat tinggal di wilayah Negara Republik Indonesia dan telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 24, 2013)

Di dalam data kependudukan memuat informasi sosial, ekonomi, hingga dinamika perpindahan penduduk yang terus berubah dari waktu ke waktu. Sehingga, menurut UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa data kependudukan yang dihasilkan data kependudukan menjadi dasar pemerintah dalam menyusun dan menentukan arah kebijakan publik.

Dengan adanya data yang akurat dan terintegrasi memungkinkan pemerintah memahami kebutuhan riil masyarakat sehingga program pembangunan dapat dilaksanakan secara lebih tepat sasaran. Dan pengelolaan administrasi kependudukan yang baik juga menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan baik (Bappenas 2019).

Hingga saat ini, Pemerintah terus berupaya mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi melalui SIAK. Sistem ini buat agar data penduduk dapat terhubung secara nasional sehingga proses pelayanan menjadi

lebih tertata. Melalui integrasi data tersebut, pemerintah daerah dan pemerintah pusat dapat menggunakan informasi kependudukan yang sama sehingga risiko data ganda dapat dikurangi. Proses verifikasi identitas masyarakat juga menjadi lebih cepat dibanding sebelumnya. Upaya ini tentu cukup membantu karena pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan lebih praktis dan efisien (Permendagri No. 102, 2019).

Program digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan juga dilakukan di Kota Pontianak, tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016, pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah menerapkan sistem pelayanan berbasis digital guna mempermudah proses pelayanan dan pendataan masyarakat. Digitalisasi pelayanan tersebut merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan mewujudkan pelayanan publik melalui prosedur yang lebih baik. (Kementerian PANRB 2018).

Seiringan dengan hal tersebut, perubahan pelayanan menuju sistem digital sebenarnya tidak hanya bertujuan mempercepat pekerjaan administrasi pemerintah. Masyarakat juga diharapkan dapat mengakses layanan dengan lebih mudah tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan.

Secara kelembagaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak berkedudukan sebagai Instansi Pelaksana administrasi kependudukan di tingkat kabupaten/kota. Kedudukan tersebut memiliki dasar hukum yang tegas dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-

Undang Nomor 24 Tahun 2013. Pasal 1 angka 7 menyatakan secara langsung bahwa, “Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan” (Republik Indonesia 2006, Pasal 1 angka 7). Dengan demikian, Disdukcapil bukan hanya unit penerbit KTP-el, tetapi merupakan perangkat daerah yang bertanggung jawab menjalankan pelayanan administrasi kependudukan secara menyeluruh sesuai kewenangan yang diberikan oleh undang-undang.

Tugas pokok Instansi Pelaksana dijabarkan secara lebih rinci dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Karena ketentuan ini menjadi dasar langsung pelaksanaan tugas Disdukcapil, bunyi pasalnya perlu diperhatikan secara utuh sebagai berikut:

> Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi: a. mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting; b. memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; c. mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan; d. mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan f. melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. (Republik Indonesia 2006, Pasal 8 ayat [1]).

Kutipan Pasal 8 ayat (1) tersebut memperlihatkan bahwa tugas dan fungsi Disdukcapil sekurang-kurangnya mencakup enam aspek, yaitu pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting, pemberian pelayanan yang setara dan profesional, penerbitan dokumen kependudukan,

pendokumentasian hasil pelayanan, perlindungan kerahasiaan dan keamanan data, serta verifikasi dan validasi data penduduk. Secara operasional, fungsi tersebut diwujudkan antara lain melalui pelayanan biodata penduduk, Kartu Keluarga (KK), KTP-el, Kartu Identitas Anak (KIA), perpindahan penduduk, serta pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan peristiwa penting lainnya. Fungsi pengelolaan informasi juga merupakan bagian dari administrasi kependudukan, karena undang-undang memasukkan "pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain" ke dalam pengertian Administrasi Kependudukan (Republik Indonesia 2006, Pasal 1 angka 1). Dalam pelaksanaannya, fungsi ini dijalankan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dengan persyaratan dan tata cara yang diatur lebih lanjut antara lain dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019.

Khusus dalam pelayanan KTP-el, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menegaskan subjek yang wajib memiliki KTP-el. Pasal 63 ayat (1) menyatakan bahwa, "Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el" (Republik Indonesia 2013, Pasal 63 ayat [1]). Selanjutnya, terkait pemeliharaan keakuratan dokumen, undang-undang juga menyatakan, "Dalam hal terjadi perubahan elemen data, rusak, atau hilang, Penduduk pemilik KTP-el wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana untuk dilakukan perubahan atau penggantian" (Republik Indonesia 2013, Pasal 64 ayat

[8]). Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa fungsi Disdukcapil dalam pelayanan KTP-el tidak berhenti pada pencetakan kartu, melainkan mencakup verifikasi identitas, perekaman dan pemutakhiran data, penerbitan atau penggantian dokumen, serta pemeliharaan ketepatan dan keamanan data pada sistem. Aspek teknis penyelenggaraan KTP-el dan Identitas Kependudukan Digital selanjutnya diatur antara lain dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Dengan dasar normatif tersebut, optimalisasi pelayanan KTP-el berbasis e-government di Disdukcapil Kota Pontianak perlu dinilai dari kecepatan pelayanan sekaligus akurasi data, kepastian prosedur, profesionalitas aparatur, keamanan informasi, integrasi sistem, dan kemudahan akses masyarakat.

Jumlah penduduk di Kota Pontianak terus bertambah, berdasarkan laporan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2024, jumlah penduduk Kota Pontianak pada Semester I tercatat sebanyak 682.896 jiwa dan meningkat menjadi 687.031 jiwa pada Semester II Tahun 2024. Peningkatan jumlah penduduk tersebut menunjukkan adanya pertumbuhan penduduk yang cukup stabil. Namun demikian, pertumbuhan tersebut juga berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan akurat.

Kota Pontianak, sebagai pusat pemerintahan dan aktivitas ekonomi di Provinsi Kalimantan Barat, menjadi salah satu daerah tujuan perpindahan penduduk dari berbagai wilayah sekitar. Tingginya mobilitas masyarakat tersebut berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam proses perekaman dan penerbitan dokumen identitas penduduk.

Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut mampu menyediakan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan efektif agar setiap peristiwa kependudukan dapat tercatat dengan baik. Sehingga, dalam pelaksanaannya, dibutuhkan kapasitas kelembagaan yang kuat, koordinasi lintas sektor yang baik, serta pemanfaatan teknologi informasi yang optimal agar pelayanan publik dapat berjalan secara maksimal (Dwiyanto 2018).

Selain aspek kelembagaan, kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur juga menjadi faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Dwiyanto (2018), aparatur yang memiliki kompetensi teknis dan pemahaman regulasi yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan aparatur dapat menjadi hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

Berbagai peristiwa kependudukan seperti perpindahan penduduk, kepemilikan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik *(KTP-el),* kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, hingga pengangkatan anak harus terintegrasi dalam satu basis data nasional guna menjamin keabsahan dokumen dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan (Kurniawan 2020). Integrasi data tersebut penting agar setiap perubahan status kependudukan dapat tercatat secara cepat dan akurat sehingga dapat meminimalkan kesalahan data dalam sistem administrasi nasional.

Administrasi kependudukan pada dasarnya juga merupakan bagian dari pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak administratif

masyarakat sebagai warga negara. Dokumen kependudukan menjadi identitas hukum yang digunakan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, maupun bantuan sosial. Oleh sebab itu, pelayanan administrasi kependudukan harus dilaksanakan secara adil, transparan, nondiskriminatif, dan akuntabel (Kurniawan 2020).

Dalam menjalankan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak memiliki peran penting sebagai pelaksana urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan. Sebagaimana diawal, bahwa data kependudukan yang dimiliki pemerintah menjadi dasar dalam penyusunan perencanaan pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan komitmen dan koordinasi yang baik antarinstansi agar tertib administrasi kependudukan dapat terwujud secara optimal (Bappenas 2019).

Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Pontianak adalah melakukan pendataan terhadap penduduk pendatang yang belum memiliki e-KTP sesuai domisili. Langkah tersebut dilakukan sebagai bentuk penertiban administrasi kependudukan sekaligus menjaga akurasi data penduduk daerah. Keberadaan penduduk non permanen yang tidak tercatat secara administratif dapat memengaruhi kualitas data kependudukan dan berdampak pada program pembangunan daerah (Bappenas 2019).

Pelayanan publik berbasis digital menjadi niscaya untuk mempercepat proses pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen penting. Sistem ini membuat sebagian proses administrasi dapat dilakukan tanpa harus datang berkali-kali ke kantor pelayanan. Bagi masyarakat perkotaan seperti

di Pontianak yang memiliki mobilitas cukup tinggi, tentu sangat membantu.

Namun kenyataannya tidak semua masyarakat merasakan kemudahan yang sama. Ada warga yang menganggap pelayanan online lebih praktis karena dapat diakses dari rumah, tetapi ada juga yang merasa prosesnya membingungkan ketika sistem mengalami gangguan atau akses website sulit dibuka. Sebagian masyarakat masih lebih nyaman datang langsung ke kantor Disdukcapil karena merasa komunikasi tatap muka lebih jelas dan cepat dipahami.

Situasi tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya dapat menggantikan pola pelayanan konvensional. Terutama bagi masyarakat usia lanjut atau warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Pelayanan publik tidak lagi cukup hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi. Masyarakat sekarang cenderung menilai kualitas pemerintah dari cara pelayanan itu diberikan. Sehingga, konsep *good governance* menuntut bagaimana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbuka, bertanggung jawab, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Di Kota Pontianak, kebutuhan terhadap pelayanan yang cepat semakin terasa. Aktivitas masyarakat perkotaan yang cukup padat membuat proses pelayanan yang lambat sering menjadi sumber keluhan. Dalam pandangan Robert D. Behn (2001) menjelaskan bahwa organisasi publik harus terus memperbaiki kinerja agar pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat, bukan sekadar menjalankan prosedur administratif. Pendapat tersebut diperkuat oleh Mark H. Moore melalui konsep *public value* yang menempatkan kepuasan dan manfaat publik sebagai ukuran keberhasilan pelayanan pemerintah (Moore 1995).

Birokrasi publik perlu lebih adaptif terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat (Hood 1991). Mereka juga menginginkan proses pelayanan yang jelas, mudah dipahami, dan tidak memakan waktu terlalu lama. Pelayanan publik dituntut lebih cepat, efisien, dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.

Pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu bentuk perubahan tersebut. Pemerintah daerah memiliki peluang untuk mempercepat proses pelayanan sekaligus mengurangi prosedur yang sebelumnya dianggap terlalu panjang oleh masyarakat.

Observasi yang dilakukan Peneliti menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis elektronik belum sepenuhnya berjalan ideal. Di Pontianak, masyarakat masih mengeluhkan akses layanan online tidak stabil dan keterbatasan jam pelayanan serta quota harian pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik tidak hanya tentang menyediakan sistem daring, tetapi juga kesiapan infrastruktur, SDM Aparatur dan Kemampuan Masyarakat.

Sedangkan, bagi Masyarakat, salah satu hal yang paling dirasakan langsung adalah tentang pelayanan publik. Ketika pelayanan berjalan cepat dan prosedurnya mudah dipahami, masyarakat biasanya akan memiliki penilaian positif terhadap pemerintah. Karena itu, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari selesainya proses administrasi, tetapi juga dari bagaimana pemerintah mampu memberikan kenyamanan dan kepastian pelayanan kepada masyarakat memalui *e-goverment.*

Menurut Indrajit (2016), pemanfaatan teknologi informasi dalam birokrasi dapat membantu mempercepat pelayanan dan meningkatkan efisiensi kerja pemerintah. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual perlahan mulai diarahkan ke sistem elektronik agar pelayanan menjadi lebih praktis dan mudah diakses masyarakat.

Perubahan tersebut memang membawa banyak kemudahan. Pengurusan dokumen menjadi lebih cepat dan masyarakat tidak harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Akan tetapi, penerapan *e-goverment* juga memunculkan tantangan baru. Misalnya, sebagian masyarakat masih kesulitan memahami prosedur layanan digital. Ada juga yang merasa lebih yakin ketika berhadapan langsung dengan petugas pelayanan dibanding mengurus dokumen melalui sistem daring. Kondisi ini memperlihatkan bahwa transformasi digital pelayanan publik membutuhkan proses adaptasi, baik dari sisi pemerintah maupun masyarakat.

Sebagai ibukota Provinsi Kalimantan Barat, Kota Pontianak menghadapi tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, akibat meningkatnya jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP, pelayanan berbasis *e-goverment* menjadi salah satu strategi yang harus selalu dikembangkan dan dijaga kualitasnya untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen.

Optimalisasi pelayanan e-KTP dilakukan melalui penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil dan sistem basis data yang andal agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan akurat. Di samping aspek teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur juga menjadi faktor menentukan keberhasilan pelayanan publik. Pelatihan pegawai dan

peningkatan kompetensi aparatur dibutuhkan agar pegawai mampu memanfaatkan teknologi secara optimal serta memberikan pelayanan yang profesional dan responsif kepada masyarakat (Sedarmayanti 2017).

Meski dalam tren positif, pelayanan publik berbasis digital juga memerlukan evaluasi yang dilakukan secara berkala. Karena, dalam praktiknya pelayanan e-KTP berbasis *e-goverment* di Kota Pontianak masih juga masih menghadapi beberapa kendala. Beberapa keluhan masyarakat antara lain berkaitan dengan layanan daring yang sering ditutup dalam waktu tertentu, akses website yang kurang stabil, serta keterbatasan waktu pelayanan online yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem pelayanan digital belum berjalan secara optimal.

Permasalahan lainnya meliputi gangguan teknis pada sistem pelayanan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan online yang menyebabkan masyarakat masih banyak datang langsung ke kantor pelayanan (Rahayu 2021). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi kecepatan pelayanan, ketepatan, kemudahan akses, dan tingkat kepuasan masyarakat. Apabila pelayanan e-KTP berbasis *e-goverment* belum mampu memenuhi dimensi tersebut secara optimal, maka diperlukan evaluasi kebijakan dan perbaikan sistem pelayanan secara menyeluruh agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan (Dwiyanto 2018).

Berdasarkan berbagai uraian tersebut, dapat dilihat bahwa pelayanan e-KTP berbasis *e-goverment* di Kota Pontianak sebenarnya sudah mengalami perkembangan yang cukup baik dibanding beberapa tahun sebelumnya. Pemerintah daerah telah berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih modern dan mudah diakses masyarakat. Namun, pada pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah persoalan, mulai dari kendala sistem pelayanan, keterbatasan sumber daya, hingga kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Fenomena tersebut menarik untuk dikaji karena menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan aparatur dan kondisi sosial masyarakat sebagai pengguna layanan. Di Kota Pontianak, yang memiliki karakter masyarakat perkotaan dengan mobilitas cukup tinggi, pelayanan administrasi kependudukan menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam mendukung aktivitas sosial maupun ekonomi masyarakat sehari-hari.

Penelitian ini untuk mengkaji bagaimana "Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam mengoptimalkan pelayanan e-KTP berbasis e-government", termasuk berbagai hambatan yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Penelitian juga mencoba melihat upaya yang dilakukan pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga, hasil penelitian diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan kajian administrasi publik, tetapi juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan selaras dengan rumusan masalah, identifikasi masalah dirumuskan secara ringkas sebagai berikut:

1. Peran Disdukcapil dalam pelayanan e-KTP berbasis *e-goverment* di Kota Pontianak belum sepenuhnya optimal, ditinjau dari aspek prosedur layanan, pemanfaatan sistem elektronik, dan kualitas hasil pelayanan.
2. Terdapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP berbasis *e-Government*, baik yang bersifat teknis, organisasi, SDM dan pemahaman akses masyarakat.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP berbasis *e-goverment* belum terpetakan secara komprehensif.

1.3. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian Penelitian ini difokuskan pada kajian peran pelayanan e-KTP berbasis *E-goverment* di Dsidukcapil Kota Pontianak dengan menitikberatkan pada proses pelaksanaan kebijakan, dinamika operasional layanan, serta interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna. Fokus penelitian juga diarahkan pada analisis aspek kelembagaan, sumber daya, teknologi, dan prosedur pelayanan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai bagaimana kebijakan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dijalankan di tingkat daerah. Pembatasan fokus ini bertujuan agar penelitian memiliki kedalaman analisis serta relevansi yang jelas dengan permasalahan yang diteliti.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: **Bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) berbasis *e-government*?**

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman empiris dan analitis mengenai peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) berbasis *e-government*. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam implementasi pelayanan e-KTP berbasis *e-government*.
2. Mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP berbasis *e-goverment* di Kota Pontianak dan apa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam mengatasi kendala serta meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP berbasis *e-government*.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan e-KTP berbasis *e-government*, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya, serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian mengenai peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan pelayanan e-KTP di Kota Pontianak sebagai sumbangan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai peningkatan pelayanan e-KTP berbasis e-*government*. Dengan adanya tulisan ini secara teoritis kajian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam memberi informasi baru terkhususnya untuk memperkaya wawasan literatur dan referensi dalam ilmu pemerintahan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya kajian mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan pelayanan e-KTP di Kota Pontianak dapat berkontribusi untuk:

1. Untuk Pemerintah daerah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan informasi mengenai peningkatan efisiensi pelayanan yang dapat memahami tantangan dan kebutuhan yang dihadapi oleh Disdukcapil.
2. Untuk masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan mengenai pelayaan secara digital yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan untuk masyarakat.
3. Untuk Peneliti atau akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih suatu ilmu pengetahuan terkait tantangan yang dihadapi oleh pemerintah serta kepuasan dan harapan yang diberikan oleh masyarakat.