

IMPLEMENTASI LAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI INOVASI DRIVE THRU DALAM MENDUKUNG PELAKSANAAN JOGJA SMART SERVICE (JSS)

*Hanafia Rifani¹ & Dewi Amanatun Suryani²

^{1,2}Program Sarjana Administrasi Publik, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, Indonesia

*Email Korespondensi: hanfi.rifa@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of population administration services through drive-thru innovation in supporting the Jogja Smart Service (JSS) in Yogyakarta City. This service was developed as a hybrid innovation aimed at bridging gaps in digital public service delivery, particularly to accommodate vulnerable groups such as the elderly and individuals with disabilities. Employing a qualitative method with a descriptive approach, data were collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that the drive-thru service has succeeded in reducing service time to approximately five minutes and improving accessibility for citizens. However, several challenges persist, including limited dissemination of service information, inconsistencies in service efficiency across locations, and the absence of a formal complaint mechanism. The study concludes that while the drive-thru service contributes positively to public service efficiency and inclusiveness, improvements in transparency, equitable service quality, and responsiveness are essential to establish it as a sustainable model in the era of digital transformation.

Keywords: *Population Services, Drive Thru, Jogja Smart Service*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik di Indonesia menuju sistem yang lebih modern, cepat, dan efisien. Pemerintah mendorong pemanfaatan teknologi digital sebagai upaya perbaikan tata kelola layanan melalui kebijakan nasional seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Kebijakan ini mendorong berbagai daerah mengembangkan inovasi berbasis digital, seperti aplikasi POEDAK di Gresik, SIPEKA di Banten, dan SIPENTOLMANIS di Mojokerto. Namun, dalam praktiknya, transformasi digital seringkali belum sepenuhnya inklusif, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, yang menghadapi tantangan dalam aksesibilitas layanan daring.

Sebagai solusi terhadap kesenjangan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menginisiasi layanan *drive thru* sebagai bagian dari inovasi *Jogja Smart Service (JSS)*. Layanan ini memungkinkan masyarakat mencetak ulang KTP-elektronik hanya dalam waktu sekitar lima menit tanpa harus turun dari kendaraan. Pendekatan hibrida ini menggabungkan efisiensi teknologi dengan akses langsung yang lebih ramah terhadap kelompok pengguna layanan yang kurang familiar dengan sistem digital penuh.

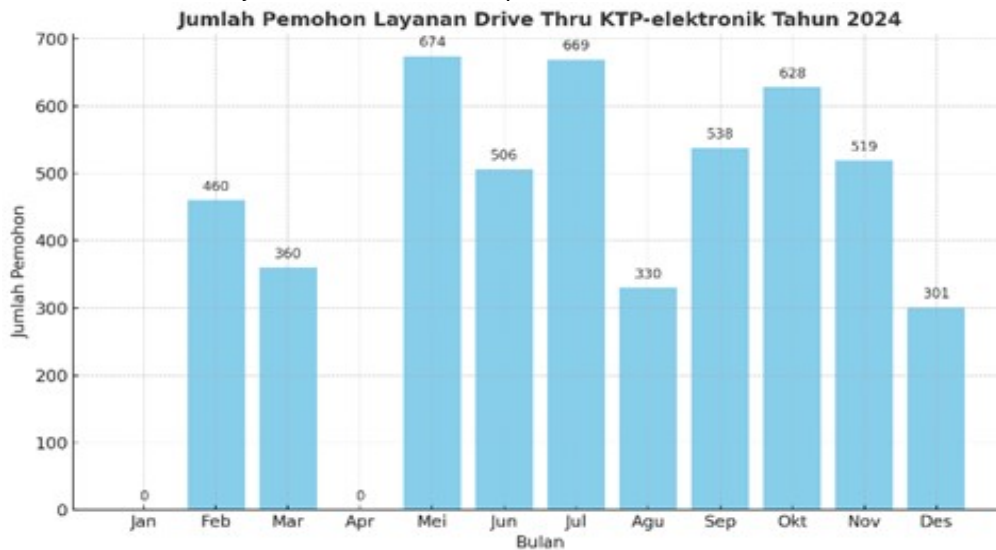
Grafik 1.1 Jumlah Pemohon KTP-elektronik Tahun 2020-2023



Sumber: Dindukcapil dan Mail Pelayanan Publik Kota Yogyakarta

Berdasarkan data pemohon layanan KTP-elektronik dari tahun 2020 hingga 2023, terdapat tren penurunan pemohon yang cukup signifikan. Pada tahun 2020, terdapat 5.120 pemohon, kemudian mengalami sedikit penurunan pada tahun 2021 menjadi 4.785 pemohon. Pada tahun 2022, mengalami penurunan lebih lanjut menjadi 4.603 pemohon. Pada tahun 2023, mengalami penurunan signifikan mencapai 2.192 pemohon.

Grafik 1.2 Jumlah Pemohon Layanan *Drive Thru* KTP-elektronik Tahun 2024



Sumber: Dindukcapil dan Mail Pelayanan Publik Kota Yogyakarta

Berdasarkan grafik, pemohon layanan *drive thru* KTP-elektronik di Kota Yogyakarta pada tahun 2024 mengalami fluktuasi sepanjang tahun. Pada bulan Januari tidak terdapat pemohon (0 pemohon). Bulan Februari mencatat 460 pemohon, kemudian mengalami penurunan di bulan Maret menjadi 360 pemohon. Bulan April tidak terdapat pemohon (0 pemohon), dan pada bulan Mei terjadi lonjakan tajam menjadi 674 pemohon. Terjadi penurunan di bulan Juni menjadi 506 pemohon, lalu kembali naik di bulan Juli menjadi 669 pemohon. Pada bulan Agustus, terjadi penurunan signifikan menjadi

330 pemohon. Namun, pemohon kembali naik pada bulan September menjadi 538 dan meningkat lagi pada bulan Oktober menjadi 628 pemohon. Bulan November mengalami penurunan menjadi 519 pemohon, dan berlanjut turun di bulan Desember dengan 301 pemohon. Secara keseluruhan, pemohon menunjukkan pola naik-turun dengan puncak tertinggi terjadi pada bulan Mei (674 pemohon) dan bulan Juli (669 pemohon). Tren penurunan pemohon layanan KTP-elektronik dari tahun ke tahun, serta fluktuasi pengguna layanan *drive thru* sepanjang tahun 2024, menunjukkan bahwa meskipun inovasi ini memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu, implementasinya belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat berbagai kendala seperti kurangnya informasi yang merata, keterbatasan sistem pengaduan, serta perbedaan standar pelayanan antar lokasi. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara spesifik menelaah layanan *drive thru* dari aspek transparansi, efisiensi, dan responsivitas secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan kependudukan melalui inovasi *drive thru* dalam mendukung *Jogja Smart Service* (JSS), dengan fokus pada tiga indikator utama keberhasilan pelayanan publik, yaitu transparansi, efisiensi, dan responsivitas Dwiyanto dalam (Sawir, 2020).

Dwiyanto dalam (Sawir, 2020) indikator kinerja pelayanan publik mencakup transparansi, efisiensi, dan responsivitas, yang menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas suatu layanan. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas digitalisasi pelayanan kependudukan, seperti efektivitas *Jogja Smart Service* (JSS) selama pandemi (Rochmah, 2021), serta layanan *drive thru* yang dinilai efisien dari segi waktu (Sari, 2023). Namun, kajian-kajian tersebut belum mengulas secara komprehensif aspek transparansi dan responsivitas, khususnya dalam konteks operasional layanan *drive thru*. Untuk itu, penelitian ini berfokus pada analisis implementasi layanan kependudukan melalui inovasi *drive thru* di Kota Yogyakarta, dengan menggunakan tiga indikator utama pelayanan publik, yaitu transparansi, efisiensi, dan responsivitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi layanan kependudukan melalui inovasi *drive thru* dalam mendukung pelaksanaan *Jogja Smart Service* (JSS) di Kota Yogyakarta. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk menggambarkan secara sistematis proses, dinamika, serta tantangan yang muncul dalam pelaksanaan layanan tersebut. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta serta Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, dengan rentang waktu pelaksanaan dari Agustus 2024 hingga Februari 2025. Peneliti menetapkan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono dalam (Waruwu, 2024).

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan *drive thru*, interaksi antara petugas dengan pemohon, serta kondisi teknis yang mendukung jalannya layanan. Wawancara mendalam dilakukan kepada 16 informan, yang terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, petugas layanan di dua lokasi berbeda, serta warga pengguna layanan. Teknik ini memungkinkan peneliti menggali informasi dari berbagai perspektif yang terlibat dalam implementasi layanan. Selanjutnya, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder berupa rekap jumlah pemohon layanan *drive thru* serta dokumentasi pelaksanaan layanan *drive thru*. Data ini digunakan sebagai pelengkap dan penguat terhadap data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (2014), yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan

kesimpulan/verifikasi. Proses ini dilakukan secara simultan dan berulang guna memastikan validitas temuan. Data disajikan dalam bentuk narasi tematik, kutipan langsung, serta visualisasi deskriptif. Dengan pendekatan dan teknik analisis tersebut, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai efektivitas, kendala, dan potensi perbaikan layanan *drive thru* sebagai bagian dari strategi pelayanan publik berbasis teknologi dan inklusivitas. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi daerah lain dalam mengembangkan layanan serupa.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis implementasi layanan kependudukan melalui inovasi *drive thru* di Kota Yogyakarta berdasarkan tiga indikator utama pelayanan publik menurut Dwiyanto dalam (Sawir 2020), yaitu transparansi, efisiensi, dan responsivitas. Ketiga indikator ini digunakan untuk mengukur sejauh mana inovasi tersebut mendukung program *Jogja Smart Service* (JSS) serta menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, terbuka, dan inklusif.

Transparansi

Transparansi merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. (Kumorotomo, 2008) pelayanan publik yang transparan ditandai dengan keterbukaan informasi mengenai sistem, prosedur, mekanisme, serta hak dan kewajiban yang dapat diakses secara bebas oleh masyarakat, sehingga mampu menciptakan sistem pelayanan yang terbuka dan demokratis. Hamid dalam (Nurhayati, 2017) transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah, yang memungkinkan publik untuk mengakses dan mengawasi jalannya pemerintahan. Pentingnya transparansi tidak hanya terletak pada keterbukaan informasi semata, melainkan juga pada kemampuannya untuk meningkatkan kepercayaan publik, memperkuat akuntabilitas, serta mencegah praktik-praktik maladministrasi (Kumorotomo, 2008). Dengan transparansi, proses pelayanan menjadi lebih efisien karena pengguna layanan memiliki pemahaman yang jelas tentang prosedur, persyaratan, dan hak yang mereka miliki (Walad, 2024). Dalam konteks pelayanan publik modern, transparansi juga merupakan bagian integral dari prinsip *good governance* dan menjadi prasyarat utama untuk menciptakan pelayanan yang adil, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Nadeak, 2024).

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa:

Kami telah menginformasikan persyaratan, prosedur, waktu dan biaya layanan *drive thru* melalui *Whatsapp group* perkemantren, sedangkan pelaksanaan di Mal Pelayanan Publik kami tidak menginformasikannya. (Wawancara tanggal, 20 Februari 2025).

Hasil wawancara dengan Petugas Loker Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menyatakan bahwa:

Masih banyak masyarakat yang datang tanpa tahu syarat lengkapnya. Informasi hanya disampaikan melalui *WhatsApp group* perkemantren, tapi belum merata. (Wawancara tanggal, 20 Februari 2025).

Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan *Drive Thru* (Laki-Laki, 31 tahun) menyatakan bahwa:

Saya sering ke Balaikota dan ada papan informasi *drive thru* di Mal Pelayanan Publik walaupun tidak lengkap informasinya, saya juga ada aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS). (Wawancara tanggal, 24 Februari 2025).

Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan *Drive Thru* (Laki-Laki, 32 tahun) menyatakan bahwa:

Saya pernah kehilangan KTP-elektronik dan disarankan pihak Dindukcapil untuk langsung ke layanan *drive thru*. (Wawancara tanggal, 24 Februari 2025).

Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan *Drive Thru* (Perempuan, 21 tahun) menyatakan bahwa:

Saya mengetahui informasi layanan *drive thru* dari orang tua, kemudian saat ke Dindukcapil diarahkan ke Mal Pelayanan Publik. (Wawancara tanggal, 25 Februari 2025).

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pelaksanaan layanan *drive thru* KTP-elektronik di Kota Yogyakarta masih menghadapi tantangan dalam aspek transparansi. Salah satu hambatan utama adalah belum optimalnya penyediaan informasi yang memadai dan merata mengenai alur pelayanan, persyaratan dokumen, dan estimasi waktu penyelesaian. Di beberapa titik layanan, tidak tersedia media informasi visual atau papan pengumuman yang jelas. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat, khususnya kelompok lansia dan penyandang disabilitas, mengalami kebingungan saat mengakses layanan secara mandiri.

(Walad, 2024) transparansi layanan administrasi kependudukan dapat dicapai melalui tiga aspek utama: penyediaan informasi yang jelas, kemudahan akses informasi, dan publikasi alur layanan melalui media sosial seperti Instagram atau Facebook. (Nadeak, 2024) pentingnya standar operasional prosedur yang mudah dipahami serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan sebagai indikator transparansi. Namun, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah fokus pada inovasi layanan *drive thru* sebagai bagian dari *Jogja Smart Service* (JSS), yang belum banyak dikaji secara spesifik dalam konteks transparansi pelayanan. Sementara penelitian terdahulu cenderung membahas pelayanan konvensional atau digital umum (online dan sosial media), penelitian ini melihat bagaimana transparansi dihadirkan atau justru kurang optimal dalam layanan tatap muka (*drive thru*) berbasis digitalisasi parsial. Dengan kata lain, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memperluas pemahaman tentang implementasi transparansi di model layanan hibrida yakni kombinasi digitalisasi sistem dengan kontak langsung yang cepat dan terbatas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun layanan *drive thru* telah memberikan kemudahan dari sisi efisiensi waktu, aspek transparansi belum sepenuhnya terpenuhi. Diperlukan peningkatan dalam hal komunikasi informasi, pemanfaatan media digital untuk sosialisasi alur layanan, serta penguatan sistem umpan balik masyarakat agar tercipta pelayanan yang tidak hanya cepat tetapi juga terbuka dan partisipatif.

Efisiensi

Efisiensi dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan untuk mencapai hasil maksimal dengan sumber daya yang minimal dan waktu yang singkat. (Laksander, 2024) efisiensi berarti pencapaian hasil yang optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang terbatas secara maksimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan digital, pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan hemat biaya (Agustina, 2024). Selain itu, penerapan sistem digital juga mempercepat proses administrasi dan pengambilan keputusan serta mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang lambat dan birokratis (Yulanda, 2023). Pentingnya efisiensi dalam pelayanan publik terletak pada dampaknya terhadap kenyamanan, kecepatan, dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan. Pemerintah dituntut untuk dapat mengelola layanan yang efektif dan hemat waktu, terlebih di era digital saat ini. (Wiranti,

2023) teknologi digital mampu mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan aksesibilitas, sehingga masyarakat tidak lagi harus datang ke kantor pelayanan untuk mendapatkan dokumen atau informasi dasar. Oleh karena itu, efisiensi bukan hanya soal penghematan, tetapi juga soal keberdayaan pelayanan untuk menjangkau masyarakat luas dengan cepat dan tepat.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa:

Kecepatan layanan *drive thru* KTP-elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sekitar lima menit, sedangkan pada Mal Pelayanan Publik tergantung jumlah pengguna layanan pembuatan KTP-elektronik secara konvensional karena hasil cetakan untuk pencetakannya tidak secara terpisah. (Wawancara tanggal, 20 Februari 2025).

Hasil wawancara dengan Petugas *Drive Thru* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menyatakan bahwa:

Kalau dokumen lengkap dan jaringan lancar, layanan bisa selesai lima menit. Tapi kadang terganggu kalau ada gangguan sistem pusat atau habis blangko. (Wawancara tanggal, 26 Februari 2025).

Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan *Drive Thru* (Perempuan, 48 tahun) menyatakan bahwa:

Saya senang karena bisa selesai cepat. Tapi kemarin waktu ke Dindukcapil pernah harus menunggu karena blangko KTP-elektronik kosong, dan diarahkan ke Mal Pelayanan Publik. Jadi tetap ada kendala walau pakai sistem cepat. (Wawancara tanggal, 24 Februari 2025).

Hasil wawancara dengan Petugas IT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menyatakan bahwa:

Kami sedang mengusulkan sistem antrian online agar tidak menumpuk. Harapannya pelayanan lebih efisien, tidak perlu warga datang pagi-pagi sekali. (Wawancara tanggal, 20 Februari 2025).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, layanan *drive thru* KTP-elektronik memiliki tingkat efisiensi yang tinggi dari sisi kecepatan pelayanan. Informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menyebutkan bahwa proses layanan hanya memerlukan waktu sekitar lima menit. Hal ini berbeda signifikan dibandingkan dengan pelayanan konvensional yang bisa memakan waktu berjam-jam karena antrean panjang dan prosedur manual. Selain itu, pemohon tidak perlu turun dari kendaraan, yang sangat membantu kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Namun, efisiensi layanan belum sepenuhnya merata di seluruh titik layanan. Misalnya, di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, masih terdapat kendala jaringan, ketidaksesuaian waktu operasional, serta ketersediaan blangko KTP-elektronik yang kadang tidak konsisten. Beberapa masyarakat juga mengeluhkan kurangnya informasi terkait proses percepatan layanan, yang menyebabkan inkonsistensi dan menurunkan efektivitas waktu yang seharusnya bisa dihemat.

(Agustina, 2024) keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada konsistensi implementasi teknologi, kesiapan SDM, dan infrastruktur pendukung. (Yulanda, 2023) efisiensi pelayanan publik melalui digitalisasi hanya dapat dicapai bila proses internal seperti pengarsipan, komunikasi, dan manajemen data dilakukan secara terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Adapun yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah fokus pada model layanan cepat berbasis kendaraan (*drive thru*), yang merupakan inovasi spesifik dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung tanpa mengharuskan interaksi digital penuh seperti pada *e-government*. Penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti efisiensi dari sistem layanan online penuh seperti aplikasi daring atau portal terpadu (Agustina, 2024). Sementara

itu, penelitian ini menghadirkan perspektif baru bahwa efisiensi juga dapat dicapai melalui layanan hibrida, yakni penggunaan teknologi digital dalam sistem layanan fisik, yang belum banyak dibahas dalam literatur terdahulu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan *drive thru* di Kota Yogyakarta telah membawa dampak positif terhadap efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, untuk mencapai efisiensi yang merata dan berkelanjutan, perlu dilakukan standarisasi alur pelayanan di semua titik layanan, peningkatan kapasitas teknologi, serta penguatan koordinasi lintas unit penyelenggara layanan.

Responsivitas

Responsivitas dalam pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali dan merespons kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat secara tepat waktu dan akurat. (Darwin, 2012) responsivitas adalah kemampuan organisasi atau pemerintah dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merancang agenda dan skala prioritas, serta merumuskan program yang sesuai dengan harapan publik. (Salamena, 2024) terdapat empat indikator responsivitas, yaitu akses terhadap layanan, komunikasi petugas, kecepatan dan kepastian waktu pelayanan, serta ketepatan dan kecermatan dalam memberikan layanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, responsivitas diperlukan untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan tidak hanya cepat, tetapi juga tanggap terhadap kendala yang dialami masyarakat. Pelayanan yang gagal merespons situasi lapangan secara langsung dapat menimbulkan kebingungan dan penurunan kepercayaan publik terhadap instansi penyelenggara.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa:

Respon petugas *drive thru* KTP-elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta kepada pengguna layanan kurang responsif, Kalau ada keluhan biasanya langsung tanya ke petugas, tapi tidak ada sistem khusus buat laporan. (Wawancara tanggal, 25 Februari 2025).

Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Inovasi *Drive Thru* (Laki-Laki, 30 tahun) menyatakan bahwa:

Kalau ada keluhan biasanya langsung tanya ke petugas, tapi tidak ada sistem khusus buat laporan. (Wawancara tanggal, 24 Februari 2025).

Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Inovasi *Drive Thru* (Perempuan, 40 tahun) menyatakan bahwa:

Saya pernah tanya ke petugas soal KTP-elektronik anak saya tapi tidak dijawab dengan jelas. Harusnya ada tempat pengaduan atau kontak resmi. (Wawancara tanggal, 26 Februari 2025).

Hasil wawancara dengan Petugas CS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta (Perempuan, 34 tahun) menyatakan bahwa:

Kami belum punya SOP penanganan keluhan khusus untuk *drive thru*. Rata-rata aduan langsung lisan dan tidak tercatat. (Wawancara tanggal, 25 Februari 2025).



Layanan *Drive Thru* KTP-elektronik

Sumber: <https://kabarsiger.com/read/warga-jogja-bisa-cetak-ktp-el-lewat-layanan-drive-thru>

Gambar di atas menunjukkan pelaksanaan layanan *drive thru* KTP-elektronik di Kota Yogyakarta, di mana warga dapat mencetak ulang KTP-elektronik tanpa harus turun dari kendaraan. Visualisasi ini menggambarkan responsivitas pemerintah dalam menghadirkan layanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern, khususnya dalam hal kenyamanan, kecepatan, dan aksesibilitas. Penambahan lokasi layanan di Mal Pelayanan Publik seperti yang terlihat pada gambar juga merupakan bentuk respons pemerintah dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat. Namun demikian, gambar ini juga menggarisbawahi tantangan responsivitas yang diidentifikasi dalam penelitian, seperti kurangnya informasi terkait lokasi layanan dan ketidakterjangkauan informasi prosedur oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, gambar ini bukan hanya representasi keberadaan layanan *drive thru*, tetapi juga mencerminkan hubungan antara implementasi di lapangan dengan harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan komunikatif.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, layanan *drive thru* KTP-elektronik di Kota Yogyakarta menunjukkan kecepatan pelayanan yang tinggi, dengan waktu pelayanan sekitar lima menit. Petugas menyampaikan bahwa layanan dapat berjalan cepat selama dokumen pemohon lengkap dan tidak ada gangguan teknis. Observasi juga menunjukkan bahwa informasi mengenai waktu layanan, tahapan proses, dan kanal pengaduan belum tersedia secara konsisten di seluruh titik layanan. (Salamena, 2024) keterbatasan komunikasi informasi dan kanal pengaduan masih menjadi tantangan dalam responsivitas pelayanan kependudukan berbasis digital. (Rukmana, 2020) minimnya sistem pengelolaan keluhan dan lemahnya komunikasi dua arah antara petugas dan masyarakat sebagai penyebab utama rendahnya responsivitas di beberapa instansi pelayanan publik. Penelitian ini berbeda dari studi sebelumnya karena fokus pada layanan *drive thru* sebagai bentuk inovasi layanan hibrida, yang menggabungkan pendekatan fisik langsung dengan dukungan teknologi. Sementara studi terdahulu banyak mengkaji responsivitas pada sistem online penuh, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kendala responsivitas seperti kurangnya saluran umpan balik, belum adanya sistem pengaduan resmi, serta inkonsistensi informasi di berbagai lokasi layanan. Dengan demikian, layanan ini telah memberikan kemudahan dari sisi waktu, namun masih perlu penguatan pada aspek responsivitas. Upaya seperti penyediaan kanal pengaduan resmi, pelatihan petugas dalam komunikasi publik, serta pemerataan informasi layanan menjadi penting untuk menjamin tanggapan cepat dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan kependudukan melalui inovasi *drive thru* dalam mendukung pelaksanaan *Jogja Smart Service* (JSS) memberikan dampak positif terhadap penyederhanaan proses pelayanan, khususnya dalam pencetakan ulang KTP-elektronik. Inovasi ini terbukti mampu memangkas waktu layanan sekitar lima menit, memperluas aksesibilitas, serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Namun, meskipun memberikan dampak efisiensi waktu, pelaksanaan layanan belum sepenuhnya optimal jika ditinjau dari indikator transparansi, efisiensi, dan responsivitas.

Aspek transparansi masih menghadapi kendala karena informasi mengenai jadwal, biaya, dan prosedur layanan tidak disampaikan secara konsisten di seluruh titik layanan, seperti antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Dari sisi efisiensi, perbedaan sistem pencetakan di kedua lokasi menyebabkan inkonsistensi waktu layanan dan ketergantungan pada mekanisme konvensional. Sementara itu, dari segi responsivitas, belum adanya sistem pengaduan resmi dan minimnya sosialisasi informasi menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini juga menunjukkan perbedaan mendasar dari studi terdahulu yang umumnya menyoroti efisiensi layanan daring atau *e-government* secara penuh. Penelitian ini menawarkan pendekatan berbeda dengan menganalisis model layanan hibrida yakni perpaduan antara pelayanan langsung dan digitalisasi terbatas yang belum banyak dikaji sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan dampak layanan *drive thru* secara praktis, tetapi juga mengisi kekosongan kajian mengenai implementasi pelayanan publik berbasis kendaraan yang mengutamakan kecepatan, inklusivitas, dan kemudahan akses, sebagai bagian dari ekosistem transformasi digital pemerintah daerah melalui *Jogja Smart Service* (JSS).

Faktor Pendukung dan Penghambat

Dalam pelaksanaan inovasi layanan *drive thru* ini, ditemukan sejumlah faktor yang mendukung dan menghambat keberhasilan program.

Faktor pendukung meliputi:

- Komitmen dari pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.
- Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang cukup adaptif terhadap teknologi.
- Sinergi dengan platform *Jogja Smart Service* (JSS) yang sudah dikenal masyarakat luas.

Faktor penghambat mencakup:

- Keterbatasan blangko KTP-elektronik secara nasional.
- Belum meratanya standar prosedur antar titik layanan.
- Rendahnya pemanfaatan kanal pengaduan resmi oleh masyarakat.
- Inkonsistensi sistem antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan kependudukan melalui inovasi *drive thru* dalam mendukung pelaksanaan *Jogja Smart Service* (JSS) di Kota Yogyakarta belum berjalan secara optimal dan merata berdasarkan temuan sebagai berikut: Aspek transparansi masih menghadapi berbagai kendala, di antaranya belum meratanya penyampaian informasi mengenai prosedur, jadwal, dan biaya layanan, khususnya antara titik layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta; Aspek efisiensi menunjukkan kemajuan signifikan di titik layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Yogyakarta dengan waktu layanan sekitar lima menit, namun belum diikuti oleh standarisasi proses di seluruh lokasi sehingga masih terjadi ketidaksesuaian waktu pelayanan dan kendala teknis seperti jaringan dan ketersediaan blangko KTP-elektronik; Aspek responsivitas dinilai masih lemah akibat belum tersedianya sistem pengaduan yang terstruktur dan rendahnya kemampuan komunikasi publik dari petugas pelayanan.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan layanan ini antara lain adalah: tersedianya inovasi sistem layanan yang dapat mempercepat proses pelayanan, adanya kebijakan pemerintah daerah yang mendorong transformasi digital melalui *Jogja Smart Service* (JSS), serta keberadaan lokasi strategis layanan *drive thru* yang memudahkan akses bagi masyarakat.

Sementara itu, faktor penghambatnya meliputi: keterbatasan infrastruktur digital, belum terintegrasinya sistem informasi antar unit layanan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum maksimalnya pelatihan petugas dalam memberikan pelayanan yang komunikatif dan responsif.

Oleh karena itu, dibutuhkan upaya perbaikan menyeluruh dan berkelanjutan melalui penguatan sistem informasi publik, standarisasi mekanisme pelayanan di seluruh titik layanan, pelatihan petugas secara berkala, serta pembangunan sistem pengaduan yang mudah diakses. Dengan demikian, layanan *drive thru* dapat berkembang menjadi model layanan publik yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan dalam mendukung transformasi digital di lingkungan pemerintahan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Miles Matthew, Huberman Michael A, & Saldana Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Sawir Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. CV Budi Utama.
- Conference Proceedings
- Kumorotomo Wahyudi. (2008). Pengembangan E-Government untuk Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik. In Dosen pada Jurusan Administrasi Negara (Ed.), *Konferensi Administrasi Negara*. Universitas Gadjah Mada.
- Jurnal-Jurnal
- Agustina Sintha Dewi, Purwanti Iis, Baity Laila Nur, Oktaviani Laila, & Jannah Raudatul. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *Al-A'mal: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*.
- Arthamevia Valencya, & Oktariyanda Trenda Aktiva. (2023). Analisis Inovasi Layanan Berbasis Website SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis) di Kabupaten Mojokerto. *Publika*.
- Darwin, & Wiraswasta. (2012). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Kartika Dwi Febi, & Oktariyanda Trenda Aktiva. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*.
- Laksander Julinda, Pangerapan Sonny, & Mawikere Lidia M. (2024). Analisis Penerapan Konsep Efektivitas, Efisiensi dan Ekonomi di Dinas Perhubungan Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*.
- Maulani Sylvia, & Setiawan Tomi. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) di Dpmpptsp Provinsi Banten. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*.

- Nadeak Natalin Enzel, Depari Sari Sesilia, Simarmata Anne Margareth, Sihaloho Fransisco, & Ivanna Julia. (2024). Transparansi Pelayanan Publik di Desa Marindal I Kecamatan Patumbak. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*.
- Nurhayati. (2017). Analisis Teori Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah di Indonesia. *Jurnal Trias Politika*.
- Oktopiani Leni, M Anisa Iztihad, Samosir Bunga Adventine, & Darmawan Ivan. (2023). Responsiveness Pelayanan E-KTP di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung. *Jispendiora: Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan dan Humaniora*.
- Rochmah Faizatur, Sakir, & Abhipraya Fairuz Arta. (2021). Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Rukmana Novayanti Sophia, & Ismail Ismaniar. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Salamena Allgreat Meidelia Clarista, & Emanuel Andi Wahju Rahardjo. (2024). Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis E- Government dengan Inovasi Identitas Kependudukan. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*.
- Sari Brigita Pramesti Novita. (2023). *Inovasi Drive Thru sebagai Bentuk Pelayanan Prima Bidang Administrasi Kependudukan Kota Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Taufik Muhammad Trisman, & Hajar Siti. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan E-KTP melalui Aplikasi LAKSE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Kolaboratif Sains*.
- Walad Haerul, Pratama Inka Nusamuda, Kusuma Lalu Sopan Tirta, & Zitri Ilham. (2024). Transparansi dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. *Nusantara Hasana Journal*.
- Waruwu Robert Onahia, Zai Kurniawan Sarototonafu, Bate'e Maria Magdalena, & Gea Jeliswan Berkat Iman Jaya. (2024). Pengoperasian Sistem Aplikasi E-Arsip dalam Memaksimalkan Manajemen Operasi Pelayanan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara. *Jurnal Emba*.
- Wiranti Nia Endri, & Frinaldi Aldri. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*.
- Yulanda Aseng, & Fachri Adnan M. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora)*.