

**STRATEGI PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP PADA MASA
PANDEMI COVID -19 DI KELURAHAN CIPOCOK JAYA
KECAMATAN CIPOCOK JAYA KOTA SERANG**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu

Pemerintahan (S.IP)



Disusun oleh :

Novan Hermawan

NIM. 6670150054

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

2022

MOTTO

“Sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia
(HR. Thabrani dan Darruquthni).”

PERSEMBAHAN

Karya dari si Bungsu untuk Mamah, Papah, Kakak, Tete serta keluarga tercinta.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya sebagai penulis skripsi berikut :

Judul : STRATEGI PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP PADA
MASA PANDEMI COVID -19 DI KELURAHAN
CIPOCOK JAYA KECAMATAN CIPOCOK JAYA KOTA
SERANG

Nama : Novan Hermwan

NIM : 6670150054

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi tersebut diatas adalah benar-benar hasil karya asli saya dan tidak memuat hasil karya orang lain, kecuali dinyatakan melalui rujukan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila dikemudian hari ditemukan hal-hal yang menunjukkan bahwa sebagian atau seluruh karya ini bukan karya saya, maka saya bersedia dituntut melalui hukum yang berlaku. Saya juga bersedia menanggung segala akibat hukum yang timbul dari pernyataan yang secara sadar dan sengaja saya nyatakan dalam lembar ini..

Serang, Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan

Novan Hermawan
NIM. 6670150054

LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini ditetapkan bahwa Skripsi berikut

Judul : **Strategi Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Cipocok Jaya, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang**

Nama Mahasiswa : Novan Hermawan

NIM : 6670150054

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Serang, 14 Juli 2022

Skripsi ini Telah Disetujui untuk Diujikan

Mengetahui,

Pembimbing



Moh. Rizky Godjali, S. IP., M. IP
NIP. 198701242022031004

Ketua Program Studi

Ilmu Pemerintahan



Ika Arinia Indriyany, M.A

NIP. 199101142018032001

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Novan Hermawan

NIM : 6670150054

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Masa Pandemi Covid-19
di Kelurahan Cipocok Jaya, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang

Telah diujikan di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 29 Juni
2022 dan dinyatakan **LULUS**

Serang, 14 Juli 2022

Ketua Penguji

Yeni Widayastuti, S.Sos., M.Si
NIP. 197602102005012003

(.....)

Anggota

Ika Arinia Indriyany, M.A
NIP. 199101142018032001

(.....)

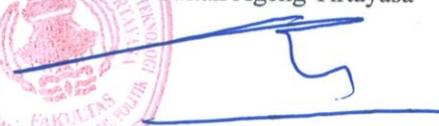
Anggota

Moh. Rizky Godjali, S.IP., M.IP
NIP. 198701242022031004

(.....)

Mengetahui,

Dekan FISIP
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa


Prof. Dr. H. Ahmad Sihabudin, M.Si
NIP. 19660704200511002

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan


Ika Arinia Indriyany, MA
NIP. 199101142018032001

KATA PENGANTAR

puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat, karunia serta hidayah-Nya hingga proposal skripsi ini terselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Tak lupa peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga bagi kedua orang tuayang telah mengorbankan waktu, tenaga serta doa yang tak pernah terputus. Penyusunan proposal skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (SIP) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Skripsi ini berjudul ” **STRATEGI PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP PADA MASA PANDEMI COVID -19 DI KELURAHAN CIPOCOK JAYA KECAMATAN CIPOCOK JAYA KOTA SERANG**)”.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Fatah Sulaeman, ST., MT. Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Prof. Dr. Ahmad Sihabudin M.Si , Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Ika Arinia Indryany, M.A Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Semua Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang membekali peneliti dengan ilmu pengetahuan selama perkuliah.
5. Angga Rosidin, Depi Permana, Andri Wiguna, Aji Tiyas, , Trias Rizky, Neng Farida, Kusnawiah, Siti Kholisoh Ahyani, Janeiro dan lainnya terimakasih sudah banyak membantu selama penelitian, tanpa bantuanmu Skripsi ini tidak akan segera selesai.
6. Teman seperjuangan tersayang, seluruh teman-teman Ilmu Pemerintahan kelas A

dan B angkatan 2015. Terima kasih telah memberikan motivasi dan canda tawa yang hangat layaknya keluarga.

7. Rekan-rekan organisatoris di Suwaib Amiruddin Foundation FoSMaI FISIP Untirta, LDK Baabussalaam, PMII Komisariat Untirta, Paguyuban KSE Untirta, BEM KBM UNTIRTA 2017 &2018, Dompot Dhuafa Volunteer serta senior, junior, dan rekan-rekan lainnya yang telah mengajarkan banyak hal dan berbagi pengalaman selama peneliti mengikuti organisasi di kampus.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih banyak atas segala bantuan dan dukungannya

Kesempurnaan hanya milik Tuhan Yang Maha Esa, begitu pun pada proposal skripsi yang masih jauh dari sempurna ini. Oleh karenanya, peneliti menerima saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi almamater beserta para pembaca pada umumnya. Wassalamualaikum wr.wb.

Serang, Mei 2022

Novan Hermawan

ABSTRAK

Novan Hermawan. NIM. 6670150054. Skripsi. Strategi Pelayanan Pembuatan E – KTP Pada Masa Pandemi Covid -19 Di Kelurahan Cipocok Jaya Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang Program Studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing I : M. Rizky Godjali S.IP .M.IP

Pada Penelitian skripsi ini Untuk Mengetahui Strategi Pelayanan Pembuatan E – KTP Pada Masa Pandemi Covid -19 di Kelurahan Cipocok Jaya Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang Lalu penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Elemen-elemen Pelayanan Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009) dalam menciptakan pelayanan perlu memperhatikan elemen-elemen pelayanan sebagai berikut: Realibility (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Empathy (Empati). Hasil Penelitian Dari hasil pembahasan yang sudah peneliti kemukakan diatas, jadi bisa diambil simpulan seperti berikut Pelayanan publik yang tersedia di Kelurahan Cipocok Jaya semasa pandemic Covid-19 sudah cukup baik. Mulai dari bagian pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga dan lainnya. Pelaksanaan pelayanan publik oleh Disdukcapil semasa pandemic Covid-19 berubah dengan sebelum Covid-19, mereka lebih mementingkan kebutuhan masyarakat dan lebih dekat kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh Disdukcapil semasa pandemi Covid-19 berubah dengan sebelum Covid-19, mereka lebih mementingkan kebutuhan masyarakat dan lebih dekat kepada masyarakat. Oleh karena itu pihak pemerintah mulai dari Kelurahan hingga Disdukcapil lebih memberikan sosialisasi, seperti pemasangan banner, menghidupkan kembali website dan sosial media agar semua kalangan bisa mengetahui informasi yang dimiliki oleh Kelurahan dan instansi terkait tentang program E-KTP.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Kesejahteraan, Pandemi Covid -19

ABSTRACT

Novan Hermawan. NIM. 6670150054. Thesis. Service Strategy for Making E-KTP During the Covid-19 Pandemic In Cipocok Jaya Village, Cipocok Jaya District, Serang City, Government Science Study Program. Faculty of Social Science and Political Science. Sultan Ageng Tirtayasa University. Supervisor I : M. Rizky Godjali S.IP .M.IP

In this thesis research, to find out the service strategy for making e-ID cards during the Covid-19 pandemic in the Cipocok Jaya Village, Cipocok Jaya District, Serang City, this research uses the data analysis method in qualitative research carried out before entering the field, while in the field, and after completion. In qualitative research, data is obtained from various sources, using various data collection techniques and is carried out continuously until the data is saturated. b. Service Elements According to Zeithaml, Bitner, and Gremler (2009) in creating services, it is necessary to pay attention to the following service elements: Realibility (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Empathy (Empathy). Research Results From the results of the discussion that researchers have stated above, conclusions can be drawn as follows: Public services available in Cipocok Jaya Village during the Covid-19 pandemic are quite good. Starting from the part of making E-KTP, Family Cards and others. The implementation of public services by Disdukcapil during the Covid-19 pandemic changed from before Covid-19, they were more concerned with the needs of the community and were closer to the community. The results of the study show that public services by Disdukcapil during the Covid-19 pandemic changed from before Covid-19, they were more concerned with the needs of the community and were closer to the community. Therefore, the government from the village office to the Disdukcapil provides more socialization, such as installing banners, reviving the website and social media so that all people can find out the information held by the Kelurahan and related agencies about the E-KTP program.

Keywords: Strategy, Service, Welfare, Covid-19 Pandemic

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	
1. Strategi Pelayanan	12
2. Pelayanan Publik	12
3. Konsep E-KTP	22
4. Administrasi Kependudukan	31
B. Penelitian Terdahulu	34

	C. Kerangka Berpikir	37
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan Penelitian.....	39
	B. Fokus Penelitian.....	40
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	41
	D. Teknik Analisa Data	44
	E. Instrumen Penelitian	46
	F. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	
	1. Deskripsi Objek Penelitian.....	50
	2. Deskripsi Data.....	57
	B. Pembahasan.....	58
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	74
	B. Saran.....	75
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	CURRICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Masyarakat Dibidang Kasi Pemerintahan Tahun 2020 Kelurahan Cipocok Jaya Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang.....	ix 6
Tabel 1.2 Data Pertumbuhan dalam Pelayanan KTP Selama Pandemi Tahun 2020 Kelurahan Cipocok Kecamatan Cipocok Kota Serang.....	7
Tabel 3.3 Informan Dalam Penelitian.....	59
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	60
Tabel 4.5 Peta Kecamatan Cipocok Jaya.....	63

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka Berfikir.....	50
Tabel 2.1 Peta Kecamatan Cipocok Jaya.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman globalisasi ini teknologi dan informasi dapat dengan mudah diakses oleh siapapun. Kebutuhan akan informasi yang lebih cepat dan mudah ini sangat diperlukan masyarakat baik dalam pendidikan, pekerjaan, maupun kehidupan sehari-hari lainnya. Perkembangan teknologi dan informasi ini dampak dari perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sangat pesat. Perkembangan IPTEK yang tidak bisa dicegah ini menjadikan masyarakat lebih berfikir kritis dan maju. Kelebihan lain dari perkembangan IPTEK ini yaitu teknologi informasi dapat memberikan solusi bagi seseorang yang ingin mengetahui berbagai informasi dengan cepat dan mudah. Sehingga masyarakat lebih mudah dalam menjalankan semua kegiatan sehari-harinya.

Perkembangan teknologi informasi ini juga dimanfaatkan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam kegiatan pelaksanaan organisasinya. Pemanfaatan teknologi informasi ini dimanfaatkan pemerintah dalam pelayanan publik. Selain itu pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan data baik data keuangan maupun data pemerintahan lainnya. Serta dalam pengaksesan dan pendayagunaan informasi pemerintah yang besar secara cepat dan akurat dan dalam rangka mewujudkan transparansi, meningkatkan

interaksi dengan masyarakat dan meningkatkan partisipasi publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintah ini sering dikenal dengan istilah elektronik *government* (*e-government*). Menurut Indrajit dkk (2005:5) kata *e-government* dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-government* dapat menampakkkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup.

Pengembangan *e-government* di Indonesia ini dimulai dan terus bergulir serta berjalan sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Berdasarkan hal tersebut *e-government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha dan pihak lainnya dapat kapan saja memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Oleh karena itu, melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi ini dalam lingkungan pemerintahan.

Dengan adanya penerapan *e-government* pada lingkungan pemerintah, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah seiring dengan semakin bertambahnya penetrasi internet, sebagai bagian dari Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), sekarang sangat mungkin meninggalkan prosedur lama yang terkesan kaku dan harus berbasis tatap muka. Dengan *e-government* masyarakat sebagai

pengguna pelayanan publik dapat menikmati pelayanan yang lebih baik karena pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah tanpa dibatasi oleh dimensi ruang dan waktu serta dapat diakses kapan saja. Apalagi dengan telah ditetapkannya Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), hal ini menambah peluang bahwa transaksi pelayanan publik diperbolehkan melalui *e-government*. Dengan ini pemerintah diwajibkan untuk menyelenggarakan *e-government* di berbagai lembaga pemerintahan.

Setiap masyarakat di sebuah negara memiliki kondisi dan kebutuhan yang unik. Maka dari itu kesiapan dalam penerapan *e-government* perlu diperhatikan. Dengan kata lain problem kesiapan dalam penerapan dan pelaksanaan *e-government* bukanlah masalah bagi pemerintah saja melainkan masalah bagi komunitas atau masyarakat dalam negara atau daerah tersebut. Tanda-tanda adanya kesiapan biasanya terdapatnya pemimpin yang memperlihatkan *political will* untuk mempromosikan pengimplementasian *e-government* selain itu adanya kebijakan atau nuansa keinginan dan kesepakatan dari kalangan pemerintah untuk saling tukar menukar informasi dalam penyelenggaraan aktivitas sehari-hari. Dengan adanya pemimpin dan kebijakan maka paling tidak dua prasyarat awal ini yang telah dipenuhi oleh sebuah komunitas yang bersiap diri untuk mengimplementasikan dan melaksanakan *e-government* (Indrajit dkk, 2005:8).

Dari pernyataan tersebut instansi pemerintah pusat maupun

daerah harus menyusun rencana strategis pengembangan *e-government* di lingkungannya masing-masing mulai dari penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standarisasi sampai kompetensi yang dimiliki. Rencana strategis ini juga menunjang pemerintah dalam penganggaran dana dan alokasi dana untuk pelaksanaan *e-government* tersebut, agar sasaran pengembangan *e-government* yang menyeluruh dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan pemaparan tersebut, salah satu penerapan pelaksanaan *e-government* dalam pelayanan publik yang saat ini sedang dilaksanakan dalam

bidang kependudukan adalah e-KTP (elektronik Kartu Tanda Penduduk). Indonesia dengan jumlah penduduk yang cukup banyak memerlukan data kependudukan yang akurat. Oleh karena itu, pemerintah mulai membuat program e-KTP untuk membangun *database* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya. Setiap pemilik e-KTP dapat terhubung ke dalam *database* nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan 1 KTP saja (Sumber: Draff Program Penerapan e-KTP di Kota Serang, 2022).

UU No. 23/2006 tentang Kewenangan dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan, di dalamnya menjelaskan bahwa pemerintah wajib menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional baik tingkat kabupaten atau kota. E-KTP merupakan KTP elektronik yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga penggunaannya

lebih mudah, cepat dan akurat. Oleh sebab itu, pemerintah perlu melaksanakan dan menyelenggarakan program tersebut dengan sebaik mungkin, sehingga dengan e-KTP ini akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari berbagai lembaga baik itu lembaga pemerintah maupun swasta. Selain itu diharapkan dengan adanya e-KTP ini dapat menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti penggantian KTP dan KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang pada akhirnya merugikan negara.

Program e-KTP ini hampir dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia. Pada tahun 2011 Kota Serang menjadi salah satu dari 197 Kabupaten/Kota yang siap untuk melaksanakan penerapan e-KTP. Perekaman e-KTP di Kota Serang dimulai sejak bulan Maret 2012 yang berlangsung selama tujuh bulan hingga Oktober. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Serang sebanyak 474.252 dari 672.660 jumlah penduduk Kota Serang wajib e-KTP. (Sumber:[http://www.Indopos.co.id/index.php/arsip-berita-jakarta-
raya/54urbancity/23234-perekaman-data-e-ktp-kota-serang-dimulai-
besok.html](http://www.Indopos.co.id/index.php/arsip-berita-jakarta-
raya/54urbancity/23234-perekaman-data-e-ktp-kota-serang-dimulai-
besok.html)) Sedangkan berikut adalah data yang peneliti ambil langsung Tahun 2020.

Berdasarkan hasil penelitian saya temukan kita bisa melihat bahwa pembuatan E- KTP dan E- KTP sementara/domisili sangat dominan dibandingkan pembuatan KK oleh karena itu perlu untuk dikaji lebih mendalam ha itu juga merujuk pada E - KTP

adalah sebuah kebutuhan administrasi dan perlunya akan kebijakan yang komprehensif akan hal tersebut.

Tabel 1.1 juga menunjukkan bahwa Kecamatan Serang yang paling sedikit yang melakukan perekaman. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Kepala Bidang (Kabid) Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, membenarkan bahwa dari enam kecamatan yang terdapat di Kota Serang, hanya Kecamatan Serang lah yang terkesan lambat dalam melakukan perekaman. Namun hal itu dapat dimaklumi karena alat rekam disamakan dengan daerah lain sedangkan penduduk di Kecamatan Serang lebih banyak dibandingkan lima kecamatan lain di Kota Serang. (Sumber: <http://mediabanten.com/content/data-base-hasil-pereka-man-ektp-kota-serang-dinilai-janggal>)

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang mengungkapkan bahwa masih kurang maksimalnya pencapaian perekaman data tersebut dipengaruhi oleh masih minimnya kesadaran warga untuk segera melakukan perekaman, hal ini terlihat dari masih banyaknya warga Serang yang di luar kota yang belum melakukan perekaman dan minimnya peralatan yang dimiliki dinas dalam penyelenggaraan perekaman e-KTP ini.

(Sumber: <http://www.suararadio.com/2012/06/08/perekaman-e-ktp-baru-30-di-kota-serang/>)

Tabel 1.1

Pelayanan Masyarakat Dibidang Kasi Pemerintahan Tahun

2020 Kelurahan Cipocok Kecamatan Cipocok Kota Serang

No	Bentuk Pelayanan	Jumlah
1	Pembuatan E KTP	167
2	Pembuatan Kartu Keluarga	10
3	KTP Sementara / domisili	305

Selain itu dalam tabel 1.1 Hal tersebut juga dinyatakan oleh Kepala Seksi Pemerintahan setiap kecamatan, warga yang belum melakukan perekaman mayoritas warga yang bekerja atau sekolah di luar kota, selain itu Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Cipocok Jaya menyatakan warga yang belum melakukan perekaman biasanya warga yang sibuk dengan pekerjaannya dan tidak meluangkan waktu untuk melakukan perekaman e-KTP walau hanya sebentar. Meski begitu, pihak kecamatan masih tetap membuka perekaman bagi warga yang ingin melakukan perekaman susulan.

Tabel 1.2

**Data Kependudukan Tahun 2020 Kelurahan Cipocok Kecamatan Cipocok
Kota Serang**

No	Bentuk Pelayanan	2020	2021
1	Sudah Punya E KTP	11.100	9739
2	Sudah Belum Punya E KTP	1438	4174

Dari hasil saya observasi awal dengan masyarakat mendapatkan data Masalah kurangnya sarana dan prasarana seperti alat rekam ini merupakan kendala dalam penyelenggaraan e-KTP. Hal ini dinyatakan Wali Kota Serang Syafrudin dalam kabar banten.com menyatakan bahwa kendala di lapangan dalam penyelenggaraan e-KTP antara lain kurangnya sarana dan prasarana, termasuk alat perekam. (Sumber: <http://kabar-banten.com/news/detail/11724>)

Masalah kurangnya sarana dan prasarana seperti alat rekam ini merupakan kendala dalam penyelenggaraan e-KTP. Hal ini dinyatakan Wali Kota Serang Syafrudin dalam kabar banten.com menyatakan bahwa kendala di lapangan dalam penyelenggaraan e-KTP antara lain kurangnya sarana dan prasarana, termasuk alat perekam. (Sumber: <http://kabar-banten.com/news/detail/11724>)

Permasalahan selanjutnya adalah sering terlambatnya penginputan data e- KTP dari setiap kecamatan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang sebagai pusat database kependudukan. Hal ini dapat

dilihat dari data wajib e-KTP yang didapat dari Disdukcapil yaitu 474.252 jiwa, sedangkan setelah mengumpulkan data dari setiap kecamatan tercatat data warga yang wajib e-KTP yaitu 474.663 jiwa. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya permasalahan kurangnya koneksi dan jaringan dalam penginputan data dan koordinasi antara setiap kecamatan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang. Selain itu setelah perekaman e-KTP, timbul permasalahan dalam hal pendistribusian e-KTP kepada warga yang tidak merata atau tidak menyeluruh.

Kendala dalam pelayanan pembuatan E KTP, E KTP hilang, dan Perubahan Identitas Persyaratan warga yang kurang lengkap saat melakukan pembuatan E KTP, E KTP hilang, dan Perubahan Identitas.

1. Masyarakat kurang paham mekanisme proses pembuatan dan tidak mauteknis yang rinci.
2. Kurang sosialisasi pembuatan E KTP dan oleh karena itu banyak calo yang memanfaatkan kejadian seperti ini untuk mengambil keuntungan sepihak

Upaya untuk inovasi untuk memudahkan dan memaksimalkan pelayanan yang dilakukan pemerintah Kota Serang di Kelurahan Cipocok Jaya

1. Membuat spanduk didepan keluarahan mekanisme pembuatan E KTP, E KTP hilang, dan Perubahan Identitas meskipun itu kewenangan Disdukcapil akan tetapi kelurahan merupakan kepanjangan tangan Pemerintah Daerah
2. Birokrat dari kelurahan melakukan komunikasi di media sosial dan menerima setiap pertanyaan dan keluhan setiap proses pembuatan

E KTP, E KTP hilang, dan Perubahan Identitas

Dari beberapa pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis kesiapan penyelenggaraan e-KTP, sehingga judul penelitian yang akan diteliti

yaitu “Strategi Pelayanan Pembuatan E – KTP Pada Masa Pandemi Covid -19 Di Kelurahan Cipocok Jaya Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan peneliti, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah penelitian sebagai berikut:

1. Kurang informasi masyarakat akan pelayanan dimasa pandemi Covid 19
2. Kurang aktif pelayanan yang dilakukan petugas kelurahan
3. Kurang inovasi dan signifikansi program – program digitalisasi
4. Perlunya pertumbuhan sosialisasi pelayanan E – KTP agar menjadi masif efektif dan efisien.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Pelayanan Pembuatan E – KTP Pada Masa Pandemi Covid -19 di Kelurahan Cipocok Jaya Kecamatan Cipocok Jaya Kota ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini

yaitu untuk Mengetahui Strategi Pelayanan Pembuatan E – KTP Pada Masa Pandemi Covid -19 di Kelurahan Cipocok Jaya Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang

E. Manfaat Penelitian

Dengan dicapainya maksud dan tujuan penelitian di atas, hasil penelitian inidiharapkan dapat memberikan nilai guna sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Pada aspek teoritis manfaat penelitian ini diharapkan Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya mengenai pelayanan publik dan berkontribusi bagi pengembangan konsep-konsep *e- government* dalam penyelenggaraan E-KTP.

2. Aspek Praktis

Pada aspek praktis manfaat penelitian ini terdiri dari :

- a. Bagi peneliti dengan adanya penelitian ini peneliti dapat menambah dan memperluas pengetahuan dalam penulisan karya ilmiah (skripsi) yang terkait dengan masalah yang diteliti serta mencari alternatif pemecahan masalah terkait penyelenggaraan e-KTP.
- b. Bagi masyarakat penelitian ini sebagai masukan, perbandingan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan e-KTP.
- c. Bagi pemerintah Kota Serang sebagai bahan kajian dalam menelaah lebih mendalam mengenai penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Strategi Pelayanan

a. Pengertian Strategi Pelayanan

Strategi memiliki pengertian bermacam-macam, menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan. Dengan demikian strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Strategi lahir karena beberapa hal.

1. Kondisi terjepit dalam mengambil keputusan.
2. Tuntutan yang harus dijawab secepat mungkin.
3. Jalan/cara yang memang harus ditempuh guna mempertahankan suatu kondisi minimal stabil terhadap guncangan.

Sedangkan pengertian Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Strategi pelayanan adalah bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. Strategi kadang identik dengan siasat untuk mengatasi masalah yang hadir, bukan sebaliknya.

Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan strategi pelayanan, diantaranya adalah:

- a. Mengidentifikasi misi layanan/jasa
- b. Mendidik pengguna tentang pelayanan
- c. Mengelola bukti kualitas jasa
- d. Mengembangkan budaya kualitas
- e. Menindaklanjuti pelayanan

b. Elemen-elemen Pelayanan

Dalam menciptakan pelayanan perlu memperhatikan elemen-elemen pelayanan sebagai berikut:

a. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan baik apabila telah diungkapkan dicapai secara akurat.

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesional

c. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

d. *Tangible* (Bukti langsung)

Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan bagi konsumen harus diperhatikan.

c. Aspek-aspek Pelayanan

Aspek-aspek pelayanan dalam membangun proses yang mampu mengarahkan operasional sebagai berikut.

a.) Akses

Dalam memberikan pelayanan pegawai atau aparat yang bertugas harus mempertimbangkan lokasi atau tempat operasional pelayanan diberikan. Tempat atau lokasi yang dipilih harus strategis, dekat dan mudah dijangkau dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

b.) Komunikasi

Komunikasi Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Katadata, 2022). Sehingga dari sini pelayanan yang diberikan harus berdasarkan pada komunikasi yang jelas dan bermutu agar tidak ada kesalahpahaman diantara penerima dan pemberi pelayanan, sehingga layanan menjadi efektif.

c.) Senang Membantu

Dalam pelayanan aspek senang membantu atau *helpfulness* harus diutamakan, karena sebagai pelayan, tugasnya adalah melayani, dari sana sikap tolong menolong harus hadir dan menjadi budaya yang berdasarkan dari sikap simpati, rendah hati, dan empati.

d.) Kompetensi

Pelayanan menjadi lebih prima jika didalamnya terdapat sumber daya manusia (SDM) atau insan pelayan publik yang berkompeten. Kompetensi bisa didapatkan dari berbagai badan atau lembaga sumber daya yang memberikan pelatihan sehingga bisa didapatkan sertifikat kompetensi.

e.) Bersahabat

Bersahabat maksudnya adalah ramah kepada semua yang membutuhkan pelayanan, sehingga layanan yang dibutuhkan tersampaikan dan pelayanan menjadi efektif.

f.) Kehandalan

Menjadikan hasil layanan yang baik sehingga penerima pelayanan dapat percaya kepada pemberi pelayanan. Dan hasil tersebut diberikan secara terus menerus oleh pemberi pelayanan.

g.) Keamanan

Pemberi pelayanan harus menciptakan suasana yang bebas dari gangguan baik dari sarana an pra sarana yang ada pada lokasi pelayanan dan sekitarnya. Sehingga penerima pelayanan dapat merasa terlindung dan mendapatkan kepastian pelayanan yang prima.

h.) Kemampuan yang di Rasakan Sendiri

Segi pemberi pelayan, harus memiliki berbagai hal seperti beradaptasi dan berkorelasi dengan baik kepada penerima pelayanan. Perlakukan mereka layaknya diri sendiri.

2. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti masyarakat umum dan negara. Pemerintah memerlukan birokrasi sebagai lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat sekaligus menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan dimanapun juga sangat penting dan menentukan. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau keasatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada

suatu produk secara fisik. Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Kasmir dalam Pasolong (2013:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Agus Dwiyanto (2008:343-344) berpendapat ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah :

a. Sikap Petugas

- b. Prosedur
- c. Waktu
- d. Fasilitas
- e. Biaya Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2008:135) menyebutkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang Servqual dari Zeithham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pada konsep pelayanan prima, keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari

kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003:31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*) penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*).

- a. Sikap (*attitude*) Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi,berfikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai.
- b. Perhatian (*attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

- c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terima kasih dengan harapan mau kembali.

- d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima. Yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen

dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (*Apperance*)

Penampilan (*Apperance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersipat fisik maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Jadi, konsep pelayanan prima meliputi A6 yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*) penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*).

3. Prinsip Pelayanan Publik

Sendi-sendi tatalaksana pelayanan umum (Yanum), pada hakekatnya merupakan penetapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum.

Menurut Ibrahim (2008 :27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya :

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha Pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan Pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan. Fokus pengorganisasian

Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk

menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.

1. Kontrol/pengawasan

Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.

2. Sistem penghargaan/ganjaran

Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan/ganjaran.

3. Fokus pengukuran

Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

4. Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan

berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan

transportasi lokal.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, tenaga kerja, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.
6. Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

3. Konsep E-KTP

a. Asal Mula Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic-KTP (e-KTP)* adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program *e-KTP* diluncurkan oleh Kementerian Dalam

Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua

mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki *e-KTP*.

Program *e-KTP* dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruhkota
3. Mengamankan korupsi
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e- Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *e-KTP*.

Uni Emirat Arab (UEA), KTP dibuat pertama kali pada usia 6 tahun, penduduk lalu wajib memperbarui ulang data pada usia 15 tahun. Untuk perpanjangan KTP sendiri terdapat dua pilihan, yaitu perpanjangan setiap lima tahun sekali atau setiap sepuluh tahun sekali. Di tahun 2007, UAE dan Arab Saudi menandatangani perjanjian yang isinya warga kedua negara tersebut dapat menggunakan KTP elektronik untuk melakukan perjalanan antar kedua negara baik melalui laut, udara, maupun darat.

Estonia disebut sebagai pemilik sistem e-KTP paling canggih di dunia. Hal tersebut dikarenakan dalam e-KTP tersebut terdapat *chip* sebesar 2048 bit yang menyimpan data-data penting penggunanya. Sama seperti kebanyakan negara-negara lain, KTP di Estonia juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi sehari-hari dan mengurus asuransi kesehatan nasional. Tahun 2015 Jepang mengadopsi teknologi e-KTP Estonia untuk diterapkan di negaranya.

b. Manfaat E KTP

Ternyata di negara lain e-KTP tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan data pribadi warga negara saja. Tetapi berbagai transaksi sehari-hari juga dapat dilakukan dengan e-KTP, sehingga masyarakat tidak perlu membawa banyak kartu dan dokumen penting lainnya untuk keperluan pengurusan dokumen maupun transaksi harian. Manfaat KTP Elektronik. Manfaat KTP-el sebagai berikut : Sebagai identitas jati diri

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk.

2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga data pemilih dalam pemilu dan pemilukada yang selaman iniseringbermasalah dan tidak akan terjadi lagi, dan semua Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
3. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
4. Bahwa KTP –el merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 dan Perpres No. 26 tahun 2009 dan perpres No. 35 tahun 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

c. Dasar Hukum Penerapan KTP Elektronik

Dasar Hukum Penerapan KTP Elektronik di Indonesia yaitu :

1. Undang-undang Dasar 1945 Pasal 26 ayat 3 tentang hal-hal mengenai warga negara dan penduduk diatur dengan undang-undang;
2. Undang-undang No. 24 Tahun 2013 Tentang perubahan atas Undang-undang
3. PP No. 37 th 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23/2006 terkait Administrasi Kependudukan;

4. PERPRES No. 26 th 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional;
5. PERPRES NO. 35 th 2010 tentang perubahan atas PERPRESNo.26/2009 penerapan KTP elektronik paling lambat akhir 2012;
6. PERMENDAGRI No. 6 Th 2011 tentang spesifikasi perangkat keras, lunakblanko KTP-el;
7. PERMENDAGRI No. 8 Th 2016 tentang perubahan kedua permendagri no9 th 2011 pedoman penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional;
8. Kebijakan yang berkenaan dengan penerbitan kartu tanda penduduk berbasis elektronik, diatur melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2011 tentang Pelayanan e-KTP atau KTP-el. Prosedur Pelayanan KTP Elektronik.

d. Prosedur pelayanan E - KTP

Prosedur pelayanan KTP-elektronik sebagai berikut :

1. Perekaman data penduduk
2. Penduduk membawa surat pengantar dari desa/lurah dan kartu keluarga ke kecamatan dan KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP)
3. Penduduk menyerahkan surat pengantar serta KK dan memperlihatkan KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP) kepada petugas
4. Penduduk menunggu panggilan
5. Petugas operator melakukan verifikasi data penduduk dan

perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris (selaput bola mata yang ada dibelakang kornea mata membentuk batas pupil yang memberikan warna khusus), petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP-el pada surat panggilan penduduk yang dijadikan tanda bukti pengambilan KTP-el.

6. Pengambilan KTP-el
7. Penduduk membawa surat panggilan yang telah ditanda tangani oleh petugas tempat pelayanan KTP-el serta KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP).
8. Penduduk menyerahkan surat panggilan tersebut kepada petugas
9. Penduduk menunggu panggilan
10. Petugas operator melakukan verifikasi data melalui sidik jari penduduk, apabila datanya sama maka KTP-el diberikan kepada penduduk. Apabila datanya tidak sama, KTP-el tidak diberikan kepada penduduk.
11. Secara bersamaan ketika penduduk menerima KTP-el, penduduk juga menyerahkan KTP lama kepada petugas operator.

Secara sederhana, e-KTP berasal dari kata electronic-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat e-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP (Sumber: <http://e-ktp.com>), KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Sedangkan berdasarkan Pasal 23 UU No.23 Tahun 2006

tentang Administrasi Kependudukan definisi e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional.

Lebih lanjut 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. NIK bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia dan berlaku seumur hidup serta sudah dimiliki seseorang sejak bayi ketika kelahirannya didaftarkan (akte kelahiran), sedang e-KTP wajib bagi yang masuk usia 17 tahun atau kawin.

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi:

KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;

Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan; Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam data base kependudukan;

Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana

dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan diKecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana ;

Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;

Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Selain itu E-KTP mempunyai Fungsi dan kegunaan (sumber:<http://www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/>) adalah sebagai berikut:

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP;
4. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.
5. Sedangkan menurut Tim Advokasi dan Sosialisasi NIK dan e-KTP Kota Serang (Sumber: Database Kependudukan dan e-KTP) manfaat e-KTP adalah:
6. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan

KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat;

7. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan DPT Pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, sehingga semua warga negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya;
8. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu;

Bahwa e-KTP merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 dan Perpres No.26 Tahun 2009 dan Perpres No. 35 Tahun 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Dalam pembuatan e-KTP, pemerintah menetapkan 5 (lima) tahapan, yaitu sebagai berikut (Sumber: Sosialisasi Penerapan KTP Elektronik Tingkat Kecamatan, 2011)

:

Pembacaan biodata; warga datang berdasarkan waktu yang telah ditentukan dengan membawa surat pengantar yang telah diberikan oleh pihak RT/RW setempat.

Foto; Warga diharuskan melakukan foto diri terlebih dahulu. Foto yang dilakukan sebaiknya memakai pakaian yang rapi, karena foto e- KTP ini hanya dilakukan satukali saja dan tidak bisa diganti dalam jangka waktu 5 (lima) tahun kecuali kartu tersebut hilang sebelum waktu masa perpanjangan.

Perekaman tanda tangan; warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam ke dalam komputer dan disimpan untuk identitas warga.

Scan sidik jari; *scan* sidik jari ini dilakukan dengan kelima jari warga, jika warga mengalami kecatatan pada jari, maka dapat dilakukan dengan jari yang ada saja *Scan retina mata*; tahapan ini dilakukan untuk menjamin keakuratan dari warga tersebut karena *scan* jari tidak dapat menjamin keakuratan e-KTP, bisa saja ketika dilakukan *scan* jari, warga tersebut memakai jari orang lain. Untuk itu dilakukan *scan* retina karena retina mata tidak dapat digantikan oleh orang lain.

4. Administrasi Kependudukan

Pengertian Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Dengan demikian tata usaha adalah bagian kecil kegiatan dari Administrasi. Sedangkan dalam arti luas berasal dari kata *Administration* (bahasa Inggris), yakni rangkaian kegiatan/proses kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.

Sedangkan definisi kependudukan berkata dasar penduduk yang mempunyai arti yaitu orang yang tinggal di daerah tersebut atau orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tersebut. Dengan kata lain orang yang mempunyai surat resmi untuk tinggal di situ. Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan.

Sehingga pengertian Administrasi Kependudukan itu sendiri sebagaimana dijelaskan di dalam Pasal 1 ayat (1) Undang–Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Pasal 1 ayat (1) Undang–Undang No. 23 Tahun 2006).

Pengertian administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain. (Sumber: <http://dispenmaterikuliah.blogspot.com/2011/08/makalah-kependudukan.html>)

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu:

Pertama, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; kedua, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan; ketiga, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah; keempat, kegiatan kantor dan tata usaha.

Maka Administrasi Kependudukan haruslah diselenggarakan dengan baik. Didalam penjelasan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa :

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negera. Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. (Penjelasan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006).

Sebagaimana yang dijelaskan dalam penjelasan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan diarahkan untuk:

- a. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
- b. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya

untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan;

- c. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
- d. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
- e. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan. (Penjelasan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006)

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai analisis kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) belum banyak dilakukan. Namun ada beberapa penelitian serupa yang menjadi pertimbangan dan saran dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Pertama, Skripsi Ahmad Al Furqon Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi (2018) yang berjudul Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin Latar belakang penelitian ini yaitu Kabupaten Merangin merupakan salah satu dari empat kecamatan yang paling siap dalam melaksanakan program e-KTP karena sudah memenuhi persyaratan yaitu tersedianya jaringan yang menghubungkan dari kecamatan ke kecamatan lain yang berada Kabupaten Merangin juga memiliki pendamping teknis, akan tetapi dalam prosesnya terjadi banyak

kendala seperti masalah data, sumber daya dan alat. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu banyak warga yang belum terdata, Sumber Daya Manusia kurang optimal, kurangnya informasi mengenai e-KTP, kurangnya alat dan kurangnya koordinasi. Sedangkan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kabupaten Merangin. Adapun teori yang digunakan adalah *Direct and Indirect Impact on Implementation* yang dikemukakan oleh George C. Edward III dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyebutkan kebijakan pelaksanaan implementasi program e-KTP di Kecamatan Baros belum efektif dikarenakan pelayanan, fasilitas, sosialisasi dan koordinasi program e-KTP kurang baik. Merujuk dari penelitian tersebut peneliti mengambil penelitian serupa mengenai e-KTP dengan merubah variabel implementasi menjadi analisis kesiapan dengan menggunakan teori e-readiness dari Kovacic (2007), Indrajit (2005) dan Davidrajuh (2007) serta mengubah objek penelitian yang lebih luas yaitu Kota Serang.

Kedua, penelitian Ogin Antariksa (2017) dalam jurnal Strategi Peningkatan Pelayanan Volume 5, Nomor 2, yang berjudul Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan latar belakang penelitian ini yaitu terdapat beberapa permasalahan dalam implementasi e-KTP di Indonesia yaitu pertama implementasi e-KTP menjadi sorotan media karena terindikasi korupsi pengadaan proyek dan kedua kurangnya

kesiapan peralatan yang diterima masing- masing pemerintah daerah. Sedangkan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana implementasi kebijakan *electronic government* yang ada di Kota Surabaya dan bagaimana implementasi e-KTP di Kota Surabaya. Adapun teori yang digunakan Model Kebijakan menurut George C. Edward III dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kebijakan pelaksanaan implementasi program e-KTP di Kota Surabaya belum efektif, dikarenakan pelayanan dan sikap aparat kurang baik, komunikasi dan koordinasi antara aparat kecamatan dengan pejabat daerah kurang baik.

Kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu pelaksanaan e-KTP belum efektif. Oleh karena itu peneliti mengambil penelitian dengan kajian e-KTP khususnya mengenai analisis kesiapan dengan menggunakan teori e-readiness menurut Indikator Strategi Pelayanan menurut Hamel dan Prahalad (2011) dan Davidrajuh (2007). Metode penelitian yang sama yaitu deskriptif kualitatif dan mengubah objek penelitian yaitu Kelurahan Cipocok Jaya Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang.

Ketiga, tulisan Komarudin Sellang, dkk dalam buku yang berjudul Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Latar belakang penelitian ini yaitu adanya penetapan kebijakan mengenai administrasi kependudukan berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006.

Sehingga dalam rangka mendukung efektifitas dan efisiensi program tersebut, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIAK) dalam pembuatan e-KTP. Buku ini fokus menjelaskan strategi untuk pelayanan publik agar terus meningkatkan kualitasnya terhadap masyarakat.

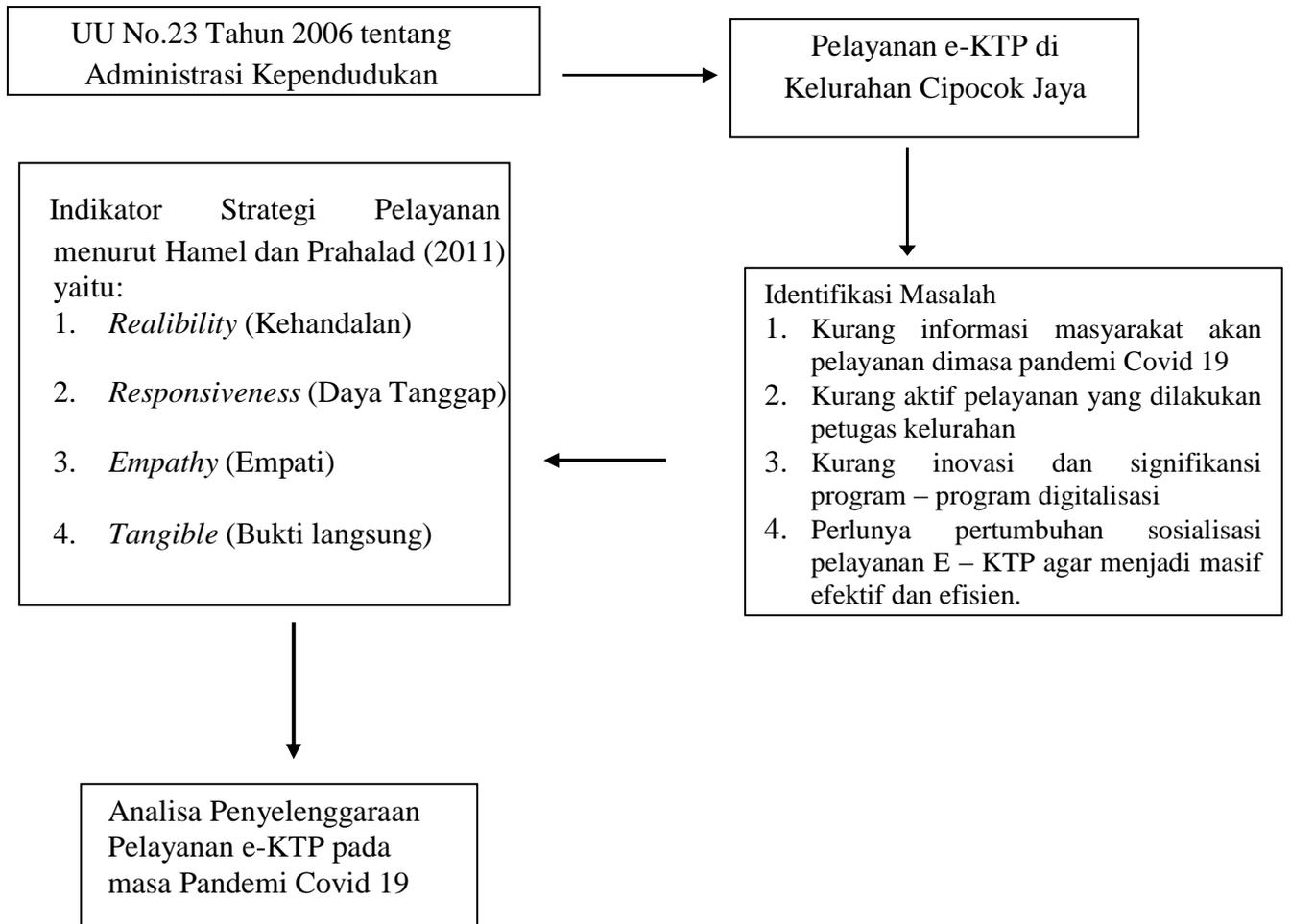
C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan pengertian dan uraian di atas, e-KTP merupakan bagian dari program *E-government*. Maka dari itu penerapan e-KTP membutuhkan kesiapan yang maksimal dalam pelaksanaannya agar pemerintah mampu melaksanakan kebijakan pemerintah dalam hal tertib administrasi kependudukan dan dalam hal strategi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama saat pandemi covid 19. Maka penelitian mengenai Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Serang dalam Penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menggunakan indikator strategi pelayanan berdasarkan penerapan teori dari Indikator Strategi Pelayanan menurut Hamel dan Prahalad (2011) Maka indikator kesiapan dalam penelitian mengenai Strategi Pelayanan E KTP Pemerintah Kota Serang di Kelurahan Cipocok Jaya dalam Penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah

1. *Realibility* (Kehandalan)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Empathy* (Empati)
4. *Tangible* (Bukti langsung)

. Untuk lebih jelasnya, kerangka berfikir penulis dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti berikut.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Sumber : Peneliti

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif. Sugiyono (2012:9) mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Selain itu Basrowi (2008:20) mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi dan implementasi model secara kualitatif. Penelitian kualitatif juga digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan yang mengandung makna. Sedangkan bentuknya menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Nazir mendefinisikan metode deskriptif sebagai berikut:

“suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”(Nazir, 2005:54).

Basrowi pula berpendapat pendekatan kualitatif ini merupakan suatu metode penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan suatu

deskripsi tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam suatu setting tertentu pula (Basrowi, 2008:23)

Berdasarkan definisi yang dipaparkan dapat disimpulkan deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan peristiwa berupa uraian yang jelas, sistematis dan akurat dengan peneliti sebagai instrument kunci dalam sebuah penelitian yang mengutamakan kualitas data yang berarti data yang disajikan dalam bentuk kata atau kalimat (tidak menggunakan analisis statistik) serta hasil penelitian lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.

Dalam penelitian mengenai analisis Strategi Pelayanan Pembuatan E – KTP Pada Masa Pandemi Covid -19 Di Kelurahan Cipocok Jaya Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan kata lain, penelitian ini hanya menggambarkan permasalahan yang berkaitan dengan kesiapan pemerintah kota serang dalam menyelenggarakan e-KTP yang kemudian akan dianalisis dan diambil kesimpulan.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian tentang strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang Kelurahan Cipocok Jaya dalam penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) berfokus pada strategi pelayanan pembuatan E-KTP pada masa pandemi Covid-19 di wilayah Kelurahan Cipocok Jaya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data dan keterangan-keterangan yang lainnya dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2012:224) “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan cara pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi ini lebih dikenal dengan nama pengamatan. Pengamatan ini dilakukan secara langsung dari dekat terhadap fenomena obyek yang diteliti sehingga memudahkan untuk memperoleh gambaran dari yang dijadikan sumber data. Menurut Moleong (2005:126) “observasi adalah kegiatan yang mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan dan sebagainya.

Dalam penelitian ini, teknik observasi yang digunakan yaitu observasi partisipatif yang berjenis partisipasi pasif. Dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2012:227). Menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong (2005:126) ada beberapa alasan mengapa penelitian ini

memanfaatkan teknik observasi, yaitu diantaranya:

Pertama, teknik ini didasarkan pada pengalaman secara langsung. *Kedua*, memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. *Ketiga*, memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data. *Keempat*, sering terjadi ada keraguan pada peneliti, jangan-jangan pada data yang didapatnya ada yang bias. *Kelima*, memungkinkan peneliti mampu memahami situasi-situasi yang rumit, karena harus memperhatikan beberapa tingkah laku yang kompleks sekaligus. *Keenam*, dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan, pengamatan dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat

2. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2012:231) mendefinisikan interview sebagai berikut:

“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”.

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam topik tertentu. Dengan kata lain, wawancara adalah percakapan yang dilakukan

oleh dua pihak yaitu pewawancara yang diwawancarai dengan maksud tertentu. Sedangkan definisi wawancara menurut Bungin (2001:255) adalah sebagai berikut:

“Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitupewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (interviewee).”

Dalam penelitian ini jelas wawancara yang digunakan adalah wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*). Wawancara ini wawancara bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya (Sugiyono, 2012:233).

Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan dan akan dikembangkan pada saat wawancara berlangsung. Pertanyaan disesuaikan dengan keadaan dan kondisi dari informan serta pelaksanaanya dilakukan dengan santai seperti percakapan sehari-hari.

3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2012:240) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya- karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Sesuai dengan definisi diatas maka dapat dipahami bahwa teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi ini merupakan pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen berupa catatan-catatan, foto- foto maupun laporan-laporan yang menunjang penelitian.

D. Teknik Analisis Data

Dalam teknik pengumpulan data, diperlukan pengujian keabsahan data yang didapat, maka dari itu untuk mengujinya peneliti menggunakan cara triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dan sumber data yang telah ada. Hal ini berarti juga peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data (Sugiyono, 2012:241).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pempulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dalam hal ini Nasution dalam Sugiyono (2012:245) menyatakan “analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian”.

Selanjutnya triangulasi dibagi menjadi tiga jenis, yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi waktu. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Triangulasi sumber

berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengecek data dengan lokasi yang sama tetapi waktu yang berbeda. Pada penelitian ini peneliti menggunakan ketiga triangulasi.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan yaitu analisis data model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:246-253) yang mengemukakan aktivitas dalam analisis data diantaranya *data reduction* (Reduksi data), *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Ketiga aktivitas tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Hal ini dikarenakan semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data yang didapat akan semakin banyak. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila perlu. Reduksi data dapat dibantu dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu, meringkas dan membuat partisi (bagian-bagian)

b. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Melalui penyajian data tersebut. Maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcart* dan sejenisnya.

c. Conclusion Drawing/verification

Langkah ketiga dalam analisis dan kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Instrumen Penelitian

E. Informan Penelitian

Dalam penelitian tentang kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E- KTP) penentu informan menggunakan teknik *Purposive* yaitu pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita

harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti (Prasetyono & Putu, 2012:19). Berikut informan dalam penelitian ini :

1. Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Cipocok Jaya, peneliti menganggap informan mengetahui dan memahami dengan baik kondisi di lapangan mengenai pelaksanaan program E-KTP.
2. Staf Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Cipocok Jaya, peneliti menganggap informan mengetahui dan memahami dengan baik kondisi di lapangan mengenai pelaksanaan program E-KTP.
3. Kepala Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, peneliti menganggap bahwa beliau mampu menggambarkan tentang permasalahan E-KTP.
4. Pemerhati dan pakar dibidang pelayanan publik Dr Ipah Ema Jumiati, peneliti menganggap bahwa beliau mampu menggambarkan dan menjawab permasalahan pelayanan E-KTP di masa pandemi.
5. Masyarakat Kelurahan Cipocok Jaya Kota Serang yang melakukan perekaman e-KTP, peneliti menganggap informan tersebut mengetahui kondisi yang terjadi di lapangan pada saat pelaksanaan program E-KTP karena masyarakat yang menjalani program e-KTP tersebut.

6. Masyarakat Penerima Layanan E KTP di Kelurahan Cipocok peneliti menganggap informan tersebut mengetahui kondisi yang terjadi di lapangan pada saat pelaksanaan program E-KTP karena masyarakat yang menjalani program e-KTP tersebut.

Tabel 3.2
Informan Dalam Penelitian

No	Informan	Kode Metrik	Peran & Fungsi
1	Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Cipocok Jaya	I _{1.1}	Kepala sebagai Penanggung Jawab
2	Staf Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Cipocok Jaya	I _{1.2}	Kepala sebagai Penanggung Jawab
3	Kepala Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang	I _{1.3}	Kepala sebagai Penanggung Jawab
4	Pemerhati dan pakar dibidang pelayanan publik Dr Ipah Ema Jumiati,	I _{1.4}	Peneliti bidang penelitian
5	Masyarakat Kelurahan Cipocok Jaya Kota Serang yang melakukan perekaman e-KTP	I _{1.5}	Partisipan perekaman e-KTP

6	Masyarakat Penerima Layanan E KTP di Kelurahan Cipocok	I _{1.6}	Partisipan penerima layanan e-KTP
---	---	------------------	---

F. Sumber: Peneliti, 2021

G. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Kelurahan Cipocok Jaya Kecamatan Cipocok Jaya. Berikut adalah tabel 3.3 jadwal peneliti

Tabel 3.4

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan						
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Penelitian Awal							
2.	Penyusunan Proposal							
3.	Bimbingan							
4.	Seminar							
5.	Perbaikan Proposal							
6.	Pengumpulan data							
7.	Pengolahan data							
8.	Ujian Sidang Skripsi							
9.	Perbaikan Skripsi							

Sumber: Peneliti, 2022

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Kondisi Wilayah

Kecamatan Cipocok Jaya terletak pada jarak $\pm 4 \text{ Km}^2$ dari Ibu Kota Serang, terletak pada posisi strategis yaitu sebagai Bagian Wilayah Kota. Secara Administratif, Kecamatan Cipocok Jaya terbagi menjadi 8 Kelurahan dan Luas Wilayah Kecamatan yaitu $31,54 \text{ Km}^2$, Kecamatan Cipocok Jaya yang terdiri dari 8 Kelurahan tersebut, terbagi menjadi 94 Rukun Warga (RW) dan 366 Rukun Tetangga (RT).

Batas-batas administrasi wilayah Kecamatan Cipocok Jaya, yaitu : Sebelah Utara : Kecamatan Serang

Sebelah Selatan : Kecamatan Curug dan Pabuaran

Sebelah Barat : Kecamatan Taktakan

Sebelah Timur : Kecamatan Walantaka

b. Topografi dan Geomorfologi

Bentuk topografi Kecamatan Cipocok Jaya sebagian besar merupakan dataran, dengan ketinggian rata-rata kurang dari 500 m dari permukaan laut, memiliki jenis tanah podsolik merah kuning berpasir dengan struktur tanah remah dengan suhu udara berkisar antara $25^{\circ}\text{C} - 32^{\circ}\text{C}$ serta curah hujan rata-rata 90,2 mm/tahun.

Menurut pembagian wilayah pengembangan Kota Serang, Kecamatan Cipocok Jaya termasuk Wilayah Pengembangan (WP) Tengah yang peruntukkannya adalah untuk pusat pemerintahan/perkantoran, perdagangan, jasa, perumahan dan pemukiman, pendidikan, kesehatan, fasilitas sosial dan fasilitas umum. Meskipun peruntukkannya tidak ada untuk pengembangan pertanian, tetapi kalau dilihat dari potensi pertaniannya, terutama wilayah Cipocok Jaya bagian barat (Tembong, Dalung dan Gelam) masih cukup tinggi terutama untuk pengembangan sayur-sayuran, buah- buahan dan tanaman hias.

c. Keadaan Penduduk

Jumlah Penduduk Kecamatan Cipocok Jaya sampai saat ini adalah: 99.710 Jiwa,yaitu :

Jumlah Penduduk Laki-laki : 50.828 Jiwa

Jumlah Penduduk Perempuan : 48.882 Jiwa

d. Visi dan Misi Kecamatan Cipocok Jaya

Visi :

“ Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang adalah terwujudnya fungsi Pemerintahan Kecamatan Cipocok Jaya yang bersih dan berwibawa dalam rangka meningkatkan pelayanan prima ”.

Misi :

2. Meningkatkan koordinasi kegiatan pembangunan pemberdayaan masyarakat keamanan, ketentraman dan ketertiban dan penegakan peraturan perundang undangan ,serta penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan
3. Meningkatkan tata kelola Pemerintahan Kecamatan Cipocok Jaya melalui peningkatan kualitas birokrasi yang responsip dan berintergeritas .
4. Meningkatkan sarana prasarana aparatur kantor dan fasilitas pelayanan umum sehingga tercipta pelayanan prima.
5. Meningkatkan kualitas penataan ruang , budaya masyarakat dan pengelola kawasan yang nyaman .

Guna mendukung perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pembangunan, diperlukan data dan informasi yang akurat dan dapat dipantau dari waktu ke waktu. Oleh karena itu adanya pengumpulan, pengolahan informasi Kependudukan secara akurat diseminasi hasilnya untuk di manfaatkan oleh berbagai pihak yang memerlukan, baik dalam perumusan, kebijaksanaan maupun kepentingan atau keuntungan dalam perencanaan dan penentuan sasaran pembangunan baik sektor Pemerintah maupun masyarakat dalam melaksanakan pembangunan nasional yang berkelanjutan.

System informasi menyelenggarakan kegiatannya melalui berbagai hal

sebagai berikut:

- a. Pengumpulan dan Pengolahan Data.
- b. Penyebaran dan Penyajian.
- c. Pengembangan jaringan system informasi.
- d. Pengembangan system administras, pencatatan dan statistik KependudukanKeluarga termasuk registrasi penduduk.

Gambar 1.2

PETA KECAMATAN CIPOCOK JAYA



2. Tupoksi Aparatur yang Menangani E-KTP

Diterbitkannya Peraturan Walikota Serang Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2008 (Berita Daerah Kota Serang Tahun 2008 Nomor 36) Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas daerah Kota Serang, maka tugas dan fungsi susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, yaitu:

a) Kepala Dinas

- 1) Kepala Dinas mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan dan mengkoordinasikan sasaran kegiatan dinas, melakukan pembinaan dan pengarahan kegiatan Dinas serta menyelenggarakan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

2) Kepala Dinas menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan perumusan perencanaan kebijakan teknis operasional dan administrative di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Pelaksanaan Penyelenggaraan, pengkoordinasian, dan pengendalian kegiatan operasional dan administratif di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Pelaksanaan Penyelenggaraan dan pembinaan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d. Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- e. Pelaksanaan Pengkoordinasian di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan instansi terkait
- f. Pelaksanaan Penyelenggaraan pelaporan pertanggungjawaban (akuntabilitas) dan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- g. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

b) Sekretaris

- (1) Sekretaris mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan perencanaan

dan program, evaluasi, pelaporan, pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian.

(2) Sekretaris menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut:

- (a) Pelaksanaan Penyelenggaraan Program, kegiatan dan pengendalian kegiatan pada sekretariat
 - (b) Pelaksanaan Pengkoordinasian penyusunan program kerja, rencana kegiatan dan pelaporan kinerja dinas
 - (c) Pelaksanaan Penghimpunan rencana kerja Dinas
 - (d) Pelaksanaan Penyusunan Rencana Strategis Dinas
 - (e) Pelaksanaan Penyelenggaraan pengelolaan urusan administrasi umum, kepegawaian, dan keuangan Dinas
 - (f) Pelaksanaan Penyelenggaraan pengelolaan rumah tangga dan perlengkapan Dinas
 - (g) Pelaksanaan Pengkoordinasian dan sinkronisasi tugas, program dan kegiatan tiap-tiap Bidang pada Dinas
 - (h) Pelaksanaan Pengkoordinasian dan sinkronisasi tugas, program dan kegiatan tiap-tiap Bidang pada Dinas
 - (i) Pelaksanaan Penyusunan laporan pertanggungjawaban (akuntabilitas) dan kinerja Dinas
 - (j) Pelaksanaan Penyusunan laporan penyelenggaraan Pemerintahan bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
 - (k) Pelaksanaan Penyusunan laporan keterangan pertanggungjawaban Walikota Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - (l) Pelaksanaan Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Sekretariat
 - (m) Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Sub bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan
- 1) Sub bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan tugas pokoknya menyusun perencanaan program dan kegiatan dinas
 - 2) Sub bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan menyelenggarakan fungsinya :
 - a. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan pada Sub Bagian Program dan Evaluasi;
 - b. Penyusunan Rencana Strategis Dinas

- c. Pelaksanaan penghimpunan rencana kerja sekretaris dan bidang
- d. Pelaksanaan pengelolaan bahan referensi kegiatan Dinas
- e. Pelaksanaan Pengumpulan dan pengolahan data laporan hasil kegiatan Dinas
- f. Pelaksanaan penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan
- g. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(4) Sub bagian Umum dan Kepegawaian

- 1) Sub bagian Umum dan Kepegawaian tugas pokoknya melaksanakan urusan umum dan pengelolaan administrasi kepegawaian
- 2) Sub bagian Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsinya :
 - a. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan kepegawaian
 - b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum dan tata usaha Dinas

- c. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian Dinas
- d. Pelaksanaan pengelolaan kerumahtanggaan Dinas
- e. Penyusunan rencana kebutuhan peralatan, perlengkapan dan jasa Dinas
- f. Pelaksanaan pengadaan peralatan, perlengkapan dan jasa Dinas
- g. Pelaksanaan Pendistribusian bidang keperluan Dinas
- h. Pelaksanaan pemeliharaan dan pemanfaatan barang Inventaris Dinas
- i. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Sub Bagian Umum dan kepegawaian
- j. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(5) Sub bagian Keuangan

- 1) Sub bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan
- 2) Sub bagian Keuangan menyelenggarakan fungsinya :
 - a. Penyusunan rencana kegiatan Sub bagian keuangan
 - b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi gaji pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - c. Pelaksanaan Penyusunan anggaran belanja langsung dan tidak langsung Dinas
 - d. Pelaksanaan Verifikasi atas surat pertanggungjawaban (SPJ) Dinas
 - e. Pelaksanaan Penyusunan alur kas keuangan Dinas

- f. Pelaksanaan administrasi keuangan Dinas
- g. Pelaksanaan Penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan Dinas
- h. Pelaksanaan monitoring Evaluasi dan pelaporan keuangan Dinas
- i. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

(6) Bidang Administrasi Kependudukan

- 1) Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk, mutasi penduduk dan pengawasan penduduk

- 2) Bidang Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsinya

- a. Pelaksanaan Penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis Bidang Administrasi Kependudukan
- b. Pelaksanaan Penyelenggaraan program dan kegiatan pada bidang Administrasi Kependudukan
- c. Pelaksanaan Pengkoordinasian dan pembinaan kegiatan tiap-tiapseksi pada bidang administrasi kependudukan
- d. Pelaksanaan Penyelenggaraan pengendalian dan pengawasan di bidang administrasi kependudukan
- e. Pelaksanaan Penyelenggaraan koordinasi dengan instansi/pihak di bidang administrasi kependudukan
- f. Penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan
- g. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

- a. Seksi Pendaftaran Penduduk

- 1) Seksi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk

- 2) Seksi Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsinya :

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan Seksi Pendaftaran penduduk
- b. Pelaksanaan pengumpulan, pengelolaan, penganalisaan data pada seksi pendaftaran penduduk
- c. Pelaksanaan Penyiapan bahan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan pada seksi pendaftaran penduduk

- d. Pelaksanaan kegiatan teknis seksi pendaftaran penduduk
- e. Pelaksanaan pembinaan di seksi pendaftaran penduduk
- f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan seksi pendaftaran penduduk
- g. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

2. Deskripsi Data

Data penelitian mengenai Analisis Strategi pembuatan E KTP Kelurahan Cipocok Jaya dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) ini lebih banyak berupa kata-kata peneliti yang didapat dari informan yang diwawancarai. Data tersebut merupakan sumber data utama bagi penelitian ini. Sumber data utama ini dicatat dalam bentuk catatan tertulis maupun rekaman yang dilakukan oleh peneliti selama proses wawancara berlangsung.

Selain data hasil wawancara informan tersebut, peneliti juga menggunakan data-data dokumentasi Analisis Strategi pembuatan E KTP Kelurahan Cipocok Jaya, studi pustaka dan dokumentasi peneliti yang diambil langsung melalui pengamatan langsung. Adapun dokumentasi yang digunakan diantaranya adalah: Draf Peraturan Daerah, Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur yang menangani e-KTP, draf persiapan dan pelaksanaan pemutakhiran data kependudukan penertiban NIK dan penerapan e-KTP, , draf program pelaksanaan penerapan e-KTP, draf kondisi dan gambaran umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dan lain-lain.

Dokumentasi yang peneliti ambil pada saat melakukan pengamatan langsung yaitu berupa catatan lapangan, perekaman pada saat melakukan wawancara dan foto kondisi objek penelitian. Selanjutnya, dalam proses pengumpulan data, peneliti juga melakukan analisis data secara bersamaan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:246-253) yang mengemukakan aktivitas dalam analisi data diantaranya data reduction (Reduksi data), data display, dan conclusion drawing/verification. Selain itu untuk menjaga validitas data, peneliti juga melakukan aktivitas triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi waktu.

Tabel 4.1
Transkrip Matrik Triangulasi

Item Data	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Analisis Kesiapan Analisis Strategi pembuatan E KTP Kelurahan Cipocok Jaya dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	√	√	√

Sumber: Peneliti, 2021

B. Pembahasan

Dalam penelitian tentang Strategi pembuatan E KTP Kelurahan Cipocok Jaya dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) penentu informan menggunakan teknik Purposive yaitu pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti (Prasetyono & Putu, 2012:19). Berikut informan dalam penelitian ini

1. Kepala Kelurahan Cipocok Jaya , peneliti menganggap bahwa informan mengetahui dengan baik mengenai informasi pelaksanaan program E-KTP
2. Kepala Seksi Hubungan Masyarakat Kelurahan Cipocok Jaya, peneliti menganggap bahwa informan mengetahui dengan baik mengenai informasi pelaksanaan program E-KTP
3. Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Cipocok Jaya, peneliti menganggap informan mengetahui dan memahami dengan baik kondisi di lapangan mengenai pelaksanaan program E-KTP.
4. Masyarakat Kelurahan Cipocok Jaya Kota Serang yang melakukan perekaman e-KTP, peneliti menganggap informan tersebut mengetahui

kondisi yang terjadi di lapangan pada saat pelaksanaan program E-KTP karena masyarakat yang menjalani program e-KTP tersebut.

5. Pemerhati dan pakar dibidang pelayanan publik Dr Ipah Ema Jumiati, peneliti menganggap bahwa beliau mampu menggambarkan dan menjawab permasalahan pelayanan E KTP di masa pandemi.
6. Masyarakat Penerima Layanan E KTP di Kelurahan Cipocok peneliti menganggap informan tersebut mengetahui kondisi yang terjadi di lapangan pada saat pelaksanaan program E-KTP karena masyarakat yang menjalani program e-KTP tersebut

a. Perbedaan Pelayanan E-KTP sebelum dan sesudah adanya pandemi Covid 19 di Kelurahan Cipocok Jaya

Pelayanan Publik E-KTP sebelum adanya pandemi Covid 19 :

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak Kelurahan dan Kecamatan Cipocok Jaya sebelum adanya pandemi covid 19 memanglah sudah efektif untuk melakukan pelayanannya. Pelayanan publik di Kelurahan Cipocok Jaya sebelum pandemi covid 19 terkadang ada terjadinya human error, karena masih bisanya tatap muka secara langsung antara pihak pengguna pelayanan publik Kelurahan Cipocok Jaya dengan para pegawai Kelurahan Cipocok Jaya. Sebelum adanya pandemi ini juga pekerjaan para pegawai Kelurahan dan Kecamatan ini butuh tenaga ekstra karena harus memilah berkas yang sudah dibawa oleh warga lalu dimasukkan ke komputer.

Memang cara tersebut memerlukan waktu dan tenaga lebih banyak, seperti halnya jika kita mau mengurus sesuatu kita harus pergi ke kantor Kelurahan Cipocok Jaya untuk melakukan pengurusan dokumen atau berkas penting seperti pengurusan E- KTP. Tidak hanya itu juga, warga membawa berkas-berkas persyaratan yang harus kita bawa dan juga ada beberapa yang harus di fotocopy. Belum lagi kalau proses pengurusan pelayanan publik E-KTP di Disdukcapil dan Capil Kota Serang tidak bisa jadi langsung pada hari itu harus nunggu beberapa hari lagi untuk jadi dan kita pergi lagi ke kantor Disdukcapil Kota Serang untuk mengambilnya. Seperti halnya yang dikatakan oleh bapak Endang bagian pemerintah:

“Untuk perbedaan melakukan pelayanan E-KTP sebenarnya lebih enak sebelum adanya pandemi ya, karena untuk perekaman E-KTP sendiri masih dibutuhkan secara langsung datang ke kantor tetapi ada juga human error mas kalo secara langsung, tetapi emang butuh waktu yang agak lama karena kita sendiri masih mengupload data dari masyarakat dimasukkan ke komputer, dan jugaarganya harus sana sini ke kantor mas untuk pengurusan ini”

Sebenarnya Kelurahan Cipocok Jaya sudah mengatasi permasalahan tersebut agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik tidak memakan waktu terlalu lama. Disdukcapil Kota Serang mengatasi permasalahan tersebut dengan menghadirkan inovasi pelayanan berupa “Dukcapil Metu (melayani tanpa batas waktu). Jadi kita bisa melakukan secara langsung bertemu dengan pegawai dukcapil tanpa ke kantor dukcapil, meskipun masih belum semuanya masyarakat mengetahui, tetapi dengan cara tersebut masyarakat Cipocok Jaya Serang bisa menghemat waktu dan tenaga dibanding jika semuanya harus dilakukan di dua kantor yang berbeda. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ifit selaku pegawai Kecamatan Cipocok Jaya bagian pemerintahan:

“Untuk melakukan pelayanan secara online sebelum pandemi sebenarnya sudah ada, namun masih belum efektif dan cara yang dilakukan yang lebih efektif adalah dengan hadirnya dinas terkait yaitu Disdukcapil kota serang yang hadir di kantor kecamatan sehingga masyarakat tanpa perlu datang ke Disdukcapil untuk melakukan pengajuan pengurusan.”

Menurut apa yang sudah dikatakan oleh Bapak Endang dan Ibu Ifit, pelayanan bagian E-KTP di wilayah Kelurahan sudah baik dan tertata rapi. Karena masih dilakukan secara langsung pasti adanya miss komunikasi antara warga dan pegawai yang bisa membuat bertambahnya waktu pengurusan. Pada sebelum pandemi covid 19 sebenarnya sudah ada pelayanan secara online tetapi sering error dan banyak warga yang belum tahu.

Pelayanan E-KTP sesudah adanya pandemi covid 19 :

Melihat pelayanan publik di Kelurahan Cipocok Jaya yang terus berbenah menjadi lebih baik di masa pandemi covid 19, pelayanan publik sudah diupayakan agar tidak menimbulkan kerumunan orang di kantor Kelurahan Cipocok Jaya. Di

tempat-tempat biasanya yang menimbulkan banyak warga mengajukan permohonan seperti di kantor Kelurahan Cipocok Jaya yang sangat sudah dibatasi dari layanan yang bertatap muka secara langsung, terkecuali hanya untuk melakukan perekaman E-KTP saja yang masih buka, untuk pengurusan pelayanan lainnya sudah dilakukan secara online yang diarahkan ke website

Penerapan pelayanan publik secara daring ketika masa pandemi covid 19 agar menekan resiko penularan antara pemohon dengan pemohon lainnya atau antara pemohon dengan petugas pelayanan publik di area kantor Kelurahan Cipocok Jaya. Petugas pelayanan publik mengarahkan pelayanan secara daring untuk melakukan proses pengurusan E-KTP. Dari pihak Kelurahan Cipocok Jaya berharap warga bisa mengurus sendiri secara online, tetapi tetap saja ada juga warga yang tidak bisa mengurus sendiri secara online. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ifit selaku pegawai Kecamatan Cipocok Jaya bagian pemerintahan.

“Ketika pandemi seperti ini pelayanan E-KTP dialihkan dengan daring agar tidak menimbulkan kerumunan di Disdukcapil, untuk pelayanan yang ada di kantor Cuma pelaksanaan perekaman sidik jari dan iris mata untuk kuota yang melakukan perekaman sehingga program DUKCAPIL Metu bisa menjadi solusi karena masyarakat tidak perlu untuk ke dua kantor bersamaan karena dukcapil hadir dikantor kecamatan sehingga lebih dekat dengan warga”

Dari pendapat Ibu Ifit, Disdukcapil Kota Serang sudah meminimalisir prosedur dengan hadir lebih dekat untuk warga. Dengan adanya program ini warga yang datang ke kantor kecamatan tidak perlu kesana kemari untuk mengurus pembuatan ktpnya sehingga diharapkan berguna untuk menekan penyebaran virus Covid 19.

Berikut contoh prosedur pelayanan publik Dukcapil Metu bagian E-KTP di Disdukcapil Kota Serang semasa pandemi covid 19:

- 1) Untuk pemohon dapat melengkapi semua persyaratan dengan map (surat atau bukti telah perekaman dan fotokopi kartu keluarga)
- 2) Setelah lengkap, maka petugas registrasi kecamatan membantu pengisian dan kelengkapan persyaratan pemohon E-KTP.
- 3) Setelahnya maka operator akun memasukkan data ke sistem.
- 4) Setelah dimasukkan kedalam sistem, kepala seksi Disdukcapil

- memverifikasi paraf untuk diserahkan pada kepala Disdukcapil.
- 5) Setelah verifikasi paraf kepala Disdukcapil melakukan approval TTE.
 - 6) Setelah approve maka kecamatan akan menyerahkan dokumen kependudukan dan merapikan arsip.

b. Inovasi Pelayanan E-KTP yang Diterapkan Kelurahan Cipocok Jaya Semasa Pandemi Covid 19

Dengan adanya pandemi Covid-19 ini membuat Pemerintah Kota Serang dituntut untuk membuat inovasi yang memberikan respon positif kepada masyarakat Kota Serang agar tetap memberikan layanan yang prima kepada masyarakat sesuai dengan visi, misi, dan motto. Inovasi pada bagian publik adalah sesuatu hal yang mutlak dan berjalan sesuai cita-cita pemerintah agar melahirkan pelayanan publik yang berkelas, walaupun kondisi sekarang ini terhalang oleh adanya pandemi Covid-19. Dengan demikian, diharapkan supaya kebutuhan masyarakat tetap terpenuhi dengan tetap fokus pada tujuan utama untuk melakukan inovasi. Inovasi pelayanan publik semasa pandemi ini dapat berupa pelayanan yang diberikan secara online.

Covid-19 dikarenakan awal munculnya di tahun 2019, diketahui bersama sudah tersebar di seluruh dunia. Dan efeknya sangat buruk bagi segala sektor ekonomi, dan keberlangsungan hidup. Tidak sedikit masyarakat yang merasa dirugikan akibat adanya pandemi Covid-19 ini dikarenakan semua kegiatan yang serba dibatasi, untuk itu dalam kondisi yang seperti ini tentunya pemerintah sebisa mungkin untuk menyesuaikan kondisi sekarang ini tanpa mengesampingkan kebutuhan masyarakat.

Meskipun pandemi Covid-19 di Kelurahan Cipocok Jaya seiring berjalannya waktu jadi berkurang, tetapi Pemkot Serang masih mengusahakan memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu memperhatikan protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh pemerintah. Sehingga kelurahan beserta pegawai Disdukcapil melakukan kegiatan jemput bola. Seperti halnya yang dikatakan oleh bapak Endang bagian pemerintahan:

“Inovasi yang dilakukan oleh kelurahan Bersama Disdukcapil yaitu melakukan semua pelayanan dengan online dan jemput bola karena

saat pandemi juga gak bisa kalo pelayanan secara tatap muka malah nanti menimbulkan cluster baru. Untungnya Disdukcapil sudah mempunyai inisiatif untuk pelayanan secara online dan jemput bola kalau dulu masih belum optimal layanannya, untuk sekaran dioptimalkan agar pelayanan secara online bisa berjalan lancar dan minimal gangguan.”

Dari pendapat Bapak Endang diatas, ditengah keadaan pandemi Kelurahan Cipocok Jaya langsung melakukan inovasi pelayanan secara online dan jemput bola agar pelayanan publik bisa berjalan kembali walaupun tidak secara langsung. Sehingga masyarakat tidak perlu untuk keluar rumah, karena pihak pemerintah yang mengunjungi rumah warganya.

Untuk saat ini memang semua sudah dialihkan untuk diarahkan melayani secara online sehingga para pemohon bisa mengakses langsung dari rumah tanpa harus datang ke Kelurahan Cipocok Jaya. Dia juga mengakui bahwa jumlah pemohon pelayanan publik selama pandemi Covid-19 itu memang turun dari hari-hari biasanya tidak seperti sebelum adanya pandemi ini yang tiap hari jumlah pemohonnya makin meningkat.

Sesuai dengan surat edaran pemerintah, sebagian karyawan sudah ada yang WFH (*work from home*). Kerjanya tetap jalan karena prosesnya pakai internet. Jadi, staff dan karyawan tetap kerja dengan memproses dari rumah. Seperti halnya yang dikatakan oleh bapak Muhammad Rossi bagian pelayanan:

“Dampak dari adanya pandemi ini kantor pemerintahan seperti kelurahan dan Disdukcapil menjadi sepi karena pelayanan yang dilakukan secara online, dan tentunya karena pelayanan online presentase pelayanan sangat turun dari sebelumnya pelayanan yang dilakukan secara tatap muka”

Dari pendapat Bapak Rosi bisa dikatakan banyak warga Serang masih belum paham untuk melakukan pelayanan secara online. Karena apa yang dibilang tadi jumlah pelayanan menurun drastis, seharusnya jika warga Kelurahan Cipocok Jaya sudah paham melakukan pelayanan secara online presentase pengguna pelayanan publik tidak akan menurun. Karena yang berbeda hanya prosedur pelayanannya saja yang dilakukan secara online dari rumah tanpa perlu datang ke

Kelurahan Cipocok Jaya, bahkan warga Kelurahan Cipocok Jaya diuntungkan tidak perlu keluar rumah karena adanya pandemi Covid 19. Sehingga selain online ada program jemput bola dan yang terbaru adalah Disdukcapil Metu yang dikantor kecamatan.

Karena kasus Covid 19 di Kelurahan Cipocok Jaya berangsur membaik. Kelurahan Cipocok Jaya sudah dibuka kembali agar memberikan pelayanan terhadap warganya. Namun meski pelayanannya telah dibuka, tetapi jadi yang seperti ini memang kurang bagus apabila diterapkan karena juga demi keamanan dan kesehatan semua orang. Sesuai dengan pernyataan dari bapak Endangselaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Cipocok Jaya.

“Pada masa pandemi ini akhirnya kami para pegawai sudah mulai masuk semua tanpa adanya pengurangan jam kerja, karena pada pertengahan pandemi warga yang melakukan pelayanan sudah cukup banyak, tapi beberapa pegawai masih ada beberapa yang masih Work From Home Maka dari itu para pegawai dimasukkan semua tetapi pelayanan yang dilakukan masih secara online dan warga yang datang masih belum diperbolehkan masuk dan dianjurkan tetap patuh pada protokol kesehatan.”

Seperti yang dikatakan pada masa masih pandemi ini kantor Kelurahan Cipocok Jaya sudah dibuka kembali. Tetapi untuk pelayanannya tetap masih secara online karena untuk tidak terjadinya kerumunan di Kelurahan Cipocok Jaya Tujuan dibukanya kembali Kelurahan Cipocok Jaya karena pelayanan yang makin meningkat agar tidak membuang waktu terlalu lama ketika pengurusan akhirnya Kelurahan Cipocok Jaya mengambil keputusan untuk buka kembali.

Dalam perekaman e-KTP, memang warga Kelurahan Cipocok Jaya tidak hanya harus bertatap muka langsung dengan pegawai Kecamatan Cipocok Jaya atau Disdukcapil Bahkan, ada tahapan-tahapan yang harus ada sentuhan tangan. Terutama saat perekaman sidik jari pemohon. Biasanya, petugas meminta pemohon meletakkan sidik jari ke alat pemindai sidik jari.

Pelayanan perekaman E-KTP yang nantinya disuguhkan di Kelurahan Cipocok Jaya hanya sebatas pengambilan foto, perekaman iris mata dan, sidik jari. Namun tetap sesuai dengan anjuran pemerintah untuk selalu mengikuti protokol kesehatan yang berlaku, untuk mencegah sekaligus mengurangi resiko

dari penularan virus Covid-19 ini.

Untuk tahapan perekaman, warga harus nanti sudah mendapatkan jadwal yang diberi jadi kalau ke Kelurahan atau Kecamatan Cipocok Jaya sesuai jadwal yang sudah ditentukan agar tidak terjadinya penumpukan antrian, yang bisa menimbulkan kerumunan ditengah pandemi Covid 19. Kapasitas yang tersedia di Disdukcapil Kota Serang sudah dibatasi dan mereka harus datang tepat waktu. Atau mengikuti jadwal rutin kegiatan Disdukcapil Metu, untuk diwilayah Cipocok Jaya jadwal yang diberikan adalah pada hari Jumat setiap minggunya.

Berikut jadwal dukcapil untuk tiap-tiap kecamatan di Kota Serang.

- 1) Hari Senin kegiatan dilaksanakan di Kecamatan Taktakan
- 2) Hari Selasa kegiatan dilaksanakan di Kecamatan Ksemen
- 3) Hari Rabu kegiatan dilaksanakan di Kecamatan Curug
- 4) Hari Kamis kegiatan dilaksanakan di Kecamatan Taktakan
- 5) Hari Jumat kegiatan dilaksanakan di Kecamatan Cipocok Jaya bergantian dengan Kecamatan Serang

c. Kemudahan Pelayanan E-KTP Semasa Pandemi Covid 19

Kecamatan Cipocok Jaya dan Disdukcapil Kota Serang saat ini sudah mulai memberlakukan secara online atau biasa disebut *E-Government* yang membentuk keperluan terhadap seluruh tingkatan instansi, juga menjadi tanggungjawab dari padatnya dilaksanakannya *work from home*. Diterapkannya *e-government* yang kian padat karena efek dari *Work From Home* harus terus dikembangkan pemanfaatannya di era sekarang, agar terbentuknya penerapan serba online.

Kemudahan dialami oleh warga Serang khususnya Cipocok Jaya yang menggunakan pelayanan publik di Kelurahan Cipocok Jaya. Kemudahan yang didapat oleh warga Kelurahan Cipocok Jaya yaitu tidak perlunya datang jauh-jauh

ke kantor Kelurahan Cipocok Jaya, Warga Serang hanya tinggal membuka website Kecamatan atau Disdukcapil yang sudah disediakan oleh Pemerintah Kota Serang dan didalam website tersebut juga sudah ada persyaratan apa saja yang harus disiapkan. Dan jika memang ada file yang salah ataupun kurang pihak dari Kelurahan Cipocok Jaya juga akan mengkonfirmasi lewat dan kita hanya merubah saja sesuai perintah . selain tentang online masyarakat yang belum paham tentang online masih perlu ke kantor. Seperti halnya tersebut juga dikatakan oleh Wahyu selaku warga Kelurahan Cipocok Jaya yang sedang melakukan pelaksanaan pelayanan publik E-KTP:

“Untuk kemudahan yang saya dapatkan ketika pelayanan secara online untuk informasi dan offline untuk perekaman buat mengurus E-KTP karena kantor kelurahan atau kecamatan yan berada dekat dengan rumah ditambah dengan adanya Disdukcapil Metu setelah saya perekaman di kecamatan jadi lebih cepat.”

Hal serupa juga disampaikan oleh Anita selaku warga Kelurahan Cipocok Jaya yang sedang melakukan pelaksanaan pelayanan E-KTP:

“Aslinya lebih enak seperti ini untuk melakukannya, soalnya semua warga paham untuk online, dengan hadirnya Disdukcapil Metu ini jadi gaperlu ke kantor Disdukcapil lagi karena semua sudah beres”

Kemudahan ini cukup dirasakan bagi warga Cipocok Jaya karena cukup datang ke Kecamatan tanpa ke Disdukcapil untuk perekaman E-KTP langsung secara tatap muka, tetapi tetap harus selalu menerapkan protokol kesehatan ketika proses perekaman E-KTP.

Dari kedua narasumber tersebut bisa disimpulkan, dengan adanya pandemi Covid 19 bisa mendapatkan keuntungan bagi warga yang ketika ingin melaksanakan pelayanan E-KTP di Kelurahan Cipocok Jaya. Karena kesiapan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil berdampak positif bagi warga Kelurahan Cipocok Jaya, karena warga bisa menghemat waktu dan tenaga ketika melakukan pelayanan.

d. Hambatan Pelayanan E-KTP Semasa Pandemi Covid 19

Untuk melaksanakan pelayanan publik di Kelurahan Cipocok Jaya sekarang ini pastinya ada hambatan yang dihadapi, dan pastinya kesulitan melaksanakan pelayanan publik yang dihadapi beda dari awal belum adanya pandemi Covid 19. Kesulitan yang dihadapi oleh para pegawai Kelurahan Cipocok Jaya yaitu tidak ada tatap muka secara langsung oleh warga ketika mengurus sesuatu. Jika sebelum pandemi covid 19 melakukan para pegawai bisa semuanya hadir. Sehingga untuk bertemu dengan yang bertugas harus menunggu hari esoknya untuk bertemu karena adanya *Work From Home*.

“Pandemi seperti ini dalam menjalankan pelayanan publik pasti ada hambatannya dan gak mungkin berjalan mulus, karena berbeda dari sebelum pandemi. Hambatan yang sering kami hadapi yaitu ketika warga ingin mengurus kebutuhan identitasnya orang yang bersangkutan belum hadir maka dengan adanya program Disdukcapil Metu adalah bentuk empati dari pemerintah guna memenuhi kelengkapan identitasnya sehingga diharapkan warga dapat memanfaatkan sebaik-baiknya jadwal yang disediakan Disdukcapil.”

Hambatan yang lain yaitu ketika stok blanko E-KTP habis, karena banyaknya warga mengurus E-KTP tetapi yang dikasih dari pusat ada batasannya. Kesalahan tersebut sudah sering terjadi dari sebelum adanya pandemi sampai sekarang. Tetapi Kelurahan Cipocok Jaya mengganti surat pengganti E-KTP dan berlaku hanya sampai jika E-KTP yang asli sudah jadi. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh bapak endang selaku pegawai Kelurahan Cipocok Jaya bagian pemerintahan:

“Hambatan tentu selalu ada terutama ketika stok blanko habis, sebenarnya itu bukan kesalahan kami karena yang dikasih dari pusat jumlahnya juga tidak terlalu banyak sedangkan yang mengurus E-KTP jumlahnya banyak. Apalagi sekarang pandemi sering telat dalam pengiriman blanko dari pusat ke Disdukcapil sehingga memakan waktu yang lama untuk jadinya E-KTP. Tetapi kami mengatasi dengan surat pengganti E-KTP selama belum jadi, surat pengganti E-KTP tersebut jika sewaktu-waktu dibutuhkan oleh warga Serang untuk mengurus SIM atau pengurusan yang lain sehingga bisa digunakan.”

Dalam melaksanakan pelayanan publik kesulitan tidak hanya dialami oleh para pegawai Kelurahan Cipocok Jaya namun kesulitan juga dialami oleh warga

Serang. Kesulitan yang dialami oleh warga Serang yaitu belum kesiapannya menjalankan perekaman karena jadwal Disdukcapil Metu yang hanya sehari yaitu pada hari jumat.

e. Implikasi Temuan Hasil Penelitian Dengan Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik wajib untuk mengamati apa saja kebutuhan yang dibutuhkan oleh para pemohonnya. Secara garis besar, Hamel dan Prahalad memaparkan bahwasanya pelayanan publik dapat dikatakan sebagai apa-apa saja dari bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan kedalam rupa jasa maupun barang, yang disesuaikan terhadap kebutuhan warga sertajuga berdasarkan dari ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik sebagai sektor yang memberikan layanan terhadap kepentingan warga sebanding dengan aturan-aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Bentuk ini sudah dilakukan oleh Kelurahan Cipocok Jaya dalam menerapkan inovasi pelayanan publik yang dilakukanketika masa pandemi Covid 19, dan juga warganya sebagai pengguna pelayanan publik di Disdukcapil Kota Serang juga mengikuti inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Cipocok Jaya.

Menurut teori strategi pelayanan yang dikemukakan oleh Hamel dan Prahalad indikator untuk penyelenggaraan E-KTP yang mumpuni adalah harus didadalamnya terdapat 4 (empat) yaitu Realibility (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Empathy (empati) dan Tangible (bukti langsung) sudah terdapat implikasi dengan temuan data yang sudah saya temukan sebagai berikut.

1) Realibility (Keandalan)

Seperti halnya dalam melakukan inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kelurahan Cipocok Jaya, di era pandemi Covid-19 seperti ini Disdukcapil Kota Serang harus memutar otak agar bisa melakukan inovasi supaya pelayanan publik masih tetap berjalan seperti biasanya walaupun dengan cara yang berbeda, seperti yang dikatakan oleh Pak Endang selaku pegawai Kelurahan Cipocok Jaya bagian

pemerintahan:

“Saya dan para pegawai Kelurahan Cipocok Jaya bagian pelayanan publik ketika masa pandemi seperti ini tentu mempunyai cara kerja yang beda sebelum adanya pandemi Covid 19, setelah adanya pandemi Covid 19 ini tentunya ada inovasi yang kami lakukan karena tidak boleh berkerumun maka kami yang jemput data warga.”

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu ifit pegawai Kecamatan Cipocok Jaya bagian pelayanan E-KTP:

“Untuk selama ini kami dan para pegawai bagian E-KTP selalu menerapkan peraturan yang baru ketika menjalankan pelayanan, karena pada pandemi covid 19 seperti sekarang ini juga gabisa menggunakan pelayanan dengan cara yang lama, tentu juga ada kemudahan dan kesulitan yang saya hadapi ketika kerja ditengah pandemi seperti ini dan tentunya berbeda dari seblum adanya pandemi Covid 19”

Keterangan diatas merupakan implikasi teori yang dikemukakan oleh Hamel dan Prahalad dan data yang telah saya dapatkan ketika melaksanakan turun lapangan. Implikasinya yaitu Pihak dari Disdukcapil selaku aparat pemerintah telah menawarkan jasa yaitu berupa inovasi pelayanan publik ketika adanya pandemi Covid 19, cara yang telah dilakukan yaitu merubah cara kerja lama yang kegiatannya banyak berkerumun dikantornya sekarang strategi dengan seminimal mungkin kumpulan dan pelaksanaan pelayanan publik secara online agar bisa meminimalisir bertambahnya kasus Covid-19 ini. Implikasi dari warga Cipocok Jaya yaitu harus mematuhi perubahan pelayanan publik yang diterapkan oleh Kelurahan Cipocok Jaya

“Buat saat ini saya mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan dari pihak Disdukcapil, mungkin karena keadaan sekarang masih pandemi covid 19. Untuk prosedur pelayanan yang baru yang dilakukan oleh Disdukcapil sudah cukup baik jadi saya berharap layanan yang diberikan adalah layanan yang tepat. Sehingga warga diharapkan untuk memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan. Maka kami akan penuhi kebutuhan identitas sesuai prosedur”

Apa yang dikatakan oleh Bapak Endang ada kaitannya dengan teori yang dikatakan oleh Hamel dan Prahalad. Hamel dan Prahalad mengatakan jika dalam pelayanan publik mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan dan kebutuhan yang dibutuhkan warga. Sama seperti yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Cipocok

Jaya ditengah pandemi covid 19 sekarang ini pihak mereka melakukan salah satu inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara online, dimana warga pihak kelurahan yang jemput bola.

Pada kondisi pandemi Covid 19 seperti ini Disdukcapil Kota Serang tidak hanya melakukan penerapan pelayanan E-KTP secara prosedural dikantor saja. Penerapan pelayanan yang lainnya untuk melakukan pengurusan E-KTP yaitu seperti dibukanya pelayanan E-KTP melalui program rutin jemput bola, dan juga melakukan pelayanan Disdukcapil Metu di Kecamatan.

2) Resposiveness (daya tanggap)

Dalam teori yang dikemukakan oleh Hamel dan Prahalad ini pemerintah atau instansi harus memberikan daya tanggap yang cepat. Dalam hal ini pemerintah seperti kelurahan, kecamatan dan disdukcapil melakukan inovasi guna menanggapi pandemic ini. Seperti yang utarakan oleh Ibu Ifit selaku staf pemerintahan di kecamatan Cipocok Jaya berikut.

“Penerapan untuk pelayanan E-KTP saat ini tidak hanya dilakukan secara mainstream, bisa juga pelayanan E-KTP tersebut dilakukan di wilayah seperti jemput bola. Tujuan Disdukcapil untuk membuka pelayanan E-KTP di tiap-tiap kelurahan dan Disdukcapil Metu agar tidak terjadinya kerumunan massa di kantor Disdukcapil. Kalau di kecamatan kan yang kumpul hanya warga yang ada di kelurahan tersebut tetapi kalau di Disdukcapil warga yang ada dari seluruh wilayah kota serang yang melakukan pengurusan E-KTP bisa mengumpul di Disdukcapil, dan akan membahayakan keselamatan warga Kota Serang ditengah pandemi Covid 19.”

Dari penjelasan dari Ibu ifit diatas ada kaitannya dengan teori yang dikatakan oleh Hamel dan Prahalad . Pada kondisi pandemi Covid 19 sekarang ini pihak dari Kelurahan Cipocok Jaya dan Kecamatan Cipocok Jaya Bersama Disdukcapil Kota Serang telah membuat peraturan pelayanan E-KTP. Tujuan dibuatnya peraturan untuk membuka pelayanan E-KTP di tiap-tiap kelurahan dan kampung untuk memudahkan para warga. Penerapan peraturan tersebut agar memudahkan warga agar tidak jauh-jauh ke Disduk untuk melakukan pengurusan E-KTP, cukup bisa

di kecamatan setempat juga sudah bisa. Tujuan lain Disdukcapil membuka pelayanan E-KTP bagi warga Serang yang belum paham melakukan pelayanan secara online bisa datang ke kelurahan untuk melakukan pengurusan E-KTP.

3) Empathy (empati)

Penerapan peraturan yang dilakukan oleh Disdukcapil sudah cukup optimal demi menekan penyebaran virus Covid 19. Dan sesuai dengan teori Hamald dan Prahald jika suatu Instansi pemerintah harus memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan warganya.

“Inovasi selanjutnya yang Disdukcapil lakukan yaitu melakukannya pelayanan Disdukcapil Metu, bertujuan agar ketika warga butuh kebutuhan identitas berupa E-KTP warga tidak perlu ke Disdukcapil. Cukup ke kecamatan nanti E-KTP bisa diurus, bertujuan agar warga Kelurahan Cipocok Jaya tidak menimbulkan kerumunan di Disdukcapil supaya mencegah penyebaran virus Covid 19 dan juga untuk masyarakat lebih mudah menjangkaunya sehingga bisa menghemat waktu dan biaya.”

Dari keterangan diatas sangat relevan dengan teori hamel dan prahald. Dari pihak Kelurahan dan Kecamatan Cipocok Jaya melakukan inovasi pelayanan Disdukcapil METU agar warga Cipocok Jaya tidak perlu jauh mengurus E-KTP di kantor Disdukcapil Kota Serang. Dan warga Kelurahan Cipocok Jaya juga datang ke kantor kecamatan tersebut karena kebutuhan yang mendesak dan lokasi kantor kecamatan yang dekat untuk mengurus E- KTP.

4) Tangible (bukti langsung)

Dalam teori Hamel dan Prahald disinggung bahwa pelakasannan pelayanan perlu untuk fasilitas yang lengkap dan dapat dijangkau oleh setiap warga. Seperti yang dikatakan pak ending dalam penuturannya sebagai berikut.

“pihak kelurahan sudah mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Sarana komunikasi sudah ditunjukkan melaluidipasanganya banner didepan kantor dan kami selalu mentaati protocol kesehatn seperti menggunakan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak. Dan kantor kami dekat dengan masyarakat sehingga bisa

dijangkau oleh warga”

Untuk kelengkapan sudah disampaikan oleh pihak kecamatan sebagai pihak yang melakukan perekaman dalam pengurusan e-KTP. Seperti dalam penuturan yang disampaikan oleh bu ifit sebagai staf pemerintahan berikut.

“dalam hal fasilitas kami sudah cukup lengkap dan dalam keadaan yang normal. Setiap warga yang ingin melakukan perekaman bisa kami layani seperti biasa. Bahkan khusus hari jumat kami melaksanakan kegiatan Disdukcapil Metu, program Disdukcapil bekerjasama dengan kami untuk membantu warga mendapatkan hak identitasnya.”

Untuk menangani kebutuhan masyarakat di Kota Serang umumnya dan wilayah Cipocok Jaya pada khususnya, berikut penuturan yang disampaikan oleh Ibu Wulan Kepala Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang.

“Dalam hal memenuhi kebutuhan identitas msyarakat, di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang, telah memiliki enam program unggulan diantrny adada Disdukcapil Metu (melayni tanpa batas waktu) lokerduk (loket kerjasama adminduk), lantas (layanan disabilits), layanan prioritas, jemput bola dan aplikasi smartdukcapil”

Selain smartdukcapil lima program lainnya langsung menjangku wilayah-wilayah kota serang, khususnya tiap-tiap kecamatan yang didalamnya terdiri dari beberapa kelurahan. Hal ini sesuai dengan yang dituturkan oleh ibu wulan sebagai kepala Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang.

“Untuk lima program selain smartdukcapil yang langsung diakses melalui telepon genggam berbasis android, kami yang langsung turun ke masyarkt melalui koordinasi dengan kecamatan dan kelurahan setempat”

Khusus untuk program Disdukcapil Metu, Disdukcapil sebagai induk pelayanan E-KTP akan terus hadir di 6 kecamatan sesuai jadwal tanpa batasan wktu. Hal ini sesuai dengan yang dituturkan oleh ibu wulan sebagai Kepala Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang.

“Dari enam program tersebut hanya satu program yang kami laksanakan terus menerus di 6 kecamatan se-Kota Serang sesuai dengan jadwal, program ini ialah program Disdukcapil metu atau melayani

tanpa batas waktu, sehingga masyarakat bisa mendapatkan kepastian waktu karena kehadiran kami terus hadir tanpa batas waktu”

Diprogram Disdukcapil metu disediakan 100 nomor antrian untuk melayani masyarakat yang ingin mengurus data kependudukan. Di program-program yang turun langsung juga disediakan nomor antrian hingga 100, sehingga perharinya bisa mencapai 400-500 data masyarakat yang dihimpun oleh Disdukcapil Kota Serang.

“Untuk program Disdukcapil metu dan program lainnya yang kami turun langsung kelapngan kami menyediakan masing-masing nomor antriannya hingga 100, sehingga jika diakumulasi mencapai 400-500 data masyarakat yang terhimpun tiap harinya. Data tersebut belum ditambah dari data yang masuk dari aplikasi smartdukcapil. “

Untuk menyukseskan program-program unggulan dari Disdukcapil harus adanya peran kecamatan dan kelurahan yang menyampaikan kebutuhannya kepada Disdukcapil khususnya dibidang kependudukan sesuai dengan penuturan dari ibu wulan sebagai kepala Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang.

“Sejauh ini hubungan antara kami dan kecamatan hingga kelurahan sudah baik, tapi perlu dijelaskn program-program kami takkan berjalan dengan sukses apabila pihak-pihak yang terkait belum ada koordinasi yang jelas, maka disini kami berharap pihak-pihak terkait seperti kecamatan, kelurahan lebih saling berkoordinasi dan menjalin hubungan yang baik dengan kami agar program-program yang dibuat juga tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Dan bagi masyarakat juga untuk bisa terus mengawal kami dan menyampaikan aspirasinya agar dapat tercipta program yang tepat guna. Karena kami sadar bahwa program kami yang kini ada mungkin masih ada kekurangan.”

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil pembahasan yang sudah peneliti kemukakan diatas, jadi bisa diambil simpulan seperti berikut :

Pertama, pelayanan publik yang tersedia di Kelurahan Cipocok Jaya semasa pandemic Covid-19 sudah cukup baik. Mulai dari bagian pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga dan lainnya. Pelaksanaan pelayanan publik oleh Disdukcapil semasa pandemic Covid-19 berubah dengan sebelum Covid-19, mereka lebih mementingkan kebutuhan masyarakat dan lebih dekat kepada masyarakat.

Kedua, inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kelurahan Cipocok Jaya dan instansi lainnya sudah baik dan terstruktur bahkan bisa memangkas waktu lebih singkat dan lebih menguntungkan masyarakat.

Ketiga, pelayanan dalam pembuatan E-KTP dikkelurahan Cipocok Jaya sudah sesuai dengan indicator empati karena pelayanan yang bisa dinikmati langsung oleh warga seperti Disdukcapil Metu dan jemput bola. Sehingga masyarakat yang belum sempat ke kantor Disdukcapil bisa terbantu dengan inovasi ini.

Keempat, Pemerintah khususnya kelurahan dan kecamatan juga sudah baik dalam menangani masyarakat untuk pembuatan e-KTP. Melalui penerapan protokol kesehatan dan beberapa inovasi programnya.

B. Saran

Pelayanan Kelurahan Cipocok Jaya sudah baik karena sistemnya yang sudah online dan banyaknya inovasi yang dilakukan bersama instansi lainnya, tetapi masih banyak warga kelurahan yang masih belum mengetahui secara detail sehingga Kelurahan Cipocok Jaya bersama instansi terkait yang membuat E-KTP harus lebih memberikan sosialisasi, seperti

pemasangan banner, menghidupkan kembali website dan sosial media agar semua kalangan bisa mengetahui informasi yang dimiliki oleh Kelurahan dan instansi terkait tentang program E-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. EdisiRevisi VI*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA
- Bahrowi, Muhammad & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Indrajit, Richardus Eko dkk. 2005. *E-Government in Action Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Riant D. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Solichin, Abdul Wahab. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik*. Malang: PTBumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta:

Media Presindo

Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*.

Jakarta:Yudhistira. 16 Boediono. 2003. *Pelayanan Prima*

Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif,*

dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.

Fang, Zhiyuan. 2002. *E-Government in Digital Era : Concept, Practice,*

and Development. *International Journal of The Computer, The*

Internet and Management. Jurnal Vol 10, No 2, pp 1-22.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi,*

Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta:

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :

Bumi Aksara. Mulgan and Albury. 2003. UK. Cabinet Office

Discussion Paper : *Innovation in the Public Sector, prime*

Minister's Strategy Unit, cabinet 90 Office:UK,

Sumber Lain

Badan Pusat Statistik Kota Serang

Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik(ITE)

*Undang-undang No. 23/2006 tentang kewenangan dan pelaksanaan
administrasikependudukan*

*Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 Tentang Tata Cara dan
Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.*

*Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas
Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis
NIK*

*Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP
berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo
Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No.
26 Tahun 2009*

*Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan
Strategi Nasional Pengembangan e-government*

*Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang
PenyelenggaraanKependudukan dan Pencatatan Sipil*

*Dokumen Departemen Komunikasi dan Informatika Indonesia. Blue
Print Sistem Aplikasi E-Government. Jakarta Tahun 2004*

*Dokumen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Data Base
Kependudukan dan E-KTP. 2010. Serang: Advokasi dan
Sosialisasi NIK dan E-KTP*

*Dokumen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Program
Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota*

Serang. Tahun 2011

- Rosiyadi, Didi dkk. 2007. *E-Government Dimension*. Jurnal Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. Yogyakarta: Pusat Penelitian Informatika, Lembaga Pengetahuan Indonesia.
- Fahruradi, Djumadi & Burhanudin. 2013. *Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional)*. eJournal Pemerintahan Integratif Vol. 1, Nomor. 1, 2013:12-25
- Prasetyono, Dwi Wahyu & Putu Aditya Fedian Ariawantara. 2012. *Kebijakan Politik Electronic Government, Pelayanan Publik atau Kepentingan Politis (Studi deskriptif Implementasi e-KTP di Kota Surabaya)*. Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik Vol. 3: 12-23
- Wisnu, Stevanus dan Surendo, Kridanto. 2005. *Model E-Government Readiness Pemerintah Kab/Kotamadya dan Keberhasilan E-Government*. Kajian Teori Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi
- Setiawan, Weni. 2011. *Penerapan E-Government di Indonesia*. Opini. Depok:Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Hasanawati, Mira. 2012. *Implementasi e-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten Serang*. Skripsi. Serang: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

- Jaya, Fahrudin. 2011. *Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Palopo dalam Penyelenggaraan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil*. Skripsi. Makassar: Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin
- Djunaedi, Achmad. 2002. *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government Alam Pemerintahan Daerah di Indonesia*. <http://Otda.lampungprov.go.id/download.php/file=files/e-govt-pemda- indo.pdf>. (Diakses 21 Maret 2021).
- Indopos. Maret. Perekaman data e-KTP. URL: <http://www.indopos.co.id/index.php/arsip-berita-jakarta- raya/54urbancity/23234-perekaman-data-e-ktp-kota-serang- dimulai- besok.html> (Diakses: 23 September 2021)
- Maret. 2014. *Fungsi e-KTP*. URL: <http://www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/> (Diakses 21 Maret 2014)
- September. 2012. *Data Base Hasil Perekaman e-KTP Kota Serang Dinilai Janggal*. URL: <http://mediabanten.com/content/data-base-hasil-perekaman- e-ktp-kota-serangdinilai-janggal> (Diakses 20 Desember 2021).
- Taufik, Tatang A. 2001. *Kesiapan Masyarakat di Era Informasi*. URL: <http://id.scribd.com/doc/4900455/B1-Kesiapan-Masyarakat-Tatang-AT> (Diakses pada 29 Juni 2021)
- didukpilOsborne, & Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirits is Transforming the Public Sector*.

Addison-Wesley: Reading, MA.

Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Prawira, Maulana Arief, Irwan Noor, dan Farida Nurani. 2014. *Inovasi Layanan: Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat*.

Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Riawan Tjandra, W. 2013. *Hukum Keuangan Negara*. Jakarta: PT Gramedia
Widiasarana.

Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovations (5th editio)*. New York: The Free Press.

Rukayat, Yaya. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2: 56-57.

Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press
20 Sangkala. 2013. *Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing.

Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

Santoso, Djoenet. 2009. *Administrasi Publik*. Jogjakarta: Prakarsa.

Savas, E.S. 1987. *“Privatization: The Key to Better Government”*.

New Jersey: Chatam House Publisher.

Setyobudi, Ismanto dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Shafrudin, Hadi. 2014. “*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro*”. Skripsi. Bandar Lampung, FISIP UNILA.

Silcock, Rachel. 2001. *What is E-Government?. Parliamentary Affairs*. Jurnal, Vol 54, Issue 1, pp 88-101.

Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*: Bumi Aksara.

Taufik, & Astuti, R. S. 2020. *Innovation Management of Organic Waste into Methane in Landfill Gampong Java Banda Aceh. Proceedings of the 4th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries*. Jurnal, ICISPE 2019, 21-22 October 2019, Semarang, Central Java, Indonesia.

Thomas H Davenport. 1996. *Inovasi Proses : Rekayasa-Ulang Pekerjaan melalui Teknologi Informasi*. Jakarta: Binaputra

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP (*Curriculum Vitae*)
Biodata Mahasiswa**



I. Data Pribadi

1. Nama : Novan Hermawan
 2. Tempat dan Tanggal Lahir : Serang, 25 Agustus 1997
 3. Jenis Kelamin : Laki-laki
 4. Agama : Islam
 5. Status Pernikahan : Belum kawin
 6. Warga Negara : Indonesia
 7. Alamat (KTP) : Lingkungan Kubil, RT. 02/ RW. 12,
 Kelurahan Cipocok Jaya, Kecamatan
 Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi
 Banten
 8. Alamat Sekarang : Lingkungan Kubil, RT. 02/ RW. 12,
 Kelurahan Cipocok Jaya, Kecamatan
 Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi
 Banten
 9. Nomor Telepon / HP : 0254-210229/083812104055
 10. e-mail : novanhermawan1@gmail.com
 11. Kode Pos : 42121

II. Pendidikan Formal

Periode (Tahun)			Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Jenjang Pendidikan
2003	-	2009	SD Negeri Sumber Agung	-	Dasar
2009	-	2012	SMP Negeri 7 Kota Serang	-	Menengah
201	-	2015	SMA Negeri 5 Kota Serang	IPA	Menengah

2					
2015	-	2022	Universitas Sultan geng Tirtayasa	ILMU PEMERINTAHAN FISIP	TINGGI
	-				

III. Pendidikan Non Formal / Training – Seminar

Tahun	Lembaga / Instansi	Keterampilan
2019	Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Provinsi Banten dan Dinas Tenaga kerja dan Trasmigrasi Kota Serang	Pelatihan Pertukangan
2019	Komisi Penyiaran Indonesia	Sekolah Pedoman Perilaku Penyiaran dan standar Program Siaran (P3SPS)5
2018	Kantor Bahasa Banten	Pembinaan Jejaring BiPA
2016	Yuk Wakaf	Training for Trainer

IV. Riwayat Pengalaman Kerja

Instansi / Perusahaan	Posisi
LAZ Harapan Dhuafa	Relawan Ramadhan
Media Survey Nasional	Relawan Quick Count Media Survey Nasional
Lembaga Survey Indonesia	Relawan Quick Count
Pusat Kajian Politik FISIP Universitas Indonesia	Enumerator
Badan Pengkajian Dan Penerapan Teknologi	Surveyor
Citraland Puri	Marketing Executive
Praja Properti	Marketing
Boekit Serang Damai	Marketing Agent
PT. Dwi Perkasa Mobiltama	Marketing Exective
iNews Research	Surveyor
Indikator Politik Indonesia	Enumerator
NSC Finance	Konsultan bisnis
WOM Finance	Marketing Agent Officer

LAMPIRAN



Saat wawancara ibu ifit staf bagian pelayanan dan pemerintahan Kecamatan Cipocok Jaya



Saat wawancara ibu Epah Ema sebagai pakar atau dari bidang akademisi



Saat wawancara Bapak Endang Kepala Seksi Pemerintahan
Kelurahan Cipocok Jaya

|

