

## RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan e-KTP dan rendahnya jumlah masyarakat ber-KTP. Permasalahan pelayanan e-KTP relatif sama dalam beberapa tahun terakhir, sehingga responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal terhadap permasalahan dan kebutuhan pelayanan yang dihadapi masyarakat seringkali dipertanyakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP. Penelitian ini menggunakan teori responsivitas yang dikemukakan oleh Gormley, Hoadley, dan Williams terdiri dari responsivitas potensial, responsivitas aktual, dan responsivitas sumber daya. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan model interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas potensial sudah cukup baik. Sementara responsivitas aktual dan responsivitas sumber daya belum cukup baik. Pelaksanaan program atau kegiatan dihadapkan dengan beberapa keterbatasan seperti terbatasnya kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), anggaran yang tersedia tidak mampu membiayai program atau kegiatan secara keseluruhan, kapasitas sarana prasarana yang terbatas atau tidak memadai, terbatasnya blangko e-KTP dan masalah lain yang menyebabkan pelayanan ditunda dalam beberapa saat. Sementara pada aspek responsivitas sumber daya belum cukup baik karena belum mencukupi kebutuhan pelayanan sehingga menyebabkan pelaksanaan program atau kegiatan menjadi lambat dan kurang optimal. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP belum baik atau masih rendah karena upaya atau tindakan untuk menyelesaikan permasalahan belum berhasil secara keseluruhan.

Kata Kunci: responsivitas, administrasi kependudukan, pelayanan e-KTP

## SUMMARY

This research was motivated by various public complaints regarding the implementation of e-KTP services and the low number of people with KTPs. The problems with e-KTP services have been relatively the same in recent years, so the responsiveness of the Tegal Regency Population and Civil Registration Service to problems and service needs faced by society is often questioned.

This research aims to determine the responsiveness of the Tegal Regency Population and Civil Registration Service in providing e-KTP services. This research uses the theory of responsiveness proposed by Gormley, Hoadley, and Williams consisting of potential responsiveness, actual responsiveness, and resource responsiveness. The research method used is a descriptive qualitative research method with informant selection techniques using purposive sampling techniques. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. In analyzing the data, this research uses an interactive model.

The results of this study indicate that potential responsiveness is quite good. Meanwhile, actual responsiveness and resource responsiveness are not good enough. Implementation of programs or activities is faced with several limitations such as limited quantity and quality of Human Resources (HR), the available budget is unable to finance the program or activity as a whole, limited or inadequate capacity of infrastructure, limited e-KTP forms and other problems that arise. causing the service to be delayed for a while. Meanwhile, in the aspect of resource responsiveness, it is not good enough because it does not meet service needs, causing the implementation of programs or activities to be slow and less than optimal. The conclusion of this research is that the responsiveness of the Tegal Regency Population and Civil Registration Service in providing e-KTP services is not good or is still low because efforts or actions to resolve problems have not been completely successful.

Keywords: responsiveness, population administration, e-KTP services