

Penggunaan Big Data Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong

Hasrianti¹, Ana Lestari^{2*}, Ummu Salmah³, Rusdi⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong.

Indonesia

*Korespondensi: alannalestari034@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dan manfaat penggunaan Big Data dalam pelayanan publik e-KTP di Disdukcapil Kota Sorong serta potensi dan perkembangan dan perbaikan lebih lanjut dari sistem pelayanan publik e-KTP dengan pemanfaatan Big Data. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan keabsahan data dijaga melalui uji kredibilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Big Data telah meningkatkan efisiensi dalam pelayanan e-KTP dengan proses pengurusan yang lebih cepat dan efisien. Data e-KTP yang terpusat dan terintegrasi dengan baik telah menghasilkan keakuratan data yang tinggi. Kerjasama lintas sektor telah memungkinkan pertukaran informasi yang diperlukan dan meningkatkan akurasi data. Analisis Big Data membantu memahami profil penduduk dan kebutuhan layanan, serta meningkatkan akses pelayanan. Penggunaan Big Data juga memberikan manfaat signifikan bagi pemerintah, termasuk efisiensi administrasi, pengambilan keputusan berbasis data, dan optimalisasi sumber daya.

Kata kunci: Big_Data; Pelayanan_Publik; e-KTP

ABSTRACT

This research aims to determine the implementation and benefits of using Big Data in e-KTP public services in the Sorong City Dukcapil Office as well as the potential for further development and improvement of the e-KTP public service system using Big Data. The research method used is qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Data analysis includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions, with data validity maintained through credibility tests. The research results show that the use of Big Data has increased efficiency in e-KTP services with a faster and more efficient processing process. Centralized and well-integrated e-KTP data has resulted in high data accuracy. Cross-sector collaboration has enabled the exchange of necessary information and increased data accuracy. Big Data analysis helps understand population profiles and service needs, and improves access to services. The use of Big Data also provides significant benefits for governments, including administrative efficiency, data-based decision making, and resource optimization.

Keywords: Big_Data; Public_Service; e-KTP

Pendahuluan

Secara umum pelayanan publik berkaitan dengan segala aspek kehidupan yang sangat luas, Pelayanan publik dilaksanakan untuk memenuhi hak dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, dan jasa. Pelayanan merupakan tugas utama dari sosok aparatur pemerintah, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, tugas ini telah jelaskan dan digariskan dalam permukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, selain itu diperjelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan suasana pelayanan yang baik dan profesional, memberikan pelayanan yang memperhatikan hak masyarakat dan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip pelayanan publik pada setiap organisasi maupun instansi pemerintah.

Penggunaan Big Data dalam pelayanan publik memiliki potensi besara untuk meningkatkan efesiensi, efektifitas, dan kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, Big Data dapat digunakan untuk mengetahui kebutuhan, mengutamakan kepentingan masyarakat, memprediksi permintaan layanan, dan mengalokasikan sumber daya dengan lebih optimal. Selain itu pemanfaatan Big Data dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan transparansi, akukntabilitas, dan partisipai masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. dengan menggunakan Big Data pemerintah dapat mengidentifikasi masalah yang muncul secara cepat dan mengambil tindakan yang cepat untuk mengatasinya, Big Data juga dapat digunakan untuk mendekteksi kejahatan, penipuan, dan pelanggaran hukum lainnya dalam pelayanan publik. Data yang dikumpulkan dan dianalisis dapat memberikan wawasan yang berharga yang dapat digunakan untuk pengambilan kepeutusan yang lebih baik. Selain itu, penggunaan big data juga membantu dalam mendekteksi serta meningkatkan keamanan data pribadi masyarakat. Big Data digunakan untuk memproses pembuatan data, penyimpanan data, penggalian informasi, dan analisis data dengan lebih efesien dan efektif. Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 39 Tahun 2019 mengenai Satu Data Indonesia, yaitu, 1) satu

data indonesia harus terdiri dari data yang akurat, terpercaya, dan dapat dipertanggungjawabkan, 2) setiap instansi pemerintah dan lembaga negara lainya wajib menyediakan data yang dimilikinya untuk diintegrasikan menjadi satu data indonesia, 3) satu data indonesia harus dapat diakses oleh publik secara mudah dan stransparan, 4) satu data indonesia harus dilidungi dari akses yang tidak sah dan penggunaan yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Penerapan Big Data terdapat pada e-KTP dengan nomor induk kependudukan (NIK) yang menyimpan seluruh informasi penduduk dalam satu komputer. Pembuatan e-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Undang-Undang Republik Indonesia No. 26 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: “penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup”. Big Data e-KTP berfungsi untuk mengumpulkan semua data penduduk yang telah melakukan sebuah rekaman dalam bentuk chip, fungsi chip dalam e-KTP yaitu untuk menyimpan data elektronik penduduk yang diperlukan, termaksud informasi biometrik seperti sidik jari, foto wajah tanda tangan, dan juga biodata pemilik dari kartu tersebut. Namun masih terdapat beberapa permasalahan, diantaranya Permasalahan ini dapat dilihat dari pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong.

Beberapa permasalahan dia antaranya pegawai yang dinilai kurang profesiol seperti pelayanan yang diberikan masih lamban, pegawai datang tidak tepat waktu, sering terjadinya gangguan koneksi jaringan internet yang terkadang terputus atau saat mati lampu sehingga pengumpulan data internet menjadi terhambat, sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, alat yang di gunakan dalam perekaman e-KTP terbilang masih terbatas, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, serta sering terjadi penumpukan antrian. Adapun permasalahan yang lainnya dapat dilihat dari masyarakat itu sendiri antara lain kurangnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan e-KTP yang enggan untuk melalukan perekaman e-KTP, dan masih adanya masyarakat yang merasa bahwa pembuatan e-KTP belum begitu penting dan masyarakat yang masih bersikap kuarang peduli terhadap pembuatan e-KTP yang seharusnya menjadi penting karena merupakan identitas resmi. Big Data dalam e-KTP mengacu pada penggunaan teknologi dan analisis data yang besar untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas dalam proses pelayanan e-KTP. Dengan menggunakan Big Data dalam pelayanan e-KTP, pemerintah dapat memaksimalkan penggunaan data untuk keamanan

dan kualitas pelayanan. Data yang dikumpulkan dari e-KTP dapat digunakan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, perencanaan kebijakan, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan mengevaluasi permintaan layanan selama proses penerbitan e-KTP. Selain itu, penggunaan big data membantu dalam mendekteksi dan mencegah kejahatan identitas serta meningkatkan keamanan data pribadi masyarakat.

Metode

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sukmadinata, 2011 : 73). Tekni penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling dengan jumlah informan sebanyak tujuh orang. Data kemudian dianalisis menggunakan tiga model analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yang mencakup reduksi data, penyajian data, kesimpulan/verifikasi (Sugiyono, 2018:137).

Hasil Penelitian

Implementasi dan Penggunaan Big Data Dalam Pelayanan Publik

Waktu pelayanan. Waktu pelayanan mengacu pada jarak waktu atau jangka waktu dimana suatu layanan atau produk tertentu yang ditawarkan atau disediakan oleh suatu organisasi maupun instansi pemerintah kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, ini bertujuan untuk mempersingkat periode waktu di mana bantuan dapat di berikan baik dalam bentuk barang berwujud, layanan, ataupun sumber daya lainnya. e-KTP akan diterbitkan dalam rentang waktu 1(satu) jam hingga maksimal 24 jam kecuali jika terjadi masalah seperti gangguan jaringangan komunikasi ataupun sarana dan prasarana yang berkaitan dengan proses penyelesaian e-KTP. pasal 3 ayat 2 dari Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 Tahun 2018 mengatur bahwa pelayanan dokumen kependudukan harus diselasaikan dalam rentang waktu minimum 1 jam dan maksimum 24 (duapuluh empat) jam setelah semua persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan di Dinas Pencatatan Dan Kependudukan Kota/Kabupaten.

Terjadi perubahan yang signifikan dalam waktu rata-rata pelayanan e-KTP sebelum dan sesudah adanya penggunaan Big Data dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong. sebelum adanya penggunaan big data pada KTP, proses pengurusan KTP bisa memakan waktu berhari-hari bahkan bisa sampai satu minggu lamanya KTP tersebut baru bisa dapat diambil. Akan tetapi setelah adanya penggunaan big data pada e-KTP waktu pelayanan bisa membutuhkan waktu yang terbilang singkat. Proses tersebut menunjukkan adanya penggunaan Big Data pada e-KTP menunjukkan peningkatan waktu pelayanan yang lebih efektif sehingga membuat proses pelayanan e-KTP menjadi lebih cepat dan efisien.

Akurasi data. Menggambarkan sejauh mana suatu data mencerminkan keadaan yang sebenarnya dalam dunia nyata. Untuk data dianggap akurat, data tersebut harus lengkap, sesuai dengan kebutuhan, dan mencerminkan situasi yang sesungguhnya di dunia nyata. Konsep akurasi data juga mencakup aspek kelengkapan data, bukan hanya kebenarannya. Semakin sedikit kesalahan yang terdapat dalam database, semakin tinggi tingkat akurasi data dalam kumpulan data tersebut. Akurasi data merupakan komponen kunci dari kualitas data secara keseluruhan dan memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan yang cerdas di berbagai bidang, seperti perencanaan, prediksi, penganggaran, dan lainnya. Validitas informasi juga dapat diartikan sebagai tingkat akurasi data, yang menunjukkan bahwa data tersebut dapat diandalkan dan bebas dari kesalahan. Keakuratan data kependudukan dalam sistem Big Data sangat penting karena data yang tidak akurat serta dapat menghasilkan analisis data yang buruk sehingga akan menghasilkan keputusan yang buruk.

Keakuratan data dalam e-KTP sangat akurat karena merupakan data yang terpusat. Oleh karena itu keakuratan data e-KTP sangat penting sehingga data yang diberikan oleh masyarakat harus tepat. Hal tersebut bertujuan agar data yang dihasilkan dapat sesuai dan akurat sehingga tidak ada kesalahan ataupun ketidakcocokan yang teridentifikasi dalam sistem Big Data. Petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong juga menekankan kepada masyarakat bahwa pengajuan data untuk mengurus e-KTP tidak boleh dilakukan oleh orang lain, yang punya data lah yang harus mengurus e-KTP itu sendiri sehingga tidak ada kesalahan maupun ketidakcocokan data yang teridentifikasi dalam sistem Big Data. dengan langkah ini, data yang dihasilkan akan sangat akurat. Jumlah kesalahan dan ketidakcocokan data e-KTP di

Disdukcapil Kota Sorong sekitar 1,05%, menunjukkan tingkat akurasi yang tinggi dalam pengelolaan data kependudukan dalam sistem Big Data.

Integrasi data, Integrasi data yaitu merupakan suatu proses yang melibatkan penggabungan ataupun menyatukan data dari berbagai sumber menjadi satu sumber data yang lebih lengkap dan seragam agar memudahkan untuk dikelola. Hal ini bertujuan untuk memfasilitasi analisis data dan pengambilan keputusan yang lebih efektif dengan akses ke informasi yang tersebar di berbagai sistem. Jumlah data yang berhasil diintegrasikan dalam sistem e-KTP mengacu pada banyaknya data yang berhasil digabungkan dari berbagai sumber ke dalam sistem tersebut.

Data yang berhasil diintegrasikan ke dalam sistem big data untuk mendukung pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kota Sorong sekitar 70% data dari jumlah seluruh penduduk Kota Sorong, yang mana telah memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan akurasi dan kelengkapan data kependudukan. Serta adanya grup lintas sektor memungkinkan pemberitahuan informasi dan masalah terkait data kependudukan yang diperlukan yang dapat meningkatkan kelengkapan serta memperkuat kualitas informasi data kependudukan serta adanya kerjasama yang baik antara Disdukcapil Kota Sorong dengan berbagai sektor lainnya telah mendukung pelayanan e-KTP yang lebih baik dan efisien bagi masyarakat Kota Sorong.

Analisis data. Pemanfaatan hasil analisis data memiliki peran penting dalam membantu memberikan informasi mengenai perencanaan strategis serta pengambilan keputusan yang lebih efektif bagi suatu organisasi atau instansi pemerintah. Pemanfaatan Big Data dalam pengambilan keputusan dan peningkatan pelayanan publik dapat membantu mencapai target yang direncanakan serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Informasi yang dihasilkan dari analisis Big Data membantu instansi pelayanan publik merumuskan perencanaan yang strategis sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mensejahterakan masyarakat. Dengan begitu masyarakat sebagai penerima layanan publik dapat memperoleh hasil pelayanan yang tepat, bermanfaat, bertanggung jawab, keterbukaan dan kepuasan, baik bagi masyarakat sebagai penerima layanan maupun penyedia layanan itu sendiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong telah berusaha memaksimalkan penggunaan analisis Big Data dalam perencanaan dan pengambilan keputusan dengan mengadakan program jemput bola, petugas tidak hanya menunggu masyarakat datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan e-KTP, akan tetapi para petugas melakukan kunjungan dengan

turun langsung kemasyarakat, seperti ke pulau dom, pulau raam, dan pulau sop. Upaya ini bertujuan agar Disdukcapil Kota Sorong dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Dari tindakan tersebut menunjukkan Disdukcapil Kota Sorong aktif dalam mengumpulkan data kependudukan serta menerapkannya dalam perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Selain itu hasil analisis data dapat dimanfaatkan untuk dapat mencari tahu terkait profil penduduk maupun kebutuhan pelayanan. Temuan informasi dari hasil analisis Big Data terkait profil penduduk dan kebutuhan pelayanan e-KTP disebarakan melalui surat dan media radio seperti RRI serta pengumuman terkait adanya pelayanan e-KTP disuatu distri atau kelurahan telah diumumkan kepada masyarakat sebelum kegiatan pelayanan dilakukan. Dengan begitu analisis data dapat membantu Disdukcapil Kota Sorong dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Peningkatan kualitas data. Peningkatan kualitas data dapat dijelaskan sebagai tindakan untuk meningkatkan kualitas data melalui beragam metode dan strategi yang dirancang untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan merupakan data yang berkualitas tinggi. Beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas data meliputi melakukan evaluasi dan pemantauan secara teratur terhadap kualitas data yang sudah ada, mengidentifikasi serta memperbaiki masalah kualitas data yang terdeteksi, menggunakan teknologi dan alat yang sesuai untuk mengelola serta memantau kualitas data, melibatkan semua pihak yang terlibat dalam upaya meningkatkan kualitas data, menerapkan aturan dan kebijakan yang jelas untuk menjaga kualitas data, dan memberikan pelatihan serta edukasi kepada pengguna data agar mereka lebih memahami pentingnya mutu data dan cara mengelolanya dengan efektif. Setelah penggunaan Big Data dalam pelayanan publik, kualitas data kependudukan dapat ditingkatkan. Penggunaan big data dapat pendukung instansi pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik menumpulkan informasi yang akurat, dapat dipercaya. Hal tersebut berkontribusi dalam membantu instansi pelaksana pelayanan publik dalam keputusan yang lebih optimal serta memberikan layanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.

Setelah penggunaan Big Data, terjadi perubahan dalam peningkatan data kualitas kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong tujuan utama memastikan bahwa saat mengurus dokumen apapun itu masyarakat harus memberikan informasi data pribadi yang akurat. Data seperti nama, alamat, tempat tanggal lahir, NIK, dan

sebagainya, harus sesuai dengan data resmi penduduk, tujuan tersebut agar menghindari kesalahan data selama pembuatan dokum, Selain itu Disdukapil Kota Sorong masih terbatas dalam peralatan akan tetapi dalam waktu dekat ini sudah ada penambahan peralatan yang memadai, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas data kependudukan.

Keterhubungan antar layanan. Keterhubungan antar layanan yaitu mengacu pada bagaimana berbagai layanan atau komponen dalam suatu sistem yang saling terhubung dan berkerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Proses ini melibatkan pertukaran informasi, data, atau fungsi antar layanan guna bertujuan untuk mendukung integrasi dan kerjasama yang lebih efesien. Tingkat keterhubungan data e-KTP dengan pelayanan publik lainnya sangat penting, misalnya masyarakat ingin membuka rekening dibank masyarakat diharuskan menggunakan e-KTP yang memuat informasi data privasi kependudukan sebagai bukti persyaratan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong berusaha memastikan data yang diberikan masyarakat merupakan data yang akurat dan benar, sehingga saat e-KTP digunakan untuk berbagai layanan publik lainnya dapat menghasilkan informasi data akurat. Terdapat juga keluhan masyarakat terkait adanya ketidakcocokan data, Keadaan tersebut sering terjadi akibat kesalahan yang dilakukan masyarakat saat peroses pengurusan e-KTP, seperti ada kesalahan pada NIK yang diberikan sehingga Disdukcapil Kota Sorong harus memperbaiki hal tersebut. Upaya Disdukcapil Kota Sorong memastikan Pentingnya keterhubungan data e-KTP dengan layanan publik lainnya agar memastikan data yang akurat sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam integrasi data e-KTP dengan layanan publik lainnya.

Manfaat Penerapan Big Data Dalam Pelayanan Publik Bagi Pemerintah

Efisiensi administrasi, Efisiensi administrasi merupakan sebuah perbandingan antara hasil yang dicapai dalam pekerjaan dan pelayanan dengan sumber daya yang digunakan, seperti waktu, tenaga, dan biaya. Dalam konteks perkantoran, efisiensi administrasi dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai tujuan maksimal dengan meminimalkan penggunaan sumber daya. Penggunaan Big Data dapat meningkatkan efesiensi administrasi dalam pengurusan e-KTP menjadikan proses pengurusan menjadi lebih cepat serta dapat mengurangi kesalahan pada data, data yang diolah secara otomatis sehingga dapat menjadikan data yang lebih akurat sehingga dapat mempercepat poses pengurusan e-KTP. Penggunaan Big Data dalam pengurusan e-KTP di Disdukcapil Kota Sorong, telah membawa perubahan besar dalam

meningkatkan efisiensi administrasi dibandingkan dengan proses pengurusan KTP lama. Big Data menghilangkan kebutuhan surat pendukung dari kelurahan dan RT/RW, dengan fotokopi kartu keluarga sebagai alternatif. Verifikasi data e-KTP didukung oleh teknologi biometrik, memastikan data akurat dan mempercepat proses pengurusan. Dalam pengelolaan KTP lama, verifikasi manual oleh petugas memakan waktu lama. Penggunaan Big Data pada e-KTP mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efektivitas, dan pelayanan yang lebih baik, efisien, serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pengambilan keputusan berbasis data, Pengambilan keputusan berbasis data ialah proses pengambilan keputusan berdasarkan pendekatan pemanfaatan informasi dan analisis data yang berguna untuk meningkatkan keakuratan data dan kedalam proses pengambilan keputusan, pendekatan ini mencakup pengumpulan, teknik, serta pemahaman data untuk menghasilkan wawasan yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Pengambilan keputusan berbasis data dalam pelayanan publik memiliki peran penting karena dapat membantu pemerintah merumuskan kebijakan yang lebih efektif, efisien, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Proses pengambilan keputusan kebijakann pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong yang didukung oleh analisis Big Data melibatkan tindakan yang nyata, diantaranya ialah kepastian bahwa masyarakat yang ingin mengurus e-KTP harus datang sendiri untuk mengurus e-KTP dan tidak boleh melalui orang lain, langkah ini diambil karena petugas perlu memastikan bahwa data yang diberikan oleh masyarakat itu merupakan data yang benar. Dengan begitu kebijakan tersebut bertujuan agar meningkatkan akurasi dan keamanan data dalam proses penerbitan e-KTP di Disdukcapil Kota Sorong.

Optimalisasi sumber daya, Pengoptimalan sumber daya merujuk pada serangkaian proses atau metode yang digunakan untuk mengelola sumber daya yang ada, seperti manusia, teknologi, dan keuangan, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi dan digunakan secara efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan dari pengoptimalan yaitu mencapai hasil yang diinginkan dalam batas waktu dan anggaran yang telah ditetapkan, dengan menggunakan sumber daya seefisien mungkin. Big Data dapat mengoptimalisasi sumber daya dalam pelayanan publik, sumber daya manusia yang terlatih, serta penggunaan teknologi canggih menghasilkan kerjasama yang memungkinkan respons yang cepat terhadap perubahan situasi, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan pembuatan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Dengan kemampuan analisis data yang mendalam oleh sumber daya manusia dan teknologi dapat menghasilkan data akurat, peningkatan kualitas layanan, dan tingkat keterbukaan dan tanggung jawab dalam pelayanan semakin meningkat. Dengan demikian, optimalisasi penggunaan sumber daya memberikan dampak positif bagi pemberi layanan publik serta penerima layanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong menunjukkan tekad yang kuat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Disdukcapil Kota Sorong merupakan tempat utama bagi penduduk dalam melakukan perekaman e-KTP dan proses pembuatan dokumen kependudukan lainnya seperti kartu keluarga, akte kelahiran, dan akte kematian. Kendati menghadapi kendala terkait keterbatasan teknologi seperti alat perekaman dan pencetakan e-KTP yang terbatas, pihak Disdukcapil Kota Sorong telah berupaya untuk mengatasi masalah ini dengan rencana penambahan peralatan ke depan, yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. Selain itu, dalam upaya optimalisasi sumber daya, Disdukcapil Kota Sorong menegaskan bahwa pengurusan e-KTP adalah layanan yang disediakan secara gratis kepada masyarakat, oleh karena itu, sangat ditekankan kepada masyarakat agar datang langsung ke kantor untuk mengurus e-KTP mereka sendiri dan menghindari penggunaan perantara, tindakan ini bertujuan untuk mencegah potensi tindakan yang tidak jujur dan juga untuk mencapai efisiensi dalam mengurangi biaya operasional administrasi terkait pelayanan e-KTP.

Manfaat Penerapan Big Data Dalam Pelayanan Publik Bagi Masyarakat

Pelayanan yang lebih cepat. Pelayanan yang lebih cepat merupakan upayah organisasi ataupun instansi pemerintah dalam memberikan respon atau tanggapan terhadap layanan yang lebih cepat terhadap permintaan maupun kebutuhan masyarakat, hal ini melibatkan pengurangan waktu dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat bisa mendapatkan solusi atau layanan yang diinginkan dengan lebih baik dan dalam waktu yang lebih singkat. Pelayanan e-KTP yang tepat ialah terwujudnya serangkaian proses layanana pengurusan e-KTP untuk diterbitkan dalam waktu singkat yaitu dapat dilakukan dalam beberapa jam dalam kondisi normal sesuai jam kerja yang dilakukan oleh pegawai dan pemohon, dan bisa berlangsung sehari-hari jika blangko e-KTP tidak menukupi. Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong membutuhkan waktu sekitar 10 menit dari permohonan awal hingga e-KTP selesai dicetak dan diberikan kepada masyarakat, namun masyarakat merasa

waktu pengurusan pelayanan e-KTP tidak menentu dikarenakan tergantung seberapa awal atau cepatnya masyarakat itu sendiri datang dan seberapa ramainya antrian masyarakat yang mengurus e-KTP di Disdukcapil Kota Sorong sehingga situasi ini dapat mempengaruhi waktu dalam pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kota Sorong.

Kemudahan akses dan pembaharuan data secara online. Dalam lingkup pelayanan publik, mempermudah akses dan melakukan pembaruan data secara rutin dapat meningkatkan kinerja dan hasil pelayanan publik, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan memastikan bahwa data selalu diperbarui secara teratur dan mudah dijangkau oleh para pengguna, diharapkan akan terwujud peningkatan dalam mutu pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Adanya internet dan berbagai inovasi yang digagas pemerintah, membuat banyak aktivitas masyarakat beralih ke dunia digital. Salah satunya adalah pembuatan dan pembaharuan data e-KTP yang kini bisa dilakukan secara online. Kemudahan dalam mengakses atau memperbaharui data e-KTP secara online merupakan perkembangan positif di era digital yang mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen identitasnya tanpa harus datang ke instansi pemerintah secara langsung. Melalui proses online ini, antrian dan waktu tunggu dapat dikurangi, namun tetap penting untuk menjaga keamanan data pribadi selama proses tersebut.

Pelayanan e-KTP secara online belum diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong karena kurangnya pemahaman dan kesiapan masyarakat terhadap teknologi informasi. Mayoritas masyarakat Kota Sorong banyak yang belum mengerti mengenai tata cara pelayanan e-KTP secara online dari pengurusan atau memperbaharui data e-KTP secara online sehingga masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Sorong untuk melakukan pelayanan e-KTP agar para petugas dapat memberi arahan terkait pengurusan hingga memperbaharui data dalam e-KTP.

Keamanan identitas. Keamanan identitas merujuk pada tindakan yang diambil guna melindungi data pribadi seseorang dari akses yang tidak diizinkan atau penggunaan yang tidak diinginkan, hal ini meliputi penggunaan teknik otentikasi yang kuat, perlindungan data, dan pencegahan terhadap resiko penyalahgunaan informasi identitas. Keamanan identitas dalam e-KTP sangat penting agar dapat melindungi informasi data pribadi penduduk dan mencegah penyalahgunaan. e-KTP dilengkapi dengan teknologi keamanan seperti chip yang menyimpan data biometrik dan data informasi penting lainnya.

Penggunaan Big Data dalam e-KTP di Disdukcapil Kota Sorong telah berhasil mencapai penurunan signifikan dalam kasus pencurian identitas sebesar 0,010%. Ini menunjukkan efektivitas tindakan perlindungan data yang ketat dalam menjaga keamanan e-KTP, dan hingga saat ini, belum ada insiden pelanggaran keamanan atau pencurian identitas yang terkait. Namun terdapat kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data pribadi mereka dalam situasi yang berkaitan dengan penggunaan layanan pinjaman online yang meminta foto e-KTP sebagai jaminan. Keadaan ini menunjukkan bahwa walaupun jumlah insiden kasus pencurian identitas dalam e-KTP jarang terjadi akan tetapi kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi mereka tetap ada, dan penting untuk menjaga perlindungan data yang ketat untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat .

Peningkatan kualitas pelayanan. peningkatan kualitas pelayanan yaitu merupakan suatu upaya intansi pemerintah dalam meningkatkan standar, kualitas pelayanan, dan inovasi pelayanan pada setiap instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Jumlah keluhan masyarakat terkait pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong cenderung mengalami penurunan. Meskipun demikian, keluhan dari masyarakat masih tetap ada terkait proses pelayanan e-KTP dan layanan publik lainnya yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Sorong. Masyarakat mengharapkan proses pelayanan yang lebih cepat, namun terkendala oleh permintaan pegawai untuk mengumpulkan data pendukung seperti surat keterangan dari kelurahan, RT/RW, serta antrian yang terkadang cukup panjang dalam pengurusan e-KTP, sehingga memperlambat proses yang membuat masyarakat merasa pelayanan masih terbilang lambat. Meskipun demikian, para petugas Disdukcapil Kota Sorong memiliki kesadaran akan kekurangan dalam pelayanan yang mereka berikan. Mereka berupaya menampung keluhan masyarakat tersebut untuk memperbaikinya dan meningkatkan kualitas pelayanan, dengan harapan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan keluhan dapat berkurang.

Inovasi pelayanan, Inovasi pelayanan publik merupakan upaya menciptakan ide-ide kreatif baru atau mengadaptasi ide-ide yang sudah ada dengan tujuan memberikan manfaat yang lebih baik kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak hanya terbatas pada penemuan baru, tetapi juga mencakup pengembangan pendekatan baru, perluasan layanan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang sudah ada. Pemerintah dan lembaga pelayanan publik memiliki peran penting dalam melaksanakan inovasi

pelayanan publik ini, dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat. Fitur baru dalam pelayanan e-KTP yang diberikan oleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Sorong kepada masyarakat, yaitu e-KTP- digital atau identitas kependudukan (IKD), fitur ini memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan memungkinkan mereka mengakses e-KTP melalui perangkat ponsel, mengurangi ketergantungan pada KTP fisik yang harus selalu dibawa kemanapun. Namun belum semua masyarakat belum mengetahui mengenai fitur baru dari layanan e-KTP tersebut. Ini menunjukkan meskipun ada inovasi dan fitur baru dalam pelayanan e-KTP, Disdukcapil Kota Sorong perlu lebih gencar lagi memperkenalkan dan mensiolisasikan e-KTP digital kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui mengenai fitur inovasi tersebut dan memanfaatkannya dengan lebih baik.

Kesimpulan

Penggunaan Big Dalam pelayanan publik eKTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong memberikan dampak positif yang signifikan. Big data mempercepat pelayanan e-KTP, meningkatkan kualitas data kependudukan, dan memungkinkan integrasi data dari berbagai sumber untuk informasi yang lebih lengkap. Analisis data mendalam membantu dalam perencanaan kebijakan yang lebih baik, meningkatkan efisiensi, dan pengelolaan data yang lebih efisien. Manfaat bagi masyarakat yaitu pelayanan yang lebih cepat dan keamanan data pribadi yang terjaga. Penggunaan e-KTP digital memerlukan sosialisasi lebih lanjut dan penerapan pelayanan online yang perlu ditingkatkan. Pemanfaatan Big Data dalam sistem pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, integrasi data, dan kepuasan masyarakat. Dengan big data, proses pengurusan e-KTP dapat ditingkatkan, data dapat diintegrasikan dari berbagai sumber untuk penerbitan e-KTP yang lebih akurat, serta memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik.

Daftar Pustaka

Afandi. 2018. Administrasi Publimk Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta : bandung

Afrizal. 2016. Metode Penelitian Kualitatif, Sebuah Upaya Mendukun Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta

Hartawan, Muhammad syarif. dkk. 2022. Big Data (Informasi dan Kasus). Tim kum fayakun : Jawa timur

Moleong . 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya : Bandung

Mukaro, laksana. 2017. Manajemen pelayanan publik .CV Pustaka setia :Bandung

Nawawi, Hadari. 2005. Penelitian terapan. Gadjah mada university : Yogyakarta

Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. R&B Alfabeta: Bandung

Suaib, Hermanto, et al. Pengantar Kebijakan Publik. Humanities Genius, 2022

Tjipton, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2 andi : Yogyakarta.

Wali, muhammad. dkk, 2023. Penerapan & Implementasi Big Data di Berbagai Sektor. PT. sonmedia publishing indonesia : Jambi

Undang-Undang dan Peraturan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat,

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi pendudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

Jurnal dan karya ilmiah

Abd Kadir, M. A., & Purnomo, A. (2022). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong. Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 5(1), 59-68

Khikmatul islah, jurnal reformasi administrasi, vol. 5, no. 1 september 2018, Peluang Dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data Untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintahan

Karnova dewi, Maryani, (2014). Jurnal administrasi pembangunan : Imlementasi E-government Penyelenggaraan E-ktp, FISIP Universitas Riau

Sumber Internet

Azure.Microsoft.com. Apa Itu Integrasi Data? (diakses pada tanggal 11 September 2023 pukul 8:56 wit)

Adprayudi.Wordpress.com. Pentingnya Optimalisasi Sumber Daya (diakses pada tanggal 13 September 2023 pukul 11:30 wit)

Blog.algorit.ma. Cara Membuat Kualitas Data Yang Buruk Menjadi Lebih Sehat. Diakses pada tanggal 11 September pukul 10:06 wit)

Hukumonline.com. Apakah KTP Merupakan Data Yang Dilindungi? (diakses pada tanggal 13 September 2023 pukul 11:19 wit).

Kompas.id. Dari Kemudahan Akses Internet Ke Literasi Digital (diakses pada tanggal 13 September 2023 pukul 1:02 wit).

Sis.binus.ac.id. “Pemanfaatan Big Data Dalam Pengambilan Keputusan Perusahaan” (diakses pada tanggal 14 September pukul 9:28 wit).

Siti aisyah makiah. Artikel Pemanfaatan Big Data Pada Instansi Pemerintah (diakses pada tanggal 11 September 2023 pukul 9:05 wit).

Opengovasia.com. EKSLUSIF! Pemerintahan Berbasis Data : Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Pemberdayaan Lembaga Pemerintah (diakses 11 September 2023 pukul 9:11 wit).

Yosua pepris. Artikel Inovasi Pelayanan Publik (Membaca Arahan Presiden) (diakses pada tanggal 13 September 2023 pukul 12:43 wit).