

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN E-KTP PADA
MASA PANDEMI DI KABUPATEN LUWU TIMUR**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Departemen Ilmu Pemerintahan



OLEH :

YUDI SANJAYA

E051181304

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN E-KTP PADA
MASA PANDEMI DI KABUPATEN LUWU TIMUR**

Yang disusun oleh :

YUDI SANJAYA

E051181304

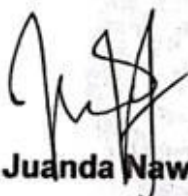
Telah Dipertahankan di Depan Panitia Ujian Skripsi

Pada Tanggal 24 Januari 2022

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Menyetujui :

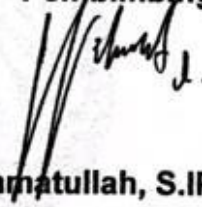
Pembimbing I



Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si

NIP. 19570818 198403 1 002

Pembimbing II



Rahmatullah, S.IP., M.Si

NIP. 19770513 200302 1 002

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin



Dr.H.A.M. Rusli, M.Si

NIP. 19640727 199103 1001

LEMBAR PENERIMAAN

SKRIPSI

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN E-KTP PADA
MASA PANDEMI DI KABUPATEN LUWU TIMUR**

Yang disusun oleh :

YUDI SANJAYA

E051181304


Telah di Perbaiki dan di Nyatakan Telah Memenuhi Syarat Oleh Panitia
Ujian Skripsi Pada Departemen Ilmu Pemerintahan

Makassar, Pada Hari Senin, Tanggal 24 Januari 2022

Menyetujui,

Panitia Ujian

Ketua : Prof Dr. Juanda Nawawi, M.Si ()

Sekretaris : Rahmatullah, S.IP., M.Si ()

Anggota : Prof Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si ()

Anggota : Dr. Indar Arifin, M.Si ()

Pembimbing 1 : Prof Dr. Juanda Nawawi, M.Si ()

Pembimbing 2 : Rahmatullah, S.IP., M.Si ()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yudi Sanjaya
NIM : E051181304
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan yang berjudul :

**“STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN E-KTP PADA
MASA PANDEMI DI KABUPATEN LUWU TIMUR”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 31 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



(Yudi Sanjaya)

Kata Pengantar

Puji syukur kita haturkan kehadiran Ida Sang Hyang Widhi, Tuhan Yang Maha Pencipta langit dan bumi dan segala isinya. Atas berkat rahmat dan pertolongan dari pada-Nyalah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Meningkatkan Pelayanan E-Ktp Pada Masa Pandemi Di Kabupaten Luwu Timur”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S1) pada Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Dengan berbagai dinamika yang dihadapi, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tak dapat dipungkiri, tantangan serta hambatan juga menjadi kawan berproses selama penyusunan skripsi ini. Akan tetapi hal tersebut yang lebih menguatkan usaha, niat serta tekad yang kuat dalam waktu penyelesaiannya. Dukungan serta doa dari berbagai pihak juga menjadi penyemangat bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan hingga pada penyelesaian masa studi akhir di Universitas Hasanuddin.

Pada kesempatan ini, izinkan juga penulis memberikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tak terkira kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda I Wayan Semadi Yasa dan Ibunda Purtini yang telah melahirkan,

membesarkan dan mendidik penulis sehingga dapat tumbuh dan berkembang seperti sekarang ini. Terima kasih banyak atas segala cinta dan kasih sayang, dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas nilai-nilai kehidupan yang senantiasa diberikan untuk terus menjadi pribadi yang lebih baik, pribadi yang terus berusaha melayakkan diri sebagai manusia yang dapat menjadi berkat bagi masyarakat, nusa dan bangsa. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa memberkati, memberikan kesehatan, dan melindungi setiap langkah kehidupan kepada kedua orang tua penulis.

Teriring ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada:

1. Prof.Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa menuntut ilmu di kampus almamater merah tercinta.
2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajaran dekanat lainnya.
3. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si selaku pembimbing 1 yang senantiasa membimbing dan memberikan masukan, gagasan serta pemikiran hingga akhir khayatnya kepada penulis.

5. Bapak Rahmatullah, S.IP. M.Si selaku Pembimbing 2 sekaligus Pembimbing Akademik (PA) penulis selama menjadi mahasiswa yang tak pernah lelah membantu mengarahkan, membimbing dan memberikan nasehat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kepada seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas segala ilmu yang bermanfaat serta pembelajaran yang telah diberikan selama penulis mengenyam bangku perkuliahan di Universitas Hasanuddin.
7. Kepada seluruh Bapak/Ibu Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam segala urusan penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Hasanuddin.
8. Terima kasih banyak penulis sampaikan kepada para pihak yang terlibat dalam membantu memberikan informasi dan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yakni Bapak Oksen Bija, SH selaku Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Luwu Timur. Bapak Agus Thobrani, S.Kom selaku Sekretaris, Ibu Hj. Nairawaty, SE selaku Kabid. Pengelolaan Informasi Adm Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Ibu St. Nafsah Hude, S.Sos selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Ibu Lili Darmawati, SP selaku Kasubag. Perencanaan dan Keuangan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur.
9. Terima kasih untuk saudara kandung Putu Yuli Rahayu dan Heri Aditya yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi penulis

dalam meraih segala mimpi dan cita-cita. Semoga kita semua selalu dapat menjadi anak yang membanggakan dan mengangkat derajat keluarga.

10. Terima kasih kepada Dewa Nyoman Tri Adnyana dan Putu Yogiantari yang sudah menjadi bagian dari keluarga ini. Serta kedua keponakanku, Devani Candrika Dewi dan Naomi Trika Lakshita yang selalu mewarnai dan memberikan suntikan kebahagiaan bagi penulis selama menjadi mahasiswa hingga pada penyelesaian skripsi ini. Semoga Tuhan selalu melindungi dan menjaga dalam pertumbuhan dan perkembanganmu.

11. Terima kasih kepada teman-teman Ilmu Pemerintahan 2018, teman seperjuangan peneliti selama ini telah bersama suka maupun duka hingga akhir perjuangan di bangku perkuliahan yang telah memberikan sumbangsih pemikiran, memberikan rasa nyaman kepada penulis ditempat bangku kuliah. Terima kasih atas kebersamaan dari mahasiswa baru hingga akhir perkuliahan telah memberikan pengalaman baru, pembelajaran hidup untuk saling membantu. Berbagai macam dinamika telah di hadapi bersama. Semoga selangkah demi selangkah yang telah di lewati mengantarkan kita pada segala impian dan cita-cita.

12. Terima kasih kepada kawanku KMHDI 2018 yang senantiasa menjadi tempat bercerita dan berbagi, tempat menempa dan mendewasakan diri, tempat melewati suka dan duka selama menjadi

mahasiswa di perantauan dan segala hal lainnya yang penulis tidak bisa deskripsikan satu per satu selama berproses dan menjadi bagian dari keluarga besar ini. Rumah kecil yang akan selalu penulis rindukan nantinya. Satyam Eva Jayate.

13. Terima kasih kepada teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Gelombang 106 Lutim 1 untuk semua cerita dan pengalaman selama proses pelaksanaan KKN di Kabupaten Luwu Timur. Semoga tetap diberi kesehatan dan waktu tetap sudi untuk mempertemukan.
14. Terima kasih dan apresiasi tertinggi untuk diri sendiri yang telah mampu bertahan melewati berbagai rintangan dan tantangan selama ini. Terima kasih untuk selalu kuat dan menjadi seseorang yang paling bisa dipercayai.

Makassar, 3 Januari 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yudi Sanjaya', with a stylized flourish at the end.

(Yudi Sanjaya)

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Penerimaan.....	iii
Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiii
Abstrak	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Konsep Strategi.....	9
II.2 Pelayanan Publik.....	10
II.2.1 Standar Pelayanan Publik	14
II.2.2 Kualitas Pelayanan Publik	16
II.2.3 Bentuk Pelayanan Publik	18
II.3 Konsep E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk)	19
II.4 Penelitian Terdahulu	22

II.5	Kerangka Konsep.....	24
BAB III METODE PENELITIAN		28
III.1	Jenis Penelitian.....	28
III.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
III.3	Informan Penelitian.....	29
III.4	Sumber Data.....	30
III.5	Fokus Penelitian	30
III.6	Teknik Pengumpulan Data.....	34
III.7	Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
IV.1	Deskripsi atau Lokasi Penelitian	37
IV.1.1	Gambaran Umum Kab. Luwu Timur.....	37
IV.1.2	Profil Disdukcapil Kab. Luwu Timur	38
IV.1.3	Kondisi Geografis Disdukcapil Kab. Luwu Timur.....	39
IV.1.4	Visi dan Misi Disdukcapil Kab. Luwu Timur	40
IV.2	Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Didsukcapil	40
IV.2.1	Tugas	40
IV.2.2	Fungsi	41
IV.2.3	Struktur Organisasi.....	44
IV.3	Sumber Daya Perangkat Daerah Disdukcapil.....	77
IV.3.1	Kepegawaian.....	77
IV.4	Data Kependudukan Kab. Luwu Timur	81
IV.4.1	Proporsi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	81

IV.4.2	Proporsi Penduduk Kepemilikan E-KTP	83
IV.5	Hasil Penelitian	84
IV.5.1	Pelaksanaan Pelayanan E-KTP	84
IV.5.2	Strategi Peningkatan Pelayanan E-KTP	88
IV.5.3	Faktor Penghambat dan Pendukung	116
BAB V	Penutup	127
V.1	Kesimpulan	127
V.2	Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	136

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Dimensi Peningkatan Pelayanan	31
Tabel 2. Klasifikasi pegawai berdasarkan pangkat dan golongan Tahun 2020 Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur.....	77
Tabel 3. Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Jenis Pendidikan Tahun 2020 Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur	78
Tabel 4. Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon	78
Tabel 5. Daftar nama ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur.....	79
Tabel 7. Jumlah Penduduk Kab. Luwu Timur Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020.....	81
Tabel 8. Jumlah Penduduk Kab. Luwu Timur Berdasarkan Kepemilikan E-KTP Tahun 2020.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	27
Gambar 2. Peta Administrasi Kabupaten Luwu Timur	37
Gambar 3. Struktur Organisasi Dukcapil Kabupaten Luwu Timur.....	44
Gambar 4. Jumlah dan Proporsi Penduduk Menurut Kecamatan	82

ABSTRAK

Yudi Sanjaya, Nomor Induk Mahasiswa E051181304, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun Skripsi dengan judul: Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Meningkatkan Pelayanan E-Ktp Pada Masa Pandemi Di Kabupaten Luwu Timur” (Dibimbing oleh Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si dan Rahmatullah, S.IP, M.Si).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di masa pandemi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penggunaan tipe penelitian deskriptif kualitatif ini didasarkan pada maksud penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana pelayanan pembuatan KTP elektronik di masa pandemi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur serta apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan layanan pada masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur telah melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik di masa pandemi, dimana pelayanan dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi WhatsApp (WA) melalui ponsel android, masyarakat juga tidak dipungut biaya dalam proses pembuatannya, penyediaan sarana dan prasarana telah memadai sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19, dan menempatkan petugas yang kompeten sehingga memudahkan dalam pemberian pelayanan. Dalam hasil penelitian ini juga mengungkapkan faktor pendukung dan penghambat pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur di masa pandemi covid-19, yakni: faktor pendukung dimana alat yang tersedia dalam pemberian pelayanan telah memadai serta adanya sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya. Meskipun ada beberapa kendala teknis terutama dari jaringan internet serta tidak semua masyarakat memahami mekanisme pelayanan online.

Kata Kunci : Pandemi Covid-19, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Yudi Sanjaya, student number E051181304, Department of Government Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, compiled a thesis titled " Strategy of the Department of Population and Civil Registration in Improving electronic identity card Services during the Pandemic in East Luwu Regency" (Supervised by Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si and Rahmatullah, S.IP, M.Si).

This research aimed to know how the strategy in improve the service of making electronic identity card during the pandemic at the Department of Population and Civil Registration of East Luwu

The type of research used in this research is the type of qualitative descriptive research. The use of this type of qualitative descriptive research to know how the service for making electronic identity card during the pandemic at the Department of Population and Civil Registration of East Luwu, as well as what are the inhibiting and supporting factors in providing services to the community

The results of this research indicates that the Department of Population and Civil Registration East Luwu has carried out public services according to service standards for making electronic identity card during the pandemic, where services are carried out online using the whatsApp application via android phones, the public is also free of charge in the process. In its construction, the provision of adequate facilities and infrastructure in accordance with the Covid-19 health protocol, as well as placing competent officers to facilitate services. The results of this study also reveal the supporting and inhibiting factors for makin electronic identity card the Department of Population and Civil Registration East Luwu during the covid-19 pandemic, is supporting factors where the available tools in providing services are adequate and the presence of competent human resources in the field. Although there are some technical obstacles, especially from the internet network and not everyone understands the mechanism of online services.

Keywords: Pandemic Covid-19, Electronic Identity Card, Public Service

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer atau masyarakat pengguna. Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan customer yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur mengalami perubahan pada masa pandemi yang dimana disebabkan oleh *covid-19*. Pada masa pandemi masyarakat lebih ditekankan untuk bisa hidup dan beraktivitas dengan memperhatikan protokol kesehatan yang ada. Berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah, salah satunya adalah membuat masyarakat untuk bekerja, belajar dan beribadah di rumah yang dikenal juga dengan istilah "*work from home*".

Penerapan kebijakan *social distancing*, *physical distancing* dan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang dimana bertujuan untuk menghentikan penyebaran Covid-19 di Indonesia. Masalah ini merupakan isu penting bagi pemerintah, oleh karena itu pemerintah perlu mengambil kebijakan untuk memperbaiki keadaan di Indonesia guna menjaga produktivitas, namun tetap mematuhi protokol kesehatan. Suatu kondisi, dimana masyarakat bisa kembali beraktivitas, bekerja dan beribadah seperti biasa, namun dengan desain baru. Pemerintah telah membuat kebijakan dengan berbagai protokol yang disebut dengan era *new normal*, termasuk tatanan birokrasi dalam pelayanan publik di era pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 tidak hanya mengancam kesehatan manusia, tetapi juga berdampak pada kemerosotan ekonomi global (Taufik, 2020).

Kewajiban masyarakat dalam menjalankan protokol kesehatan dalam tatanan *new normal* dengan memberikan batasan pergerakan bagi masyarakat tentunya akan berdampak pada kelangsungan kegiatan masyarakat. Dimana yang sangat merasakan dampak dari adanya pembatasan tersebut adalah pada sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa pandemi covid-19,

tentunya dibutuhkan adanya suatu strategi. Hal ini terkait dengan visi, misi, tujuan, sasaran, arah kebijakan, program dan kegiatan pemerintah daerah yang tertuang dalam dokumen rencana strategi (*renstra*). Konsep strategi merupakan sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap manajer atau pimpinan.

Pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 merupakan 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.

Pelayanan publik menjadi tolak ukuran dalam keberhasilan pelaksanaan tugas dan kinerja pemerintah melalui birokrasi. Semua aktor dari unsur *good governance* percaya bahwa pelayanan publik adalah promotor utama, yang sangat penting (Amalia, 2018). Sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah harus bertanggung jawab dan terus bekerja keras dalam memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik. Di sisi lain, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur berhasil tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, oleh karena itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal, baik secara kualitas maupun kuantitas.

Berdasarkan Permendagri RI Nomor 102 tahun 2019 tentang hak akses dan pemanfaatan data kependudukan dikatakan bahwa adminisrtasi

kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen berupa data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan demikian maka perlu bagi setiap masyarakat yang telah memenuhi syarat untuk mendapatkan kartu tanda penduduk sebagai acuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik serta sebagai bentuk legalitas dan pengakuan negara atas keberadaan mereka.

Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 menyatakan bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Maka dari itu diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat di masa pandemi. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kab. Luwu Timur.

Menindaklanjuti Surat Dirjen Dukcapil Nomer 443.1/2978/Dukcapil dan Surat Edaran Bupati Luwu Timur Nomer 440/0074/BUP tentang kesiapsagaan dan pencegahan virus corona atau covid-19 di Kabupaten Luwu Timur, maka perlu dilakukan *social distancing measures* atau menjaga kontak fisik dengan orang lain. Berdasarkan dengan surat edaran Bupati Luwu Timur. maka pencegahan dan antisipasi penyebaran virus

Corona agar mengurangi aktifitas kerumunan orang, dimana hal ini kerap terjadi kerumunan masyarakat saat pelayanan di Kantor Disdukcapil. Dampak merebaknya virus Corona di berbagai daerah mempengaruhi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kab.Luwu Timur. Untuk mencegah penyebaran virus Corona atau Covid-19 maka pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Luwu Timur dialihkan melalui layanan Daring atau Whatsapp (WA) dan pelayanan E-KTP dibatasi hanya melayani 30 orang perhari saja, hal ini sesuai dengan instruksi dari Dirjen Dukcapil Kementrian Dalam Negeri agar menghindari kontak langsung atau social distancing dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Pandemi Covid-19 ini telah banyak mengubah tatanan pemerintah Indonesia dan membuat pemerintah melalui Dinas Dukcapil perlu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi di semua urusan sektor pemerintahan. Akibat terbatasnya ruang gerak karena mengikuti protokol kesehatan, menyebabkan tatanan pelayanan publik berubah, yang selama ini di lakukan secara tatap muka (*face to face*) sekarang malah beralih menjadi pelayanan publik berbasis *daring/online*. Kondisi seperti ini memerlukan perubahan menuju kehidupan *new normal*, termasuk bagaimana cara Dinas Dukcapil dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.(Taufik, 2020).

Melihat kondisi pandemi saat ini, E-KTP merupakan kebutuhan yang urgen atau sangat penting bagi sebagian masyarakat untuk keperluan

administratif, baik sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan sosial dimasa covid-19, pengurusan BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, membuka rekening bagi nasabah baru, atau pengurusan untuk melanjutkan pendidikan tinggi bagi kalangan anak SMA yang baru saja lulus dan ingin merantau ke daerah lain. Merujuk Sumber Data DKB Semester II Tahun 2019 yang dipublis oleh Dinas Dukcapil Kab. Luwu Timur bahwa total kepemilikan E-KTP di Kabupaten Luwu Timur adalah 195.707 orang.

Pelayanan publik menjadi semakin tidak efektif sejak adanya pandemi covid-19. Meskipun pemerintah telah memberikan sedikit kelonggaran bagi para penyelenggara pelayanan namun pada kenyataannya masyarakat belum juga bisa mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya. Berdasarkan argumen dan fenomena pelayanan yang terjadi maka penulis, tertarik untuk meneliti tentang “Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Meningkatkan Pelayanan E-Ktp Pada Masa Pandemi Di Kabupaten Luwu Timur”

I.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan E-KTP di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur?

2. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan E-KTP di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur?
3. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelayanan E-KTP di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur ?

I.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan E-KTP di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur.
2. Untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana strategi peningkatan pelayanan E-KTP di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelayanan E-KTP di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur.

I.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan wawasan serta menjadi sumber informasi mengenai Ilmu

Pemerintahan khususnya mengenai kualitas pelayanan publik pada masa pandemi serta menjadi landasan bagi penelitian berikutnya.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat dan memberikan masukan/evaluasi, khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

3. Secara akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian serta menambah referensi dan sumber bacaan di lingkungan FISIP UNHAS khususnya Departemen Ilmu Pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategia* yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah-daerah untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan, dalam pengembangannya konsep mengenai strategi harus terus memiliki perkembangan dan setiap orang mempunyai pendapat atau definisi yang berbeda mengenai strategi.

Menurut David (2011:18-19) Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi bisnis mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengetatan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan atau joint venture. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Beragam strategi pelayanan telah dikemukakan oleh berbagai pakar. Dimana beragam strategi tersebut dapat digunakan oleh para penyelenggara pelayan publik dalam memperbaiki kualitas pelayanannya

guna meningkatkan kepuasan para pelanggan atau masyarakat yang menggunakan jasa pelayanannya. Devrye (dalam Santosa, 2009: 61), mengungkapkan tujuh strategi dalam meningkatkan pelayanan sukses yang meliputi :

1. Self esteem (Harga Diri)
2. Exceed Expectation (Memenuhi Harapan)
3. Recovery (Pembenahan dan Pemenuhan Kembali)
4. Vision (Pandangan Kedepan)
5. Improving (Peningkatan)
6. Care (Penuh Perhatian)
7. Empowerment (Pemberdayaan)

II.2 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menanggapi, mengurus, dan memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Kata pelayanan berasal dari kata "layan", yang artinya membantu menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain untuk suatu perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kasus yang ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Menurut Kotler dalam (Sampara, 2000:8), pelayanan adalah setiap aktivitas yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau unit, meskipun hasilnya tidak benar-benar terkait dengan produk, namun dapat memberikan layanan yang memuaskan. Selain itu, Sampara menambahkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin fisik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam bahasa Yunani istilah publik seringkali dipadankan pula dengan istilah *koinon* atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata *common* yang bermakna hubungan antar individu. Oleh karenanya, publik seringkali dikonsepsikan sebagai sebuah ruang yang berisi aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau diintervensi oleh sebuah institusi kekuasaan atau aturan sosial atau setidaknya oleh tindakan bersama. Dalam tulisan Bovaird dan Loffler (2003), dijelaskan bahwa ranah publik merupakan sebuah arena dimana pilihan publik dijalankan dengan harapan untuk mencapai maksud bersama (*collective purpose*). Publik juga dipandang dalam konteks pemahaman politik kelompok dan kelompok-kelompok tersebut memiliki kemampuan untuk memasuki ruang dialogis dan membuat keputusan terkait dengan kebutuhan komunitas mereka.

Batinggi (1998:12) mengemukakan pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan

publik yang menjadi hak setiap warga negara. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan memiliki peran penting dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai konsep pemberian layanan kepada masyarakat demi terciptanya masyarakat yang sejahtera.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Sinambela (2010:5) mengemukakan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak menguntungkan secara fisik. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2016:8) ada beberapa yang menjadi faktor pendukung yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan publik antara lain:

1. Kesadaran pegawai, dengan adanya kesadaran dari pegawai/aparatur sebagai pemberi pelayanan dalam hal tindakan serta pekerjaan/tugas yang menjadi tanggung jawab, maka pelayanan publik akan terlaksana dengan baik.
2. Adanya aturan, didalam suatu organisasi sangat dibutuhkan adanya aturan agar organisasi dapat berjalan dengan lebih terarah.
3. Faktor organisasi, pengaturan dan mekanisme pekerjaan yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
4. Faktor kemampuan dan keterampilan, dengan adanya kemampuan serta keterampilan yang memadai didalam menjalankan pekerjaan maka pekerjaan dan tugas dapat berjalan dengan baik, mudah, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak yang dapat menimbulkan kepuasan dalam pelayanan.
5. Faktor sarana pelayanan, sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi akan menciptakan efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

II.2.1 Standar Pelayanan Publik.

Standar pelayanan publik digunakan sebagai acuan didalam melaksanakan pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik ketika penyelenggara pelayanan mampu menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Keberhasilan suatu organisasi dapat dinilai dari kualitas pelayanannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan pelayanan harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Daraba (2019:194) menjelaskan bahwa Inti dari pelayanan publik adalah suatu kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena menyangkut kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Apabila tidak diberikan maka tatanan suatu negara akan berdampak langsung maupun tidak langsung. Apabila pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah akan dilaksanakan maka dibutuhkan suatu sistem atau komponen yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Salah satu aspek yang paling berperan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah aspek sumber daya manusia atau pegawai. Hal ini disebabkan karena pegawai merupakan aset negara

yang menentukan baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

1. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan yang diberlakukan. bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kompetensi petugas memberi layanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari uraian di atas ditarik kesimpulan bahwa, standar pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur yang digunakan sebagai landasan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan juga merupakan acuan dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi sebagai penyedia layanan.

II.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yangn mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. (Kurniawan, 2017).

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, maka penyelenggara pelayanan harus mampu memenuhi asas-asas pelayanan seperti yang dijabarkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

1. Transparansi, berarti keterbukaan atau bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses serta digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, artinya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
3. Kondisional, pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, dalam proses pemberian pelayanan publik, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Selanjutnya Fitzsimmons dalam (Budiman,1996) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

II.2.3 Bentuk Pelayanan Publik

Moenir (2006:190) membedakan bentuk pelayanan publik ke dalam 3 macam, yaitu :

1. Layanan dengan lisan, layanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS). Bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan melalui tulisan, merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, maka faktor kecepatan dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya harus perlu diperhatikan.
3. Layanan dengan perbuatan, layanan dalam bentuk perbuatan 70- 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan. Tujuan utama dari orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

II.3 Konsep E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk)

E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan

identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan).

Proyek E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional 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 terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Dalam Perpres Nomer 112 Tahun 2013 tentang perubahan keempat atas Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, dimana E-KTP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 A merupakan:

1. Identitas resmi bukti domisili penduduk
2. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan
3. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada Perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kab. Luwu Timur No. 1 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 52 mengenai penerbitan kartu tanda penduduk menyatakan bahwa :

1. Penduduk warga negara indonesia dari orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP.
2. Orang asing yang mengikuti status orang tuanya yang memiliki izin tinggal tetap dan telah berumur 17 (tujuh belas) tahun wajib memiliki KTP.
3. Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP dan wajib membawanya pada saat bepergian
4. KTP yang hilang atau rusak, penduduk yang bersangkutan wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana dengan menunjukkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau KTP yang rusak paling lambat 14 (empat belas) hari sejak kehilangan atau kerusakan.
5. Penerbitan KTP baru bagi penduduk warga Negara Indonesia, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:
 - a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin;
 - b. Surat Pengantar RT/ RW dan Kepala desa/lurah;

c. Fotocopy :

- 1) KK;
- 2) Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun;
- 3) Kutipan Akta Kelahiran;
- 4) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

6. Penerbitan KTP baru bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa :

a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin;

b. Fotocopy :

- 1) KK;
- 2) Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun;
- 3) Kutipan Akta Kelahiran;
- 4) Paspor dan Izin Tinggal Tetap.

c. Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

II.4 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Alfirah Januarsi, 2018 dengan judul penelitian “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan E-Ktp di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Maros”.

Persamaan dari penelitian tersebut adalah sama-sama berfokus kepada permasalahan dari segi dalam pelayan E-KTP. Perbedaannya terletak pada fokus dari penelitian. Selain itu, permasalahan yang dikemukakan tentu saja berbeda. Dimana penelitian ini dilakukan saat pandemi era *new normal* yang artinya banyak mengubah tatanan pemerintah Indonesia termasuk bagaimana pelayanan publik itu sendiri akan dijalankan. Dalam metode penelitian, peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat. Sedangkan untuk penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan turun langsung ke lapangan melakukan wawancara.

2. Ayudini Samudri, 2017 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar”.

Persamaan dari penelitian tersebut yaitu sama-sama berfokus pada pelayanan e-KTP. Namun demikian, penelitian terdahulu meninjau dari segi kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Dukcapil Kota Makassar sedangkan penelitian yang akan

dilakukan meneliti dari segi bagaimana strategi Dinas Dukcapil Kab. Luwu Timur dalam meningkatkan pelayanan E-KTP di masa pandemi Covid-19. Dalam metode penelitian, peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat. Sedangkan untuk penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara langsung ke narasumber.

II.5 Kerangka Konsep

Untuk memudahkan dalam suatu penelitian perlu dibuat suatu kerangka konsep dengan tujuan membuat arah penelitian menjadi jelas. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Timur merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat petugas/aparatur perlu memperhatikan indikator-indikator dalam pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam pelayanan publik.

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana strategi Dinas Dukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP di masa pandemi, penulis menggunakan teori tujuh strategi dalam meningkatkan pelayanan yang diungkapkan oleh Devrye (dalam Santosa, 2009: 61), yakni:

1. *Self esteem* (harga diri) yang bermakna pelayanan bukan berarti “tunduk”, dinilai dari kepemimpinan dan keteladanan, penempatan petugas/pejabat pelayanan sesuai dengan keahliannya,

menempatkan tugas pelayanan yang menjangkau masa depan (futurist), berpedoman pada keberhasilan “hari esok”, bukan hanya “hari ini”

2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan) dengan ciri-ciri antara lain: penyesuaian standar pelayanan sesuai perkembangan tuntutan zaman/lingkungan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan yang akan selalu berubah, pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan setidaknya saat ini
3. *Recover* (pembenahan dan penemuan kembali) berbagai hal, seperti: keluhan pelanggan yang harus dianggap sebagai tantangan, membatasinya, mengumpulkan informasi tentang perkembangan keinginan pelanggan, menyusun dan uji coba standar pelayanan yang baru, mendengarkan umpan balik 360 derajat bagi perbaikan selanjutnya.
4. *Vision* (pandangan kedepan), membayangkan perencanaan ideal bagi masa depan, pemanfaatan teknologi semaksimal mungkin, memberikan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masa depan tersebut
5. *Improve* (Peningkatan), Perbaikan tanpa henti (keratif), menyesuaikan dengan perubahan, mengikut sertakan semua warga organisasi dalam denyut perubahan, investasi SDM secara berkelanjutan (diklat, learning organization, benchmarking dan lainnya), menciptakan lingkungan yang kondusif (iklim kerja

organisasi yang baik), menciptakan standar pelayanan prima yang selalu responsif.

6. *Care* (Penuh perhatian), sistem pelayanan yang merefleksikan kepuasan pelanggan/masyarakat, selalu menjaga citra positif dan kualitas prima, menerapkan tolok ukur yang selalu tepat.
7. *Empower* (Pemberdayaan), memberdayakan terus menerus para anggota terutama dalam unit-unit pelayanan, selalu belajar dari pengalaman, memberikan rangsangan pengakuan dan penghargaan yang tulus

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka konsep dari penelitian ini di gambarkan dengan skema sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Konsep

