

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S. (2018). Reformasi Birokrasi 4.0 : Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2), 1–18.  
<https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.133>
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Bentley.
- Budiman, Arief. (1996). *Teori Negara, Negara, Kekuasaan dan Ideologi*. Jakarta: Gramedia.
- Bovaird, T & Loffler, E (ed.) (2003) *Public Management and Governance*. London: Routledge.
- David, Fred R, (2011). *Strategic Management*, Buku 1. Edisi 12 Jakarta
- Daraba, D. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Maccini Parang: Leisyah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586.  
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Moenir, H.A.S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Permendagri RI Nomor 102 Tahun 2019 tentang Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan.

Peraturan RI NOMOR 102 TAHUN 2012 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden No. 40 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Presiden No.112 Tahun 2013 tentang perubahan keempat atas Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.

Peraturan Daerah Kab. Luwu Timur No. 1 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Sampara, Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.

Santosa, Pandji. (2009). *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sinambela. L, Poltak. dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Taufik, H. W. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## **LAMPIRAM – LAMPIRAN**

## Pedoman Wawancara

No.	Dimensi	Pertanyaan
1	<p><i>Self Esteem</i> (Harga Diri)</p> <p>Self Esteem atau Harga Diri yang di maksud dalam penelitian ini adalah bagaimana dalam pelaksanaan strategi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lutim menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian untuk meningkatkan harga diri organisasinya di mata publik. Serta untuk memaksimalkan penempatan pegawai dilakukan dengan melakukan rolling pegawai yang dilakukan pada waktu tertentu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana tanggapan terkait pelaksanaan pelayanan e-ktip di masa pandemi ?</li> <li>• Metode apa yang digunakan dalam melakukan pelayanan di masa pandemi?</li> <li>• Apakah dalam setiap bagian pelayanan sudah menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya atau dibidangnya ? Dalam hal ini apakah adanya dukungan pemimpin atau Kepala Dinas untuk pemberian pelayanan berkualitas, penempatan pegawai sesuai dengan keahlian.</li> </ul>
2	<p><i>Exceed Expectation</i> (Memenuhi Harapan)</p> <p>Exceep Expectation atau memenuhi harapan yang di maksud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah pelayanan E-KTP sudah sesuai dengan penyesuaian standar pelayanan ( SOP ) di masa pandemi</li> </ul>

	<p>dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi ini menjelaskan bahwa untuk dapat mewujudkan pemberian pelayanan yang sukses maka organisasi harus memenuhi harapan masyarakat dengan melakukan penyesuaian terhadap standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan masyarakat yang selalu berubah hingga mampu mewujudkan pelayanan yang setidaknya dapat memuaskan masyarakat di saat ini.</p>	<p>dan menyesuaikan perkembangan yg ada?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Di masa pandemi, Inovasi apa yang dilakukan dukcapil dalam dalam pemahaman terhadap keinginan masyarakat yang ingin mengurus e- ktp agar mampu untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan bagi masyarakat ?</li> </ul>
3	<p><i>Recovery</i> (Pembenahan)</p> <p><i>Recovery</i> atau Pembinaan yang di maksud dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi ini menjelaskan bahwa untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang sukses penting untuk senantiasa melakukan perbaikan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana cara kantor dukcapil menanggapi keluhan masyarakat apakah sudah ada tempat pengaduan dan tanggapan terhadap bagaiman pelayanan di kantor ini ?</li> <li>• Mengatasi keluhan pelanggan. strategi apa yang dilakukan dalam menanggapi keluhan tersebut , apakah ada semacam perbaikan</li> </ul>

	<p>terhadap kesalahan atau kekurangan yang ada. Dimana penerapan strategi ini diawali dengan adanya anggapan keluhan masyarakat sebagai sebuah peluang untuk melakukan perbaikan kembali, pengumpulan informasi terhadap perkembangan keinginan masyarakat, dilakukannya serangkaian upaya untuk memenuhi keinginan masyarakat.</p>	<p>secara berskala melihat kondisi pandemi saat ini ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana cara kantor dukcapil Mengumpulkan informasi tentang keinginan masyarakat ?</li> <li>• Bagaimana bentuk Uji coba standar pelayanan di masa pandemi saat ini. Apakah sampai saat ini pelayanan di masa pandemi berjalan dengan lancar ?</li> </ul>
4	<p><i>Vision</i> ( Pandangan Kedepan )</p> <p><i>Vision</i> atau Pandangan Kedepan yang di maksud dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi ini menjelaskan bahwa organisasi yang sukses atau berhasil dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas adalah organisasi yang memandang penting perencanaan masa depan. Karena dengan melakukan perencanaan masa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana Perencanaan pelayanan yang ideal di masa depan.? (gambaran 1-5 tahun kedepan bagaimana )</li> <li>• Apakah di kantor dukcapil sudah Memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin dalam pelayanan ektp atau masih ada kendala yang dihadapi ?</li> </ul>

	<p>depan maka organisasi dapat memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat yang selalu mengalami perubahan setiap waktunya, paling tidak selama perencanaan organisasi tersebut.</p>	
5	<p><i>Improve</i> (Peningkatan )</p> <p><i>Improve</i> atau Peningkatan yang di maksud dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi ini menekankan bahwa penting bagi seluruh organisasi untuk senantiasa melakukan perubahan-perubahan dalam berbagai sisi guna mempertahankan posisinya.. Meskipun telah menerima beberapa pujian dari otoritas yang lebih tinggi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lutim terus melakukan berbagai perubahan, baik dari segi fisik atau sarana pelayanan, kemampuan sumber daya manusia maupun iklim</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana peningkatan pelayanan pegawai apakah ada pelatihan yang diikuti oleh semua bidangnya ? baik itu tiap bulan atau ada jenjang tertentu ? serta pemberian diklat-diklat dan rolling pada pegawai untuk menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan siap menghadapi tuntutan masa yang akan datang.</li> <li>• Menyesuaikan dengan perubahan di masa pandemi tentu memerlukan tenaga kerja yang ahli.. Apakah ada perbaikan sistem seperti melakukan perekrutan tenaga bantu honorer untuk mengatasi kekurangan jumlah personil yang ada ?</li> </ul>

	<p>kerja. Dimana pada dasarnya perubahan-perubahan tersebut dilakukan guna menyesuaikan dengan keinginan atau harapan masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terkait perencanaan apakah Mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana kedepannya ?</li> <li>• Melihat Pelayanan yang serba online dan serba terbatas Bagaimana cara Penciptaan lingkungan yang kondusif di masa pandemi covid 19?</li> </ul>
6	<p><i>Care</i> ( Perhatian )</p> <p><i>Care</i> atau Perhatian yang di maksud dalam penelitian ini adalah bagaimana mengungkapkan bahwa memperhatikan dengan tulus setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan merupakan sikap yang sangat menentukan. Karena menurutnya semua aspek service harus berfokuskan pada konsumen. Pemberian perhatian kepada pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat menjadi penting dalam strategi ini untuk mempertahankan atau menjaga citra positif organisasi. Pegawai pelayanan dan petugas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun sistem pelayanan yang memuaskan masyarakat, Apakah pihak keamanan sudah Mamberikan arahan-arahan atau bantuan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan pelayanan terkhususny e-ktip ?</li> <li>• Bagaimana dari pihak kantor dukcapil Menjaga kualitas atau citra diri sebagai kantor penyedia layanan terkhususnya ektp, terlebih di masa pandemi bagaimana cara menciptakan citra yang positif kepada masyarakat ?</li> <li>• Apakah ada pelayanan khusus bagi orang yang memiliki keterbatasan</li> </ul>



	<p>keamanan menjadi salah satu faktor penting dalam strategi ini dikarenakan kesan pertama masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.</p>	<p>fisik/usia untuk mengurus E-KTP di kantor dukcapil ?</p>
7	<p><i>Empower</i> ( Pemberdayaan )</p> <p><i>Empower</i> atau Pemerdayaan yang di maksud dalam penelitian ini adalah bagaimana dinas dukcapil memberdayakan pegawai guna membuat para karyawan mampu melakukan respon dan bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan organisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur senantiasa melakukan pemberdayaan yang ditunjukkan dengan senantiasa mendukung inovasi-inovasi yang diciptakan oleh pegawai.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberdayakan karyawan/bawahan. Apakah ada reward yang diberikan kepada pegawai yang mempunyai disiplin baik. Serta terus melakukan perubahan dari segi sarana dan prasarana ?</li> </ul>

## Dokumentasi Wawancara



*Wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Wawancara dengan Sekretaris Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Wawancara dengan Kabid Pengelolaan Informasi Adm  
Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas  
Dukcapil Luwu Timur*





*Pengambilan Data Penelitian di Kasi. Pengelolaan Indormasi Adm Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Pengambilan Data Penelitian di Sekretariat Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Wawancara dengan Petugas Keamanan Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Wawancara dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Dukcapil Luwu Timur*





*Wawancara dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Dukcapil Luwu Timur*



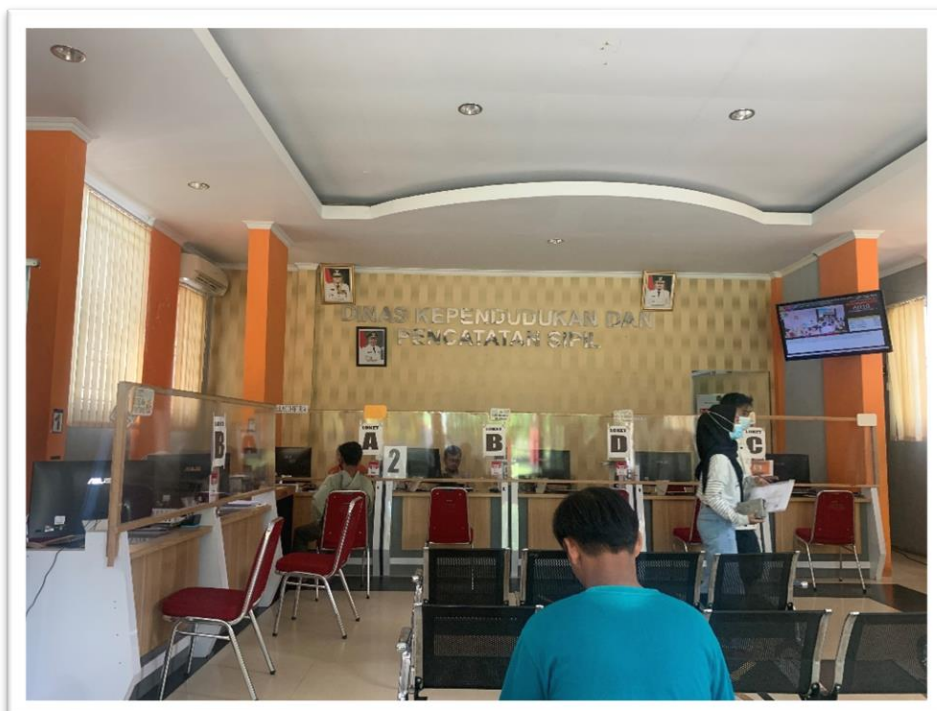
*Dokumentasi masyarakat memiliki keterbatasan fisik yang mendapatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Dukcapil Luwu Timur ( Sumber*

*Dinas Kependudukan Catatan Sipil 2020 )*

## LAMPIRAN DATA SEKUNDER

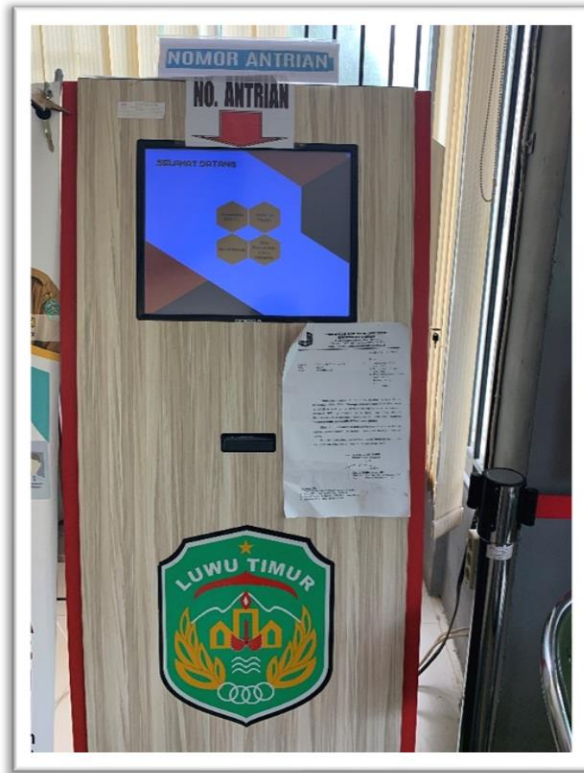


*Kondisi Pelayanan E-KTP di Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Kondisi Ruang Tunggu di Dinas Dukcapil Luwu Timur*





*Loket Pengambilan Nomer Antrean di Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Kotak Saran dan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Dukcapil Luwu Timur*





*Sarana Tempat Cuci Tangan di Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Sarana Tempat Hand Sanitizer di Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Mobil Operasional di Dinas Dukcapil Luwu Timur*



*Benner dan Poster Covid – 19 di Dinas Dukcapil Luwu Timur*





*Proses Perekaman E-KTP di Dinas Dukcapil Luwu Timur*



**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Jalan : Soekarno Hatta, Malli 92981  
 Telepon : (0474) 321495 Fax (0474) 321495  
 Email : [disdukcapil.lutim@gmail.com](mailto:disdukcapil.lutim@gmail.com)

---

**PENGUMUMAN**

Dalam rangka penerimaan Mahasiswa baru Tahun 2020, maka Pelayanan Perekaman KTP-el akan dibuka kembali, dengan ketentuan :

1. Perekaman KTP-el diprioritaskan bagi warga yang berusia 17 s.d 18 Tahun untuk kepentingan sekolah/kuliah.
2. Perekaman KTP-el hanya melayani maksimal 30 (Tiga Puluh) Orang per hari bagi yang telah melakukan pendaftaran secara online melalui nomor layanan Whatsapp  **0821 5517 8495**
3. Pendaftaran Perekaman KTP-el pada setiap hari kerja mulai pukul 08.30 wita sampai dengan 15.00 Wita.
4. Bagi warga yang telah mendaftar akan dilayani sesuai waktu yang disampaikan oleh operator layanan Whatsapp mulai pukul 09.00 wita – 15.00 Wita
5. Diwajibkan mematuhi protokol kesehatan dengan memakai masker, mencuci tangan sebelum masuk ke ruangan perekaman.
6. Pengumuman ini mulai berlaku mulai tanggal 2 Juni 2020 dan akan dilakukan evaluasi sesuai perkembangan gejala penyakit virus corona (covid-19) di Kabupaten Luwu Timur.

Demikian penyampaian ini, harap maklum.

Mallii, 2 Juni 2020  
 KEPALA DINAS,  
  
 OKSEN BUA, SH

*Pengumuman Keiapsagaan dan Pencegahan Covid-19 di Dinas Dukcapil Luwu Timur*



**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Jalan : Soekarno Hatta, Mallii 92981  
 Telepon : (0474) 321495 Fax (0474) 321495  
 Email : [disdukcapil.lutim@gmail.com](mailto:disdukcapil.lutim@gmail.com)

---

**PENGUMUMAN**

Menindaklanjuti Surat Dirjen Dukcapil Nomor 443.1/2978/Dukcapil dan Surat Edaran Bupati Luwu Timur Nomor 440/0074/BUP tentang Kesiapsagaan dan Pencegahan Penyebaran virus Corona atau Covid-19 di Kabupaten Luwu Timur, maka perlu dilakukan Social Distancing Measures atau menjaga kontak fisik dengan orang lain, untuk itu disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan KTP-el ditunda hingga 2-3 pekan kedepan.
2. Pelayanan Dokumen kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tidak bersifat sangat urgent agar dapat ditunda pengurusan dokumennya. Yang urgent tetap akan dilayani misalnya untuk Sekolah, BPJS dan Rumah Sakit.
3. Untuk urusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang bersifat urgent atau mendesak, masyarakat/pemohon cukup mengajukan permohonan melalui nomor layanan Whatsapp Dukcapil berikut ini :
  -  **Akta Kelahiran** 0852-98167630
  -  **Kartu Keluarga / Pindah Datang** 0852-9816-7622
  -  **Akta Perkawinan** 0852-9816-7662
  -  **Akta Kematian** 0852-9816-7626
  -  **Layanan Informasi** 0852-9816-7618
4. Pelayanan dokumen kependudukan melalui Whatsapp diatas dimulai pukul 08.30 – 15.00 Wita, Setiap Hari Kerja.
5. Untuk updatng data pada BPJS, Perbankan dll dapat menghubungi nomor layanan Whatsapp  **0852-9816-7652**
5. Pengumuman ini mulai berlaku sejak tanggal 19 Maret 2020 dan akan dilakukan evaluasi sesuai perkembangan gejala penyakit virus corona (covid-19) di Indonesia.

Demikian penyampaian ini, harap maklum.

Mallii, 18 Maret 2020  
 KEPALA DINAS,  
 ttd  
 OKSEN BUA, SH



**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jln. Soekarno-Hatta HP. 08 12345 777 56  
email : [kppt@luwutimurkab.go.id](mailto:kppt@luwutimurkab.go.id) | website : [dpmptsp.luwutimurkab.go.id](http://dpmptsp.luwutimurkab.go.id)  
M A L I L I, 92981

Nomor : 259/DPMPTSP/IX/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Malili, 14 September 2021  
Kepada  
Yth. Kepala DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
Di -  
Kab. Luwu Timur

Berdasarkan Surat Rekomendasi Tim Teknis Tanggal 14 September 2021 Nomor 258/KesbangPol/IV/2021, tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : YUDI SANJAYA  
Alamat : Dusun Bali Karya, Desa Kertoraharjo, Kecamatan Tomoni Timur  
Tempat / Tgl Lahir : Kertoraharjo / 24 November 2000  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
Nomor Telepon : 082293293300  
Nomor Induk Mahasiswa : E051181304  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lembaga : UNIVERSITAS HASANUDDIN

Bermaksud melakukan Penelitian di daerah/Instansi Bapak/Ibu sebagai syarat penyusunan Skripsi dengan Judul:

**"STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN E-KTP PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN LUWU TIMUR"**

Mulai : 14 September 2021 s.d. 14 November 2021

Sehubungan hal tersebut di atas, pada prinsipnya Pemkab Luwu Timur dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan penelitian, kepada yang bersangkutan harus melapor kepada pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Menaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, serta mengindahkan adat istiadat Daerah setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil "Laporan Kegiatan" selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah kegiatan dilaksanakan kepada Bupati Luwu Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Luwu Timur.
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak menaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian disampaikan untuk diketahui.



A.n Bupati Luwu Timur  
Kepala DPMPTSP  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Andi Habi Unru, SE  
Pangkat : Pembina Tk.I  
Nip. 19641231 198703 1 208

- Tembusan : disampaikan kepada Yth :
1. Bupati Luwu Timur (sebagai Laporan) di Malili;
  2. Ketua DPRD Luwu Timur di Malili;
  3. Dekan UNIVERSITAS HASANUDDIN di Tempat;
  4. Sdr. (I) YUDI SANJAYA di Tempat.





**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Dr. Soekarno Hatta, Malili 92981  
Telepon : (0474) 321495 Fax : (0474) 321495  
Email : disdukcapil.lutim@gmail.com

**SURAT KETERANGAN**

No: 80// Disdukcapil/XII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur, menerangkan bahwa :

Nama : Yudi Sanjaya  
Nim : E051181304  
Universitas : Universitas Hasanuddin  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : **Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ( Disdukcapil ) Dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP Pada Masa Pandemi di Kabupaten Luwu Timur.**

Telah melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur pada tanggal 14 September s.d. 14 Oktober 2021.

Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malili, 16 Desember 2021

  
**OKSEN BIJA, SH**  
Pkt: Pembina Utama Muda  
NIP: 19651025 199610 1 001