

Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai contoh pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah yang kepemilikannya merupakan hak warga negara yang *urgent* untuk dipenuhi. Penyelenggaraan pelayanan ini hingga kini masih menjadi banyak sorotan dan kontroversi sehingga menarik untuk diteliti. Penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Inovasi Pelayanan KTP-Elektronik Oleh Disdukcapil Di Kabupaten Bantul” ini memiliki rumusan masalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap inovasi pelayanan KTP-el oleh Disdukcapil di Kabupaten Bantul dalam pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh identitas penduduk. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap inovasi pelayanan KTP-el yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bantul dalam rangka pemenuhan hak masyarakat untuk mendapat kartu identitas.

Penelitian ini dilakukan dengan mix metodologi yaitu metode kuantitatif dan metode kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diunggah melalui aplikasi *Google Form*, laman *website* resmi dinas terkait, hasil pengamatan lapangan dan studi kepustakaan. Data tersebut dianalisis menggunakan teknik kuantitatif-kualitatif deskriptif.

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan kesimpulan yang diperoleh bahwa inovasi pelayanan KTP-el belum berhasil sepenuhnya, mengingat poin penting dalam pelaksanaan KTP-el adalah pemanfaatan NIK sebagai basis data identitas tunggal masyarakat serta inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan dirasa belum optimal. Inovasi yang dilakukan untuk mengatasi terhambatnya penerbitan KTP-el berupa SUKET yang belum praktis secara bentuk maupun kegunaan maupun perilisan aplikasi CEKATAN dan DISDUKCAPIL *Smart* Bantul juga menurut persepsi masyarakat dinilai masih kurang fungsional.

Kata kunci: persepsi, keberhasilan, efektivitas, inovasi pelayanan publik, KTP-el, Kabupaten Bantul

*Identity Card (KTP) as an example of administrative services provided by the government whose ownership is the right of citizens urgent to be met. This service delivery is still a lot of attention and controversy so interesting to study. This study, titled "Public Perception Of The Innovation On Electronic Identity Card Services By Department Of Population and Civil Registration Bantul Regency" have major question how the public perception of service innovation of electronic identity card services by Department Of Population and Civil Registration in Bantul regency in the fulfillment of the right of people to obtain the identity of the population. The aim of this study was to determine public perceptions of the electronic ID card service innovation done by the department in order to meet public's right to obtain an identity card.*

*This research was conducted with a mixed methodology which are quantitative methods and qualitative methods. The source of the data obtained from questionnaires that are uploaded through application Google Form, page website related department official, field observation and literature study. The data were analyzed using descriptive qualitative-quantitative technique.*

*Based on this study, the conclusion is that the innovation on electronic ID card services has not succeeded in fully, given the critical points in the implementation of the electronic ID card is the use of NIK as a single identity data base of society and the innovation that aims to improve services and provide convenience are still not optimal. Innovation committed to tackling the issuance of electronic ID card form SUKET yet practical shape and usability and application release deft and Disdukcapil Smart Bantul also according to public perception assessed to be less functional.*

*Keywords: perception, efficacy, effectiveness, public service innovation, KTP-el, Bantul*