

**PENERAPAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN E-KTP  
DI KABUPATEN TULANG BAWANG**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**IGO ILHAMSYAH**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICES IN ONLINE-BASED KTP MAKING IN KABUPATEN TULANG BAWANG**

**By**

**Igo Ilhamsyah**

Departement of kependudukan and civil registration in tulang bawang city carry out implementation of occpuation administration namely online based recording and making of EKTP for people who want to improve or update ektp can do it via wa with the operator number provided and for people who don't have ektp by looking at the monthly data for making ektp , there are srill people in remote sub-districts who do npt yet have ekt as identy. During this pandemic, the ball pick-up service will be temporarily removed and continue with online service. This is in accordance with the objectives to be achieved in this study, namely to dtermine the application of services and inhibiting factors and supportes of the population and civil registration services di kabupaten tulang bawang namely online service. The research method used is descriptive research type with a qualitative approach, Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The results of the study indicate that the implementation of the implementation of public services related to online-based e-KTP has been going well, this can be understood through various indicators that are fulfilled in the form of the types of benefits obtained, this online e-KTP provides many advantages and conveniences efficiently for the community. on the element The degree of change desired is an easier procedure. Regarding the resources being worked on, it is understood, it's just that there are still people who have difficulty accessing technology so the government acts by picking the ball up e-KTP has been tested and proven to have advantages or added value. In the interest of the target group, the application of e-KTP services is carried out online, this can be observed through standardized assessments that are in accordance with public opinion, namely having a good category assessment.

**Keywords: Implementation, online E-KTP Service, Disdukcapil**

## **ABSTRAK**

### **PENERAPAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KABUPATEN TULANG BAWANG**

**Oleh**

**IGO ILHAMSYAH**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang melaksanakan Penerapan administrasi kependudukan yaitu perekaman dan pembuatan E-KTP berbasis online. Untuk masyarakat yang ingin memperbaiki atau memperbarui E-KTP dapat melakukannya melalui WA dengan nomor operator yang tersedia dan untuk masyarakat yang belum memiliki E-KTP dengan melihat data perbulan pembuatan E-KTP masih terdapat masyarakat di Kecamatan terpencil yang belum memiliki E-KTP sebagai identitasnya. Di masa pandemi ini untuk sementara waktu pelayanan jemput bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang di tiadakan dan dilanjutkan dengan pelayanan online. Hal ini sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan pelayanan dan faktor penghambat dan pendukung Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang dalam pelayanan online. Metode penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan penerapan pelayanan publik terkait e-KTP berbasis online telah berjalan dengan baik hal ini dapat di pahami melalui berbagai indikator yang terpenuhi berupa jenis manfaat yang didapat, e-KTP secara online ini memberikan banyak keuntungan dan kemudahan secara efisien bagi masyarakat. Pada unsur derajat perubahan yang diinginkan adanya prosedur yang lebih mudah. Tentang Sumber daya yang dikerjakan telah dimengerti hanya saja masih terdapat masyarakat mengalami kesulitan akses teknologi sehingga pemerintah bertindak dengan cara jemput bola. Inovasi e-KTP telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih. Pada unsur Kepentingan kelompok sasaran, penerapan pelayanan e-KTP dilakukan secara online hal ini dapat diamati melalui standar penilaian yang sesuai dengan pendapat masyarakat yaitu memiliki penilaian dengan kategori baik.

**Kata Kunci : Implementasi , Pelayanan E-KTP online, Disdukcapil.**

**PENERAPAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN E-KTP  
DI KABUPATEN TULANG BAWANG**

**Oleh**

**IGO ILHAMSYAH**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar**

**SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

**Judul Skripsi : PENERAPAN PELAYANAN DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIIL DALAM PEMBUATAN E-KTP  
DI KABUPATEN TULANG BAWANG**

**Nama Mahasiswa : IGO ILHAMSYAH**

**Nomor Pokok Mahasiswa : 1646021026**

**Program Studi : Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

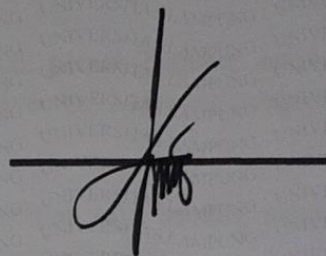
*[Handwritten Signature]*

**Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP**  
NIP 196112181989021001

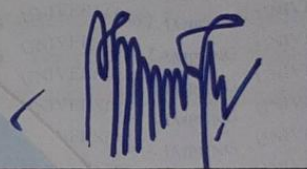
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si**



**Penguji : Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.IP**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**  
**NIP. 19610807 198703 2 001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 April 2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung 27 Juni 2022  
Yang Membuat Pernyataan



**Igo Ilhamsyah**

NPM 1646021026

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Kelurahan Menggala Selatan Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang pada tanggal 30 oktober 1998. Anak KeTiga dari pasangan Bapak Gumilang salim dan Ibu Mirdawati. Penulis menyelesaikan studi di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 01 Gunung Sakti pada tahun 2010 , Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Menggala pada tahun 2013, dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 2 Menggala pada tahun 2016.

Penulis diterima di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2016 melalui jalur Mandiri. Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di DPW PKB LAMPUNG pada Juli 2019. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Tugu Ratu Kecamatan Suoh, Kabupaten Lampung Barat selama 40 hari pada bulan Januari- Februari 2020. Selama menjadi Mahasiswa penulis mengikuti beberapa Unit Kegiatan Mahasiswa UKM seperti Badan Eksekutif Mahasiwa Tingkat Fakultas dan aktif dalam kegiatan Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan.



**MOTTO**

**Kalau Engkau Memberi Cinta Kepada Orang Lain Maka Engkau  
Mendapatkan Kebahagiaan**

**( Krishna )**

**Tidak Bertindak Tidak Terjadi Apapun , Ketika Bertindak Keajaiban  
Terjadi**

**( Golden Words )**

**Menjadi Ksatria Hingga Ke Surga**

**( Penulis )**

## SANWACANA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-NYA sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi dengan judul “Penerapan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kabupaten Tulang Bawang” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian;
2. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung atas izin dan bimbingannya;
3. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si..selaku Pembimbing utama--atas bimbingan, motivasi, arahan, kritik, saran, dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi dan penyusunan skripsi;
4. Bapak Syafarudin S.SOS , MA (Alm) selaku Pembimbing Kedua atas bimbingan, motivasi, arahan, kritik, saran, dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi dan penyusunan skripsi;

5. Bapak Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos, M.IP..selaku Penguji utama--atas bimbingan, motivasi, arahan, kritik, perhatian, saran, dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi dan penyusunan skripsi;
6. Bapak Darmawan purba S.IP,M.IP.. selaku pembimbing akademik--atas perhatian, bimbingan, dan nasehat kepada penulis selama masa studi dan penyusunan skripsi;
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan selama masa studi;
8. Bapak dan Ibu Staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung--atas bantuan yang diberikan selama masa studi.
9. Bapak Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang atas izin dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian Di .
- 10.Orang tua penulis : Ayah Gumilang Salim Dan Ibu Mirdawati yang selalu hadir dalam segala hal baik memberikan doa, kasih sayang, semangat, motivasi, moril dan materiil serta saran kepada penulis;
11. Rekan-rekan Jurusan Ilmu Pemerintahan 2016, yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas kekeluargaan, semangat, dan kerjasama selama ini;

12. Kepada Keluarga dan Sahabat (Rama , Hernando , Irpan Priambada, Devina, M. Nur Fahri atas segala bantuan, motivasi, dan suka duka selama penyelesaian skripsi;
13. Kepada keluarga besar A'ONE atas segala bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi
14. Kepada Keluarga Besar PMII RAYON FISIP atas bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi;
15. Sarah Pingki Patmawati S.IP yang telah menemani saya sampai ketahap Seminar Proposal.
16. Terima kasih untuk semua yang telah menjadi support system untuk saya

Semoga tugas akhir yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan mereka terhadap penulis. Aamiin.

Bandar Lampung, 09 Juni 2022

Penulis

Igo Ilhamsyah

## **DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
 <b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pelayanan publik .....	11
2.2 Pola pelayanan publik .....	14
2.3 Komponen-Komponen Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	15
2.4 Prinsip- Prinsip pelayanan publik .....	17
2.5 Implementasi .....	22
2.6 Teori implementasi kebijakan .....	24
2.7 Kerangka pikir.....	29
 <b>III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian .....	31
3.2 Fokus Penelitian .....	32
3.3 Lokasi Penelitian.....	36
3.4 Jenis Dan Sumber Data .....	37

3.5 Informan Penelitian .....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.7 Teknik Pengolahan Data .....	41
3.8 Teknik Analisis Data .....	42
3.9 Penarikan Kesimpulan .....	43

#### **IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang .....	44
4.2 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Pendudukan Dan Pencatatan Sipil...	45
4.3 Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan .....	52

#### **V. HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Jenis manfaat yang akan dihasilkan.....	57
5.2 Derajat perubahan yang diinginkan.....	60
5.3 Sumber daya yang dikerjakan.....	64
5.4 Kepentingan kelompok saran.....	69

#### **VI. SIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Simpulan .....	74
6.2 Saran.....	75

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam segala sektor pemerintahan tidak terkecuali pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam hal pendaftaran penduduk. Pelayanan publik yang diberikan oleh bidang pendaftaran penduduk diantaranya pembuatan E-KTP. Petugas pelayanan dituntut untuk dapat bersikap ramah dan sopan, cepat dan tangkas dalam memberikan pelayanan langsung kepadamasyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pemberian pelayanan oleh Dinas/Instansi maupun petugas pelayanan. Semakin masyarakat merasa puas dilayani maka semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas atau petugas pelayanan kepada masyarakat. Hal yang perlu diperhatikan dalam suatu pelayanan adalah pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan/pelaksanaan dan penerima layanan dalam bahasa inggrisnya disebut *provider* atau *customer*.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus lah baik dan berkualitas dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan sering menjadi tolak ukur keberhasilan instansi/lembaga dalam memberikan pelayanan. Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan

tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat pada umumnya setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat yang membuat lelah masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting oleh Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik (Nurhasanah dan Hermayanty, 2018).

Pelayanan publik yang dilakukan haruslah fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Reformasi dalam pelayanan publik saat ini diperlukan dengan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum, namun terkadang sebaliknya pelayanan masyarakat terhadap negara, karena pada hakikatnya negara ini berdiri untuk kepentingan masyarakat umum. Artinya birokrat seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh para birokrat adalah tidak memandang siapa yang dilayaninya apakah itu masyarakat biasa atau dari kalangan masyarakat birokrat itu sendiri agar tidak ada sikap diskriminasi, dan melayani dengan tepat waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat tidak menunggu lama atas pelayanan yang diinginkan.



Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang selaku pelaksana pembangunan daerah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang melaksanakan Penerapan administrasi kependudukan yaitu perekaman dan pembuatan E-KTP berbasis online untuk masyarakat yang ingin memperbaiki atau memperbarui E-KTP dapat melakukannya melalui WA dengan nomor operator yang tersedia dan untuk masyarakat yang belum memiliki E-KTP atau berniat untuk perekaman E-KTP dapat datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang atau ke Kecamatan masing-masing. Penerapan ini diharapkan bisa memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan di masa pandemi. Dalam penerapannya Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang telah menyediakan fasilitas penunjang untuk menjalankan Inovasi ini diantaranya :

- Diesel
- Jaringan wifi
- 2 operator lengkap dengan perangkat IT yang menerima pelayanan melalui WA
- Dan telah menyiapkan segala peralatan untuk perekaman E-KTP (Kamera, Iris scanner, finger print scanner, signature Pad)

Lebih rincinya, menurut situs resmi <http://disdukcapil-tulangbawangkab.go.id/> KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan

nasional. Salah satu ketentuan umum untuk memiliki E-KTP adalah berumur 17 tahun. (Sumber: <http://disdukcapil.tulangbawangkab.go.id/>)

Berikut jumlah penduduk Kabupaten Tulang Bawang yang wajib memiliki KTP tahun 2019:

**Tabel 1 Jumlah Penduduk yang Wajib Memiliki KTP Tahun 2019**

No	Jumlah Kepemilikan KTP-el	Kecamatan	Jumlah Penduduk yang Wajib KTP-el	Jumlah yang Belum Memiliki KTP-el
1	30,669	Menggala	33,903	3,234
2	9,348	Gedung Aji	10,628	1,280
3	26,608	Banjar Agung	29,894	3,286
4	19,690	Gedung Meneng	23,293	3,603
5	19,261	Rawa Jitu Selatan	22,649	3,388
6	20,914	Penawartama	23,437	2,523
7	9,296	Rawa Jitu Timur	12,136	2,840
8	24,691	Banjar Margo	27,910	3,219
9	11,603	Rawa Pitu	13,590	1,987
10	13,545	Penawar Aji	15,618	2,073
11	29,895	Dente Teladas	36,332	6,437
12	9,737	Meraksa Aji	11,376	1,639
13	10,221	Gedung Aji Baru	18,545	8,324
14	10,351	Banjar Baru	11,412	1,061
15	9,289	Menggala Timur	10,756	1,467
<b>JUMLAH</b>			<b>301,479</b>	<b>46,361</b>

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang 2019*

**Tabel 2 Jumlah Penduduk yang Wajib Memiliki KTP Tahun 2020**

No	Jumlah Kepemilikan KTP-el	Kecamatan	Jumlah Penduduk yang Wajib KTP-el	Jumlah yang Belum Memiliki KTP-el
1	31,208	Menggala	34,175	2,967
2	9,572	Gedung Aji	10,758	1,186
3	27,158	Banjar Agung	30,314	3,156
4	19,936	Gedung Meneng	23,404	3,468
5	19,679	Rawa Jitu Selatan	22,901	3,222
6	21,473	Penawartama	23,761	2,288

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	9,362	Rawa Jitu Timur	12,175	2,813
8	25,276	Banjar Margo	28,430	3,154
9	11,902	Rawa Pitu	13,794	1,892
10	13,908	Penawar Aji	15,814	1,906
11	30,286	Dente Teladas	36,647	6,361
12	10,056	Meraksa Aji	11,635	1,579
13	16,455	Gedung Aji Baru	18,677	2,222
14	10,485	Banjar Baru	11,492	1,007
15	9,410	Menggala Timur	10,886	1,476
<b>JUMLAH</b>			<b>304,764</b>	<b>38,697</b>

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang 2020*

Berdasarkan data jumlah penduduk wajib KTP Kabupaten Tulang Bawang menunjukkan bahwa setiap penduduk per kecamatan masih belum terpenuhinya wajib KTP. Pada tahun 2019 penduduk yang belum memiliki KTP berjumlah 46,361 sedangkan pada tahun 2020 berjumlah 38,697.

Masyarakat Kabupaten Tulang Bawang masih banyak yang belum melakukan perekaman E-KTP hingga akhir tahun 2020, pemerintah sudah menargetkan perekaman E-KTP selesai di akhir tahun 2020 namun target tersebut tidak tercapai, melihat dari dari Surat Edaran MENDAGRI No 471.13/5386/ SJ Hal Percepatan Penyelesaian Perekaman KTP-el disampaikan pada poin 2 huruf a yang berbunyi “Pelayanan keliling perekaman KTP-el dengan jemput bola terhadap penduduk wajib KTP yang belum melakukan Perekaman KTP-el”.

Kepala Seksi Bidang Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang ‘Lisrita’ Mengatakan Dinas Disdukcapil Tulang Bawang berupayadalam melakukan perekaman E-KTP dengan

melakukan pelayanan keliling dan disebut juga dengan pelayanan “Jemput Bola”. dinas sudah melakukan pelayanan keliling dari 2019, dan pada tahun 2020 kami melakukan pelayanan secara online akibat dampak covid 19. berdasarkan Pra-penelitian yang sudah peneliti lakukan, masyarakat yang melakukan pelayanan E-KTP keliling dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3 Data Masyarakat Yang Melakukan Pelayanan Ktp Keliling Tahun 2019**

No	Tanggal	Lokasi	Kecamatan	Jumlah
1	17 Januari 2019	Rumah tahanan kelas II B	Menggala	31 keping
2	28 Februari 2019	Kampung Tri Tunggal Jaya	Banjar Agung	127 keping
3	12 Maret 2019	SMA N 3 Menggala	Menggala	78 keping
4	19 Maret 2019	SMA N 2 Menggala	Menggala	44 keping
5	26-27 Maret 2019	Kampung Bratasena Mandiri	Dente Teladas	150 keping
6	28-29 Maret 2019	Kampung Gedung Meneng	Gedung Meneng	Kosong, karena tidak ada jaringan internet
7	1-2 April 2019	Kampung Bawang Trito Mulyo	Banjar Baru	361 keping
8	4-5 April 2019	Kampung Suka Bhakti	Gedung Aji Baru	371 keping
9	8-9 April 2019	Kampung Menggala	Menggala Timur	314 keping
10	10-11 April 2019	Kampung Sumber Sari	Penawar Aji	500 keping
11	15-16 April 2019	Kampung Penawar Rejo	Banjar Margo	410 keping
12	22 Juli 2019	Kampung Gedung Karya Jitu	Rawa Jitu Selatan	166 keping
13	24 Juli 2019	Kampung Bumi Dipasena	Rawa Jitu Timur	200 keping

1	2	3	4	5
14	9 Agustus 2019	Kampung Tri Tunggal Jaya	Bnajar Margo	204 keping
15	21 Agustus 2019	Kampung Sungai Nibung	Dente Teladas	150 keping
16	9 September 2019	Banjar Margo	Banjar Margo	29 Keping
17	12 September 2019	Kampung Batang Hari	Rawa Pitu	115 keping
18	17 September 2019	Kampung Pasiran Jaya	Dente Teladas	25 keping
19	26 September 2019	Kampung Mekar Jaya	Banjar Baru	50 perekaman saja, ktp belum Tercetak
20	27 September 2019	Kampung Tri Darma Wira	Banjar Agung	50 keping
21	9-10 desember 2019	Kampung Sungai Burung	Dente Teladas	128 keping

*Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2019*

Berdasarkan data di atas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang telah melakukan Inovasi pelayanan jemput bola 21 kali di 15 Kecamatan. Masalah yang terjadi lainnya ialah adanya covid 19 yang membuat seluruh pelayanan Disdukcapil dilakukan secara online. Pelayanan dilakukan dengan aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) atau WA (whastapp). Masyarakat mengisi biodata diri melalui aplikasi atau Wa, sedangkan untuk perekaman KTP masyarakat tetap melakukannya langsung ke Disdukcapil. Berikut data jumlah pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang:

**Tabel 4. Data Bulanan Jumlah Pelayanan Online Pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2020**

No.	Bulan	Pelayanan Online KTP	
		L	P
1	Januari	1.063	1.076
2	Februari	2.411	2.499
3	Maret	938	585
4	April	174	215
5	Mei	1.868	2.129
6	Juni	2.292	1.457
7	Juli	515	377
8	Agustus	891	880
9	September	429	449
10	Oktober	431	455
11	November	523	581
12	Desember	353	365
Jumlah		11.888	11.068

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2020*

Berdasarkan data diatas menunjukkan jumlah data pelayanan online 2020 dengan melihat data perbulan pembuatan E-KTP. Luasnya wilayah Kabupaten Tulang Bawang masih banyak masyarakat di Kecamatan terpencil yang belum memiliki E-KTP sebagai identitasnya. Di masa pandemi ini untuk sementara waktu pelayanan jemput bola yang di lakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang di tiadakan dan di lanjutkan dengan pelayanan online. Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang pada tahun 2019 ada 301,479 jiwa yang wajib memiliki KTP dan 46,361 jiwa yang belum memiliki E-KTP dan pada tahun 2020 304,764 jiwa yang wajib memiliki E-KTP dan 38,697 jiwa yang belum memiliki E-KTP. Berdasarkan Penjelasan diata, peneliti menemukan beberapa peneletian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang

akan di teliti saat ini. Penelitian terdahulu akan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 5 Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Tahun	Jenis	Topik
1	Dhesti Widya Nurhasanah Ningrum dan Irma Hermayanty	2018	Skripsi	Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang.
2	Sarwinda	2018	Skripsi	Pelayanan e-ktp di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten gowa
3	Jahrotul Idami	2019	Skripsi	Implementasi kebijakan elektronik kartu tanda penduduk (e-ktp)

*Sumber :diolah oleh peneliti pada tahun 2021*

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan pelayanan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan E-KTP di Kabupaten Tulang Bawang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Apa saja yang menjadi faktor penghambat serta faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang dalam Pelayanan Online.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak di capai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### Secara Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi penerapan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten tulang bawang.

#### Secara Praktis

Hasil penelitian ini agar dapat memberikan masukan / evaluasi, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang.



## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tolak ukur yang bisa dilihat dengan nyata oleh masyarakat terkait kinerja pemerintah saat ini, karena pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Pelayanan publik itu sendiri adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah. Secara sederhana, istilah service bisa di artikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Akan Tetapi ada 3 kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan service. Sebagai jasa, service umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (intangible) atau sektor industri spesifik. Sedangkan sebagai pelayanan, service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan oleh pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok lain) ( Agus Dwiyanto ,2006).

Pelayan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah pusat,daerah, dan lingkungan Badan Usaha

Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & winarsih, 2010).

Menurut Moenir yang di sebut dengan pelayanan publik adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 1999). Adapun ciri-ciri pelayanan publik adalah :

- 1) Tidak dapat memilih konsumen
- 2) Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- 3) Politik menginstitutionalkan
- 4) Pertanggungjawaban yang kompleks
- 5) Sangat diteliti
- 6) Semua tindakan harus mendapat justifikasi

Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, kelompok layanan

yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam duabentuk, yaitu:

#### 1) Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

#### 2) Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundangundangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundangundangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## 2.2 Pola Pelayanan Publik

Pola pelayan publik dapat dibedakan dalam 5 macam seperti yang telah dijelaskan dalam bukunya Ratminto & Winarsih (2005 : 24-26), yaitu:

### a) Pola Pelayanan Teknik Fungsional

Yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

### b) Pola Pelayanan Satu Pintu

Pola Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satupintu.

### c) Pola Pelayanan Satu Atap

Diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

### d) Pola Pelayanan Terpusat

Merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

#### e) Pola Pelayanan Elektronik

Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

### **2.3 Komponen-Komponen Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Standard pelayanan publik dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan agar setiap masyarakat paham dan mengerti terkait hak mereka yang didapatkan saat mendapatkan pelayanan. Dalam pelaksanaannya standard pelayanan publik menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standard dalam melaksanakan pelayanan (Mukarom & Laksana, 2015).

komponen dalam standard pelayanan publik sekurang-kurangnya memiliki unsur sebagai berikut :

- 1) Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk

pengaduan.

- 4) Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diberlakukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6) Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 8) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 9) Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 11) Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas.

- 12) Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakansesuai dengan standard pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standard pelayanan.

Beberapa hal diatas merupakan standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyedia pelayanan dan dalam hal ini adalah Pemerintah. Setelah unsur pelayanan publik tersebut terpenuhi, selanjutnya penyedia pelayanan harus mempublikasikan kepada masyarakat agar mereka mengerti dan paham terkait hak dan kewajiban yang diterima saat mendapatkan pelayanan publik. Dengan dipublikasikan terkait standar pelayanan yang ada, masyarakat juga bisa menilai baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, maka masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan kepada pengawas atau layanan pengaduan yang ada.

#### **2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Saat ini sudah seharusnya pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini yang telah dikemukakan oleh Sulistio & Budi (2009) :

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadap lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "*The Right Man in The Right Place*".
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Islamy dalam Sulistio dan Budi (2009:41) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintah berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan prima berikut ini:

1. *Appropriateness* (kesesuaian)
2. *Accessibility* (keterjangkauan)
3. *Continuity* (keberlanjutan)
4. *Technically* (teknis)
5. *Profitability* (menguntungkan)
6. *Equitability* (adil)
7. *Transparency* (terbuka)
8. *Accountability* (bertanggungjawab)
9. *Effectiveness and Efficiency* (efektif dan efisien)

Berbeda dengan pendapat ahli lainnya, yang menjelaskan terkait prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus diterapkan oleh pemerintah



diantaranya:

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha Pelanggan atau masyarakat mampu diberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga mampu memberikan keuntungan.

2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan Untuk pengambilan keputusan harus mampu didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.

3. Fokus pengorganisasian

Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama dapat menggerakkan sumberdaya yang ada dan dapat mendukung garis depan operasional.

4. Kontrol atau Pengawasan

Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dan memberikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan agar tercapainya kinerja yang baik untuk pemenuhan kepuasan oleh masyarakat.

5. Sistem Penghargaan/ganjaran

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

6. Fokus pengukuran

Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai. Pandangan para ahli menggunakan berbagai pendekatan dalam menerapkan prinsip pelayanan publik, ada

yang menggunakan pendekatan masyarakat sebagai pelanggan atau menggunakan penerapan *New Public Management*. Selain itu para ahli ada yang menggunakan pendekatan *New Public Service* yang memposisikan masyarakat sebagai warga negara yang lebih mengedepankan kepuasan tanpa harus membeda bedakan pelayanan yang diberikan.

Jika merujuk kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

#### 1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### 2. Kejelasan

Yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, serta kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

#### 3. Kepastian Hukum

Yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### 4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

#### 5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

#### 6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### 7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.

Secara umum para ahli bahkan sampai menteri sudah menjelaskan tentang prinsip yang harus dikedepankan oleh penyedia layanan. Prinsip tersebut menjadi acuan dan patokan untuk menyelenggarakan pelayanan demi

terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pada intinya prinsip pelayanan bertujuan untuk membuat standarisasi kesetaraan pelayanan di setiap penyedia pelayanan agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik itu sendiri adalah suatu pelayanan atau pemeberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah.

## **2.5 Implementasi**

Implementasi dapat dikatakan sebagai suatu proses penerapan atau pelaksanaan. Pengertian implementasi yang berdiri sendiri sebagai kata kerja yang dapat ditemukan dalam konteks penelitian ilmiah. Implementasi biasanya terkait dengan suatu kebijaksanaan yang ditetapkan oleh suatu lembaga atau badan tertentu untuk mencapai satu tujuan yang ditetapkan. Suatu kata kerja mengimplementasikan sudah sepantasnya terkait dengan kata benda kebijaksanaan (Pressman dan Widavsky dalam Wahab (2004)). Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan Langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan tersebut. Kebijakan publik dalam bentuk undang- undang atau Peraturan Daerah adalah jenis kebijakan yang memerlukan kebijakan publik penjelas atau sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan. Kebijakan publik yang bisa langsung

dioperasionalkan antara lain Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dan lain-lain (Riant 2004).

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1979), menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa: memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman- pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat dampak nyata pada masyarakat atau kejadian (Solichin 1997). Pengertian implementasi di atas apabila dikaitkan dengan kebijakan adalah bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian didiadakan dan tidak dilaksanakan atau diimplementasikan, tetapi sebuah kebijakan harus dilaksanakan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu.

Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-

tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan.

## **2.6 Teori Implementasi kebijakan**

Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri. Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli mengenai implementasi kebijakan, yaitu:

### 1) Teori George C. Edward

Edward III (dalam Subarsono, 2011) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a) Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

- b) Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c) Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d) Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel. Menurut pandangan Edwards (dalam Budi Winarno, 2008) sumber-sumber

yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik. Struktur Birokrasi terdapat dua karakteristik utama, yakni Standard Operating Procedures (SOP) dan Fragmentasi: SOP atau prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber- sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sedangkan fragmentasi berasal dari tekanantekanan diluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.

## 2) Teori Merilee S. Grindle

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel tersebut mencakup:

- a) sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakan,
- b) jenis manfaat yang diterima oleh target group,
- c) sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan,



- d) apakah letak sebuah program sudah tepat,
- e) apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci,
- f) dan apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.

Sedangkan Wibawa (dalam Samodra Wibawa dkk, 1994) mengemukakan model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat implementability dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut:

- a) Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
- b) Derajat perubahan yang diinginkan.
- c) Sumber daya yang dihasilkan
- d) Kepentingan kelompok sasaran.

### 3) Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono, 2011) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*)

dan variabel lingkungan (nonstatutory variables affecting implementation).

#### 4) Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn

Menurut Meter dan Horn (dalam Subarsono, 2011) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik. Menurut pandangan Edward III (Budi Winarno, 2008) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

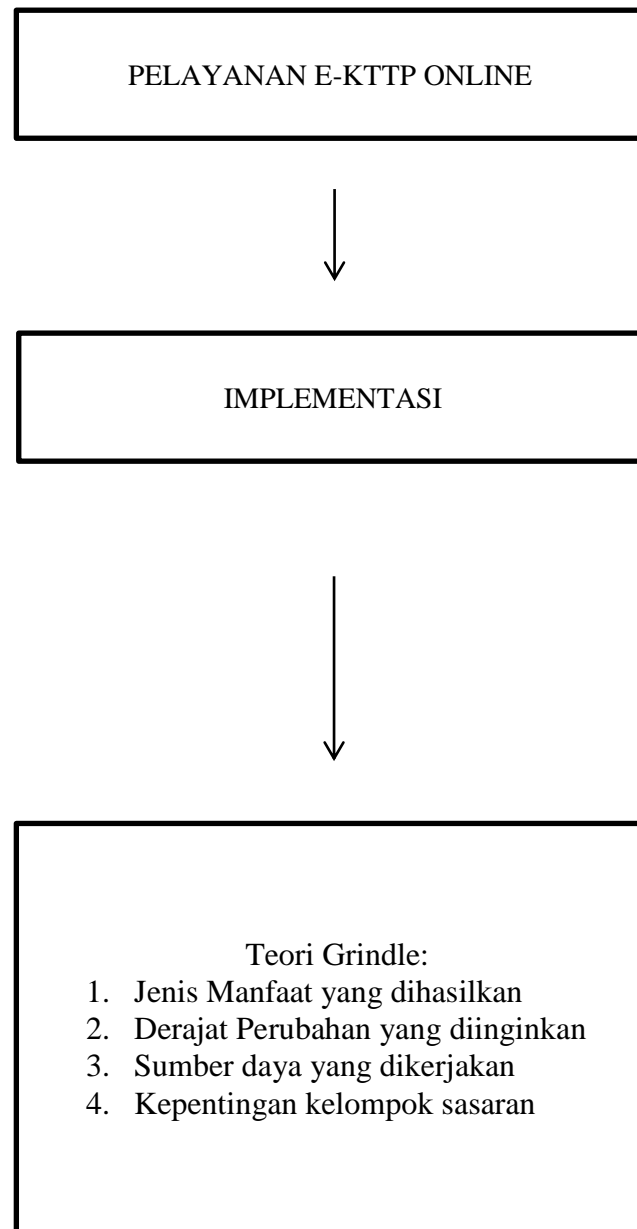
- a) Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
- b) Faktor kedua adalah kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Seringkali instruksi-intruksi yang diteruskan kepada pelaksana kabur dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.
- c) Faktor ketiga adalah konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintahperintah pelaksanaan harus

konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

## **2.7 Kerangka Pikir**

Kabupaten Tulang Bawang dan memberikan pelayanan publik yaitu pembuatan KTP pada tahun 2020 dilakukan dengan berbasis online. Masalah yang terjadi lainnya ialah adanya covid 19 yang membuat seluruh pelayanan disdukcapil dilakukan secara online. Pelayanan dilakukan dengan aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) atau web site <http://disdukcapil.tulangbawangkab.go.id>. Masyarakat mengisi biodata diri melalui aplikasi atau web site, sedangkan untuk perekaman KTP masyarakat tetap melakukannya langsung ke disdukcapil.

Sehingga peneliti akan meneliti penerapan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan KTP-el yang berbasis online dengan menggunakan teori Implementasi menurut Grindle (1980) dalam Subarsono (2005) yang berpandangan bahwa implementasi berkaitan dengan isi kebijakan yang berkaitan dengan konteks Inovasi itu sendiri dengan melihat unsur-unsur sebagai berikut:



### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan pembuatan KTP berbasis online di Kabupaten Tulang Bawang. Definisi kualitatif adalah sebagai penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak bisa dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara lain seperti pengukuran . Argumen penulis menggunakan tipe pendekatan kualitatif adalah karena peneliti ingin menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta atau keadaan sebagaimana mestinya mengenai penerapan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan KTP di Kabupaten Tulang Bawang.

Salah satu kunci pokok pelaksanaan penelitian kualitatif terletak pada bagaimana cara seorang peneliti mencatat data dalam catatan lapangan. Pengertian dan kegunaan catatan lapangan, bentuk isi, dan proses pemaketan dikemukakan dalam rangka menguraikan catatan lapangan tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif memahami realitas sosial yang dalam penelitian ini pelayanan pembuatan KTP berbasisi

online dilakukan karena pandemic covid-19.

Oleh karenanya melalui metode ini diperoleh penjelasan dan gambaran/deskripsi atas inovasi pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan KTP berbasis online Kabupaten Tulang Bawang.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yaitu pokok permasalahan apa yang menjadi pusat perhatian dari sesuatu yang kurang atau tanpa masalah baik masalah-masalah yang bersumber dari pengalaman peneliti (Moleong, 2014:93). Dalam penelitian kualitatif, masalah diistilahkan dengan fokus penelitian yang kemudian diturunkan menjadi pertanyaan penelitian. Oleh karena itu, fokus penelitian perlu ditetapkan guna membatasi penelitian dan berfungsi pula untuk memenuhi suatu informasi yang diperoleh di lapangan.

Adapun yang menjadi ukuran dalam fokus penelitian ini adalah penerapan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan KTP berbasis online di Tulang Bawang. Peneliti melihat dan menilai inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan teori Sehingga peneliti akan meneliti penerapan inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan KTP-el yang berbasis online dengan menggunakan teori Implementasi menurut Grindle (1980) dalam Subarsono (2005) yang

berpandangan bahwa implementasi berkaitan dengan isi kebijakan yang berkaitan dengan konteks Inovasi itu sendiri. Peneliti akan meneliti pelayanan pembuatan KTP berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang.

Selain itu juga, fokus penelitian yang dilakukan peneliti adalah mengetahui bagaimana penerapan pelayanan pembuatan KTP berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang dalam mempercepat pemerataan E-KTP pada Masyarakat di Kabupaten Tulang Bawang.

Penelitian ini lebih fokus pada penerapan inovasi dalam pelayanan publik (studi kasus pembuatan KTP berbasis online) di Kabupaten Tulang Bawang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penerapannya inovasi memiliki unsur penerapan inovasi yang melekat didalam inovasi tersebut., antara lain sebagai berikut:

- 1) Jenis manfaat yang dihasilkan, Sebuah penerapan inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau mungkin dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima, makin cepat tersebarnya inovasi. Keunggulan relatif merupakan kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih

baik dari pada ide inovasi sebelumnya. Biasanya jenis manfaat diukur dalam terminologi ekonomi, tetapi faktor prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan sering menjadi komponen yang tak kalah penting. Semakin banyak manfaat yang dirasakan sebuah inovasi, maka akan semakin cepat laju tingkat adopsinya.

2) Derajat perubahan yang diinginkan, penerapan Inovasi memiliki perubahan yang diinginkan melalui tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai atau (values), pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada. Rogers dan Shoemaker (1971) dalam (studi Tornatzky dan Klein 1982), menjelaskan kesesuaian mengacu pada kesesuaian dengan nilai-nilai atau norma-norma pengadopsi potensial atau mungkin mewakili kesesuaian dengan praktek yang sudah ada pada pengadopsi. Definisi pertama berimplikasi pada macam-macam kesesuaian normatif atau kognitif (kesesuaian dengan apa yang dirasakan atau dipikirkan orang tentang sebuah teknologi), sedangkan yang kedua pada kesesuaian yang bersifat praktis dan operasional (kesesuaian dengan apa yang dikerjakan orang).

3) Sumber daya yang dikerjakan mengacu pada tingkat kerumitan pada penerapan. Kerumitan berarti tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Inovasi ini diharapkan dapat dimengerti karna melakukan pelayanan secara



online dengan melalui WA di mana untuk zaman yang sudah maju begini dengan kecanggihan teknologi yang hampir semua kalangan menggunakan WA. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial. Sebagian yang lain inovasi itu lebih rumit sehingga akan lambat diadopsi.

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Inovasi yang di lakukan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang dapat di terima dan di lakukan karna memang salah satu faktor yang mendukung adalah masa pandemi di mana seluruh kegiatan akan di lakukan secara online.

- 4) Kepentingan kelompok sasaran, Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik untuk sarannya. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat. Pada penerapannya Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang telah mencoba mengkaji

dan melakukan beberapa cobaan terkait inovasi yang di buat untuk menjawab pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang untuk tetap melakukan tugas untuk pemerataan adminitrasi kependudukan di masa yang seperti ini.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang akan diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penilaian yang akurat. Menurut Moleong (2012: 86) dalam penentuan lokasi penelitian cara yang baik ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian, sebagai pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian.

Lokasi penelitian berada di wilayah Kabupaten Tulang Bawang yang termasuk didalamnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang bawang yang berlokasi di Kampong Tiuh Tohow, Menggala Selatan, Tulang Bawang, Lampung. Alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dilokasi tersebut karena di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten tulang bawang melakukan inovasi dengan melakukan Pelayanan E-KTP keliling di tahun 2019 dan melakukan pelayanan pembuatan E-KTP secara online di tahun 2020 karna adanya wabah virus covid-19. Waktu penelitian ini

dilaksanakan pada bulan November 2019 sampai dengan selesai.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2017:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Jenis-jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

#### **1. Data primer**

Data primer merupakan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada dilokasi penelitian. Data-data tersebut merupakan bahan analisis utama yang digunakan dalam penelitian ini yang berupa hasil wawancara dengan informan dari masyarakat Kabupaten Tulang Bawang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dan digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah Surat Keputusan Bupati Pringsewu No:470/305/V.10/TB/VII/2020 dan data-data kependudukan Kabupaten Tulang Bawang tahun 2019-2020.

### **3.5 Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah seseorang yang benar benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh

informasi yang jelas akurat dan terpercaya. Informan penelitian dalam penelitian ini dapat berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memahami informasi tentang Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KabupatenTulang bawang. Penelitian kualitatif tidak dimaksud untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya.

Informan dalam penelitian ini penulis tentukan dengan metode purposive sampling. Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2012), dengan menggunakan teknik purposive sampling diharapkan kriteria sample yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan dan mampu menjelaskan tentang keadaan yang diteliti. Informan penelitian adalah pihak yang mengetahui atau memberikan informasi mengenai penelitian ini. Adapun informan penelitian sebagai berikut:

**Tabel 6. Informan Penelitian**

<b>Kelompok Informan</b>	<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang	1	Yunida Sari, S.Kom	Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
Masyarakat	2	Novita Ria, S.Pd	Masyarakat
	3	Yanti Sodikin	Masyarakat
	4	Sandra	Masyarakat
	5	Nanang Kurniawan	Masyarakat

*Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2021*

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2016:231), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang sesuai dalam panduan wawancara dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh informan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang di jawab langsung oleh narasumber.

#### 2. Observasi

Peneliti mengobservasi proses pelayanan, sarana prasarana, kegiatan pelayanan dan pelaku pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan E-KTP keliling. Jadi peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini. Kemudian dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan cara mengamati secara langsung mengenai Pelayanan EKTP Keliling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen- dokumen baik berupa buku maupun peraturan-peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta carapengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah penelitian. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

### 3.7 Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara terkumpul, maka tahapan selanjutnya ialah melakukan pengolahan data guna menyeleksi data yang berhasil digali dari informan. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah:

#### 1. Editing Data

Editing yaitu teknik mengolah data dengan meneliti kembali data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan dokumentasi agar menghindari kekeliruan dan kesalahan. Teknik editing data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyalin ulang hasil dari wawancara dengan informasi yang berupa data mentah yang berkaitan dengan penerapan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang dan pembuatan KTP.

Peneliti juga melakukan kegiatan memilih hasil wawancara yang relevan, data yang relevan dengan fokus penelitian akan dilakukan pengolahan data dalam bentuk bahasan yang lebih baik sesuai dengan kaidah sebenarnya. Data yang telah diolah menjadi rangkaian bahasa kemudian dikorelasikan dengan data yang lain sehingga memiliki keterkaitan informasi. Proses selanjutnya adalah Peneliti memeriksakembali semua data untuk meminimalisir data yang tidak sesuai.

## 2. Interpretasi Data

Interpretasi merupakan upaya untuk memperoleh arti dan makna yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan. Adapun proses interpretasi atas hasil dari wawancara kepada informan, meninjau hasil penelitian secara kritis dengan teori yang relevan dan informasi akurat yang diperoleh di lapangan. Peneliti memberikan penjabaran dari berbagai data yang telah melewati proses editing sesuai dengan fokus penelitian. Pelaksanaan interpretasi dilakukan dengan memberikan penjelasan berupa kalimat bersifat narasi dan deskriptif. Data yang telah memiliki makna akan dilakukan kegiatan analisis data berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi serta observasi.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini yaitu berupa analisis data kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu sampai diperoleh data yang dianggap sesuai dengan kebutuhan penelitian. Langkah-langkah analisis data kualitatif sebagaimana yang dilakukan oleh Miles Dan Huberman (Martono, 2015: 11) Analisis data dapat digunakan cara sebagai berikut ini:



### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis untuk memiliki, memusatkan perhatian, meyederhanakan, mengabstraksikan, serta mentransformasikan data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Mereduksi data berarti membuat rangkuman, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan pola, serta membuang yang dianggap tidak perlu.

### 2. Penyajian Data

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lainnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

## **3.9 Penarikan Kesimpulan**

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan data verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

## **IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

### **4.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang**

Dengan dicanangkan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) oleh Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang tentang pembuatan KTP berbasis NIK secara Nasional pada bulan Februari 2007, yang meliputi 28 Kecamatan yang berada di Kabupaten Tulang Bawang. Serta mengacu kepada Peraturan Bupati Tulang Bawang No 19 tahun 2009 yang merupakan satuan kerja pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas Kependudukan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung Jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten. Sedangkan tugas pokok pelaksanaannya melalui urusan Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta kebijakan Bupati berdasarkan Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dengan adanya pemekaran Kabupaten Tulang Bawang pada Tahun 2009 menjadi 2 (dua) Daerah Otonomi Baru (DOB) yaitu Kabupaten Mesuji dan Kabupaten Tulang Bawang Barat maka jumlah Kecamatan yang tadinya 28 Kecamatan sekarang menjadi 15 Kecamatan.

- Visi : Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan
- Misi :
1. Mewujudkan Kesadaran Masyarakat akan pentingnya kepemilikan Dokumen Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
  2. Menyediakan sarana dan prasarana operasional dan IT serta SDM yang mendukung pelaksanaan peningkatan pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
  3. Melakukan pengembangan dan kerjasama dengan stakeholder dalam hal Pemanfaatan dan penyajian Database yang akurat dan Update (terbarukan ).

#### **4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :**

##### **1. Kepala Dinas**

Mempunyai tugas memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasi pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan kewenangan rumah tangga Kabupaten ( desentralisasi) dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil yang menjadi kewenangan tugas-tugas lain sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi :

- Perumusan Kebijakan Teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil

- Penyusunan dan Penetapan program kerja dalam rangka pelaksanaan tugas
- Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- Penyelenggaraan kebijakan dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil yang ditetapkan oleh Bupati
- Pemberian Informasi saran dan pertimbangan di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil kepada Bupati sebagai bahan untuk menetapkan kebijaksanaan atau membuat keputusan.
- Penyelenggaraan koordinasi dan mengadakan hubungan kerjasama dengan semua Instansi, untuk kepentingan Pelaksanaan Tugas.
- Pembinaan terhadap personil Dinas, UPTD dan Jabatan Fungsional dalam rangka pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- Pelayanan Administrasi.
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

## 2. Sekretariat

Sekretariat adalah unsur pembantu Kepala Dinas yang dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas. Mempunyai tugas mengkoordinasikan, mengatur tertib penyelenggaraan Administrasi umum, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, keuangan, tata laksana, kehumasan, perencanaan, monitoring, dan evaluasi dan pelaporan di lingkup Dinas

## Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### Fungsi :

- Pelaksanaan Koordinasi penyusunan rencana strategis Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Pelaksanaan Koordinasi Penyusun rencana Program, Anggaran, Pelaporan, pembinaan organisasi, dan tata laksana serta melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaannya di lingkup Dinas.
- Pengelolaan Administrasi surat menyurat, pengurusan rumah tangga, perlengkapan serta pembinaan personil.
- Pengelolaan Administrasi Keuangan.
- Pelaksanaan Pengelolaan Administrasi Kepegawaian.
- Pelaksanaan pembinaan organisasi dan tatalaksana serta Informasi mengenai Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat Dokumentasi dan Informasi mengenai Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sub Bagian Bina Program mempunyai Tugas Melaksanakan pengolahan dan penyajian data informasi bidang kependudukan dan pencatatan sipil, penyusunan rencana kerja dan anggaran serta evaluasi kinerja Dinas di bidang Kependudukan dan pencatatan sipil. Rincian tugas Sub Bagian -Perencanaan adalah sebagai berikut :

1. Menyiapkan usulan, perubahan dan pembahasan rencana kerja dan anggaran dinas;

2. Mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan data informasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Menyiapkan bahan perumusan rencana dan penyusunan program serta memfasilitasi dan melaksanakan kerjasama dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. Menyiapkan bahan koordinasi perencanaan program Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5. Menyiapkan bahan penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAKIP);
6. Menyiapkan bahan dan melaksanakan monitoring dan evaluasi program serta menyiapkan bahan laporan kegiatan;
7. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Bina Program;
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas :

Menyiapkan Bahan untuk menyusun penyelenggaraan anggaran program yang meliputi penggunaan anggaran, perbendaharaan penerimaan dan pembendaharaan barang serta urusan akuntansi, verifikasi, tindaklanjut LHP dan perlengkapan Dinas. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan - bahan untuk menyusun rencana program dan kegiatan anggaran Sub Bagian Keuangan.
- b. Menyiapkan bahan-bahan untuk menyusun konsep pentunjuk

teknis operasional Sub Bagian Keuangan.

- c. Menyiapkan bahan-bahan penyusunan pengelolaan anggaran yang meliputi pengguna anggaran, bendahara pengeluaran, bendahara penerimaan dan bendahara barang serta bendahara pengeluaran pembantu
- d. Melaksanakan pengelolaan pelaksanaan anggaran secara berkala.
- e. Menghimpun, mengklasifikasi dan melakukan telaahan database perencanaan dan anggaran.
- f. Menyiapkan bahan-bahan untuk usulan perubahan anggaran dan penyesuaian anggaran.
- g. Menyusun konsep-konsep untuk petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis di bidang pengelolaan administrasi keuangan.
- h. Menyusun perencanaan kebutuhan barang dan mendistribusikan barang perlengkapan.
- i. Mengumpulkan/mengolah data keuangan untuk bahan penyusunan laporan keuangan.
- j. Menyiapkan bahan penyusunan rencana penerimaan dan anggaran belanja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, baik belanja langsung maupun tidak langsung.
- k. Melaksanakan Verifikasi pertanggungjawaban keuangan dan bimbingan tindaklanjut hasil pemeriksaan (LHP).
- l. Menyusun standarisasi harga dan Harga Perkiraan Sendiri (HPS) dalam rangka pengadaan barang dan jasa.

- m. Penyusun pembentukan Panitia pengadaan barang dan jasa selama 1 (satu) tahun anggaran.
- n. Melakukan pengelolaan penggunaan barang perlengkapan dinas.
- o. Melakukan inventarisasi barang perlengkapan dinas.
- p. Menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Keuangan.
- q. Memotivasi dan melakukan penilaian prestasi kerja para staf dibawahnya.
- r. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas :

Melaksanakan pengelolaan, pembinaan dalam arti melakukan urusan ketatausahaan, perlengkapan, kerumahtanggaan, pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat, dokumentasi, pembinaan administrasi kepegawaian. Rincian tugas Bagian Umum dan Kepegawaian adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan-bahan untuk menyusun rencana program dan kegiatan anggaran Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- b. Menyiapkan bahan-bahan untuk menyusun konsep-konsep petunjuk teknis operasional Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Menghimpun mengklasifikasi dan melakukan dokumentasi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan pencatatan.



- d. Menyiapkan pelayanan administrasi surat menyurat serta penataan dan pengarsipan
- e. Mengatur, menyediakan Alat Tulis Kantor, penggunaan stempel, operator telepon, pramutamu, pengemudi kendaraan dinas operasional.
- f. Melakukan pemantauan dan telaahan masalah-masalah dalam pelaksanaan hukum, perundang-undangan, organisasi dan ketatalaksanaan, pengelolaan dan pembinaan kepegawaian di Bidang Kependudukan Pencatatan Sipil.
- g. Menyelenggarakan administrasi barang inventarisir Dinas mulai dari rencana kebutuhan, pengadaan, penomoran inventaris ruangan, sampai penghapusan inventaris.
- h. Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan kehumasan, dokumentasi, informasi dan koordinasi pelaksanaan pameran.
- i. Menyiapkan bahan pengusulan kebutuhan formasi pegawai, kenaikan pangkat, pembantuan/perpindahan wilayah, pembayaran gaji dan batas usia pensiun karena telah mencapai batas usia.
- j. Menyiapkan bahan pelaksanaan mutasi, meliputi peningkatan status, pengangkatan dalam jabatan, penyusuaian ijazah, peninjauan masa kerja, pemberhentian sementara, perberhentian dan pensiun.
- k. Menyiapkan pelaksanaan pelayanan penyelesaian Karpeg, Karis/Karsu, Askes, Taspen, Cuti, Kenaikan Gaji Berkala,

pemberian penghargaan PNS/ASN.

- l. Menyelenggarakan tata usaha kepegawaian, meliputi absen, pelaksanaan apel, pembinaan mental, tindakan administratif, promosi, pendidikan dan oelatihan dan tugas /Izin Belajar.
- m. Menyiapkan berkas pengiriman sumber daya manusia untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, kursus dan pembinaan lainnya di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- n. Menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- o. Memotivasi dan melakukan penilaian prestasi kerja para staf dibawahnya.
- p. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **4.3 Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan**

Bidang Pelayanan Kependudukan adalah unsur pembantu Kepala Dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Tugas :

Melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang Administrasi Kependudukan dalam rangka melaksanakan tugas pelayanan dan penerbitan KTP dan KK, pelayanan Dokumen Mobilitas Kependudukan

Fungsi :

1. Penyiapan perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan kependudukan.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan pelayanan umum di bidang pelayanan kependudukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Pencatatan dan Pemutahiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK)
4. Pendaftaran perubahan alamat.
5. Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia.
6. Pendaftaran Warga Negara Indonesia tinggal sementara.
7. Pendaftaran penduduk rentan Administrasi Kependudukan.
8. Penerbitan dokumen Kependudukan.
9. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan di bidang pelayanan kependudukan.
10. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan dan fungsinya.

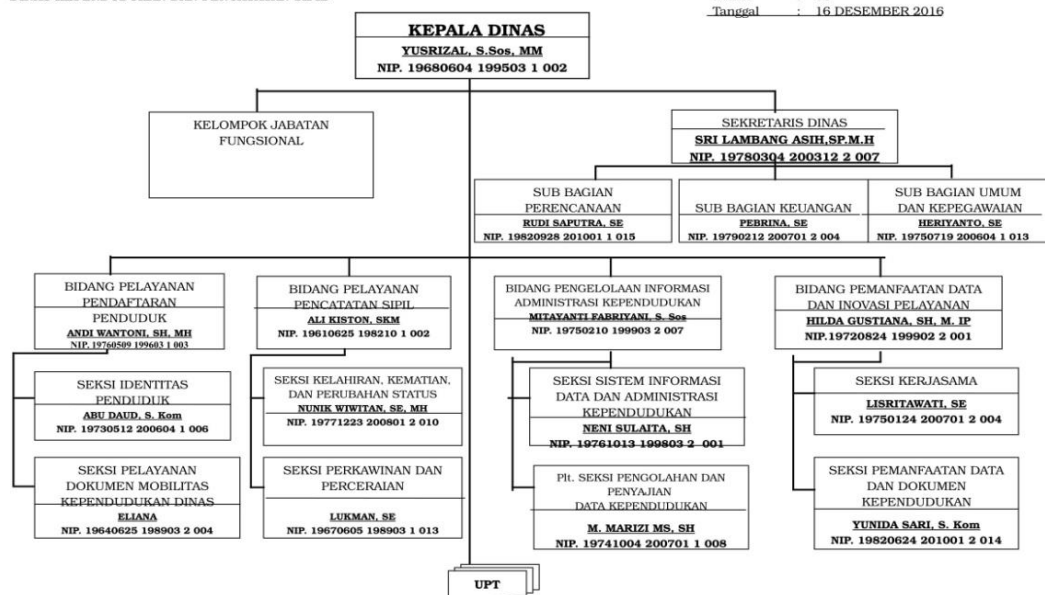
Seksi Pelayanan dan Penerbitan KTP dan KK mempunyai tugas :

- Merencanakan, mempersiapkan bahan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pendaftaran serta mengolah data untuk pemberian Nomor Induk Kependudukan ( NIK )

- Mempersiapkan bahan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pendaftaran serta mengolah data untuk penerbitan Kartu Keluarga.
- Mempersiapkan bahan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas serta mengolah data untuk Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Sementara dan Kartu Tanda Penduduk ( KTP )
- Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh Kepala bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI**  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI TULANG BAWANG  
Nomor : 56  
Tanggal : 16 DESEMBER 2016



Sumber : Website Resmi Disdukcapil Tulang Bawang  
Gambar 2. Struktur Organisasi Disdukcapil Tulang Baw

## **VI. SIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang penerapan inovasi pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pembuaan KTP berbasis online di Kabupaten Tulang Bawang bahwa penerapan inovasi pelayanan publik terkait e-KTP berbasis online telah berjalan dengan baik hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Jenis manfaat yang dihasilkan, e-KTP secara online ini memberikan banyak keuntungan dan kemudahan antara lain prosedur lebih efisien dan memudahkan masyarakat untuk lebih cepat memenuhi prasyarat tanpa terjadi penumpukan antrian. Hal ini didukung dengan adanya penyelenggaraan pelayanan secara online dengan acuan SOP yang telah terbentuk. Derajat perubahan, setelah membandingkan antara e-KTP dan KTP konvensional, adanya kesesuaian diantara keduanya, namun beberapa informan menemukan kesesuaian dari segi pemahaman akan fungsi dan kegunaan e-KTP baik dilakukan pengurusan secara online maupun langsung,

Berkaitan dengan indikator Sumber daya yang dikerjakan yang melihat tingkat kerumitan dan kemungkinan bahwa tingkat kerumitan

e-KTP yang tidak mampu dipahami beberapa masyarakat yang tidak memiliki akses akan teknologi dan termasuk pada biometrik 10 sidik jari dan iris mata penduduk yang terdapat dalam kartu e-KTP serta prosedur pengurusan e-KTP ini, akhirnya tingkat kerumitan tersebut bukan lagi menjadi masalah yang penting. Inovasi e-KTP telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan KTP konvensional. Pada unsur Kepentingan kelompok sasaran, inovasi pelayanan e-KTP dilakukan secara online hal ini dapat diamati melalui standar penilaian yang sesuai dengan pendapat masyarakat yaitu memiliki penilaian dengan kategori baik. Hal itu berarti inovasi pelayanan E-KTP telah mencakup kepentingan masyarakat.

## **6.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan analisis temuan yang telah dibahas sebelumnya, maka saran penelitian yang dapat diberikan yaitu: Pemerintah daerah Kabupaten Tulang Bawang perlu peningkatan dari segi sumber daya yang dimiliki terutama pada aspek keedulian akan masyarakat yang tidak memiliki akses teknologi. Memberikan pemahaman melalui sosialisasi dengan menawarkan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

Ratminto, Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mukarom, Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia

Moenir. 1999. *manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia

Saefullah. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang

Sulistio, Budi. 2009. Birokrasi Publik “ *perspektif ilmu administrasi public* “

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Dwiyanto, Agus. (2006). Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.

### **Undang-Undang :**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Asas-Asas Pelayanan

**Jurnal :**

Prayoga, Guntur, (2009),”*Kesetaraan Gender Perawat Laki-Laki dan Perawat Perempuan dalam Pelayanan Kesehatan (Studi deskriptif kualitatif tentang kesetaraan gender antara perawat laki-laki dan perawat perempuan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Soeradji Tirtonegoro Klaten)*”. Skripsi Sarjana FISIP Univ. Sebelas Maret.

Nuryamin,(2016),”*Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makassar*”.Skripsi Sarjana FISIP UH. Makassar

Wahyuni, Andi Sri,(2016),” *Pelayanan Publik Sektor jasa PT.PLN Kabupaten Kepulauan Selayar*”. Skripsi Sarjana FISIP UH. Makassar