IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (SIP) ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)

Cindy Oktaviani Dr. Emy Kholifah R., M.Si

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi Ilmu Pemerintahan

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai hak sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik dalam administratif bersangkutan dengan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan mengenai Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Administrasi Kependudukan E-KTP sebagai bentuk dari adanya *(Local Electronic Government)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melalui Wawancara, Observasi, serta Dokumentasi. Hasil dari pembahasan dalam penerapan aplikasi Sistem Informasi dari bentuk *(Local Electronic Government)* ada beberapa aspek diantaranya meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Struktur Birokrasi dan Struktur Organisasi. Dalam penerapan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Jember dikatakan baik karna dari segi pelayanan lebih mudah, dan cepat, tetapi di lihat dari segi pengguna layanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan masih dikatakan lambat karena pengakses aplikasi ini mulai tahun 2019 sampai 2021 dikatakan masih sedikit karena kurangnya informasi mengenai aplikasi Sistem Informasi Pelayanan.
Kata Kunci: Implementasi, SIP, Administrasi Kependudukan, E-KTP

ABSTRACT

Public service is a government obligation in providing services to people who have rights as service users. Public services in administration are concerned with population administration. This study aims to describe the Implementation of the E-KTP Population Administration Service Information System Application (SIP) as a form of the existence of Local E-Government in improving the quality of public services in the field of E-KTP population administration in the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency. The method used in this study is a qualitative approach. Collecting data through interviews, observations, and documentation. The results of the discussion on the application of the Information System application in the form of Local E-Government, there are several aspects including communication, resources, bureaucratic structure and organizational structure.In the application of the Service Information System application in the Jember Regency Administration, it is said to be good because in terms of service it is easier, free and faster, but in terms of service users, the Service Information System application is still said to be slow because access to this application from 2019 to 2021 is said to be still small because lack of information regarding the Service Information System application.
Keywords: *Implementation, SIP, population administration, E-KTP*

I. PENDAHULUAN

Dimasa sekarang masyarakat lebih sadar akan hak dan kewajibannya

sebagai warga Negara Indonesia dimana semua yang berkaitan dengan kehidupan mereka menyangkut dengan sebuah pelayanan publik. Pelayanan publik terbagi menjadi 3 bagian yakni pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan administratif. Administrasi kependudukan merupakan tugas dan fungsi dari sebuah birokasi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik *(public service)* yang berjalan, dimana dalam hal ini pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Dalam kebijakan publik mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan maka ada regulasi yang mengatur mengenai kebijakan tersebut. Regulasi yang mengatur mengenai implementasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yakni dimulai dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, selanjutnya pada tahun 2009 keluarlah regulasi yang mengatur tentang pelayanan publik yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Administrasi kependudukan pada dokumen kependudukan E-KTP dalam hal ini juga diatur dalam sebuah regulasi yakni Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Apabila dicermati, pada dasarnya perubahan substansi dalam perubahan U ndang-Undang No. 23 Tahun 2006:

1) Masa Berlaku KTP Elektronik / E-KTP
2) Pencetakan Dokumen/Personalisasi E-KTP
3) Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
4) Stelsel Aktif

Pemerintah Kabupaten Jember juga membuat sebuah regulasi yang mengatur tentang administrasi kependudukan yakni Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknisdan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember yang juga menjadi landasan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Jember pada Kamis 21 Januari 2021 secara resmi merilis hasil Sensus Penduduk (SP) yang dilakukan pada tahun 2020. Berdasarkan hasil sensus penduduk yang dilakukan hingga September 2020, BPS Jember mencatat jumlah penduduk di Jember mencapai 2.536.729 jiwa, dimana 1.980.781 jiwa diantaranya wajib berKTP-el karena sudah memasuki usia 17 tahun. Sedangkan jumlah warga yang sudah melakukan perekaman KTP sampai saat ini sudah mencapai 1.965.925 jiwa.

Pelaksanaan sebuah jasa administrasi kependudukan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab yang besar dalam penerapannya. Maraknya kasus korupsi yang terjadi di lingkungan internal maupun eksternal di Dinas Kependuduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam OTT pungli dalam pengurusan administrasi kependudukan pada tahun 2018 maka hal ini menjadi bahan kajian terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Dispendukcapil Jember. Pelayanan yang ada bahwa banyak sekali masyarakat yang mengeluh dengan prosedur administrasi yang berbelit-belit memakan waktu, tenaga maupun finansial masyarakat yang berkepentingan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

dalam administrasi kependudukan dalam mengatasi permasalahan yang ada selama ini seperti antrian panjang, waktu prosedur yang lama dan pemungutan liar baik pihak internal maupun pihak eksternal dilingkungan masyarakat perlu membuat kebijakan yang sesuai dengan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 untuk melakukan pelayanan publik kepada masyarakat yang baik dan benar demi memenuhi hak bagi setiap warga Negara Indonesia sebagai identitasnya yang sesuai tanpa mengabaikan prinsip-prinsip pelayanan administrasi kependudukan.

Kebaruan Kebijakan pelayanan publik dibidang adminstrasi kependudukan yang telah diluncurkan pada juli tahun 2018 yakni kebijakan di bidang *Local Electronic Goverment* dalam permohonan pengajuan surat-surat atau dokumen melalui aplikasi (SIP) Sistem Informasi Pelayanan berbasis aplikasi yang bisa diakses seluruh warga Kabupaten Jember dalam melakukan pemenuhan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)sebenarnya sudah ada pada tahun 2018 namun baru diakses masyarakat pada tahun 2019. Implementasi dari adanya kebijakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan ini apakah mampu mengatasi permasalahan diatas sesuai dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Pasal 63 dan 79A, sehingga kebijakan ini perlu diteliti untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat untuk memecahkan masalah benar-benar menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui tentang implementasi aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang akan diteliti yakni implementasi aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penelitian ini terkait pada program aplikasi yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember.

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi pada penelitian ini adalah di pusat kota Jember yakni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur.

Sumber Data

Sumber data yang dalam penelitian ini yakni berasal dari dua sumber hasil data yang akan diolah, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini yakni didapat dari hasil wawancara. Informan yang bersangkutan dengan penelitian ini yakni pada pihak Dispendukcapil dan Masyarakat.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini yakni didapat dari dokumen-dokumen terkait aplikasi SIP dan juga dari web Dispendukcapil.

Metode Pengumpulan Data

1. Obesrvasi

Observasi yang dilakukan untuk penelitian ini yaitu mengadakan pengamatan langsung Dispendukcapil

Kabupaten Jember. Dimana tugas peneliti berperan aktif dalam lokasi studi seperti ikut mengaplikasikan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dan juga mangamati operator dari aplikasi tersebut, sehingga benar-benar terlihat dalam kegiatan yang ditelitinya.

2. Wawancara

Wawancara terkait implementasi kebijakan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada informan yang mempunyai kapasitas dalam menjalankan kebijakan ini dan dalam wawancara ini juga melibatkan partisipan perwakilan masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi (SIP) sistem informasi pelayanan di Kabupaten Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini yakni pengambilan data yang diperoleh melalui pengambilan gambar yang di lakukan ketika peneliti melakukan pengamatan dan wawancara terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember maupun masyarakat yang sedang mengaplikasikan aplikasi (SIP) sitem informasi pelayanan dan mendokumentasikan dokumen-dokumen yang terkait tentang pelaksaan aplikasi tersebut.

Metode Penentuan Informan

Metode penentuan informan dalam penelitian ini yakni berfungsi dalam menggali data pada pihak yang mempunyai kapasitas menegenai penelitian aplikasi Sistem Informasi Pelayanan yakni:

1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember,
2) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan,
3) Bidang Pendaftaran dan Pelayanan Penduduk,
4) Perwakilan Masyarakat

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penitian aplikasi SIP ini adalah analisis data model interaktif, yaitu melalui: Pengumpulan Data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

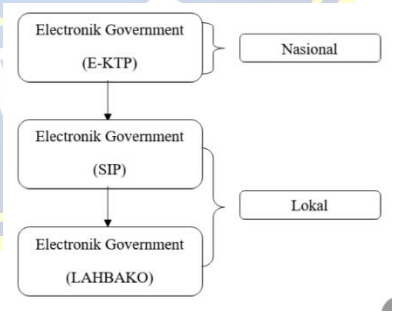
Uji Keabsahan Data

Pada penelitian ini, teknik analisis keabsahan data yang digunakan yaitu uji *(credibility)* kredibilitas atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

III. PEMBAHASAN

Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayaann (SIP) Dalam Administrasi Kependudukan E-KTP

(Electronic Government) dalam sebuah kebijakan mempunyai peran penting, terutama dalam melaksanakan sebuah pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini bentuk dari (*ElctronicGovernment)* yakni Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) yang merupakan pendukung dari aplikasi diatasnya yakni (*Electronic Government)* secara nasional yang selanjutnya didukung oleh (*Local Electronic Government)*. Dimana dalam kerangka dibawah ini menjelaskan bahwa:



Bagan kerangka diatas menjelaskan bahwa sebuah (*Electronic Government)* yang berperan penting dalam sebuah pelaksanaan pelayanan publik mempunyai struktur dalam pelaksaannyayakni pada sebuah aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) di Dispendukcapil dimana dalam hal ini

aplikasi SIP mendukung aplikasi E-KTP yang selanjutnya aplikasi SIP tersebut didukung oleh Elektronik Goverment dibawahnya yakni aplikasi yang ada di Kecamatan sebagai unit pelayanan teknis yakni sebuah aplikasi layanan masyarakat (LAHBAKO).

Tahapan pelaksanaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) untuk permohonan pengajuan dokumen E-KTP yakni dibagi menjadi 3 tahap yakni:

1. Proses Pengajuan, proses pengajuan ini yakni masyarakat yang berkepentingan melakukan permohonan pengajuan pendaftaran E-KTP kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam proses pengajuan dokumen E-KTP ini masyarakat bisa mengakses langsung pada aplikasi Sistem Informasi Pelayanan dengan membuat akun email sebagai syarat akses pendaftaran pada aplikasi SIP dimana aplikasi ini bisa diakses dimanapun dan dengan tidak terbatas waktu.
2. Proses Validasi Berkas, proses validasi berkas yakni seleksi berkas persyaratan yang diajukan oleh masyarakat oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk mengecek persyaratan dokumen. Validasi berkas atau yang juga dinamakan dengan seleksi berkas persyaratan yang diunggah masyarakat pada aplikasi SIP, nantinya berkas persyaratan ini diseleksi oleh bagian pendaftaran penduduk dan akan dilakukan pengecekan apakah sudah sesuai atau belum jika belum maka akan dilakukan penolakan permohonan pengajuan kepada pengakses untuk melengkapi persyaratan berkas pengajuan, jika sudah memenuhi maka akan diajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Dafduk ke Kepala Dinas lalu diajukan ke Badan Sandi Negara.
3. Proses Percetakan Dokumen, proses percetakan dokumen yakni dokumen yang sudah selesai diproses maka akan dilakukan percetakan dokumen yang selanjutnya ditandatangani pengesahan dokumen oleh pihak Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil. Jika pada tahapan sebelumnya sudah selesai akan di cetakkan dokumen E-KTP, selanjutnya pihak Dispendukcapil akan memberikan informasi kepada pengakses untuk mengambil dokumen di Dispendukcapil dengan tidak boleh diwakilkan yakni harus orang yang bersangkutan.

Secara umum menu Data Entri merupakan menu yang diakses oleh masyarakat yang disuguhkan dalam aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) untuk pengajuan E-KTP dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Cetak KTP (khusus bagi warga yang telah pernah melakukan perekama data diri / *print ready record*), dengan persyaratan Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Pengganti KTP Sementara.
2. E-KTP Hilang, dengan persyaratan Kartu Keluarga dan Surat Kehilangan dari Kepolisian.
3. E-KTP Rusak, dengan persyaratan Kartu Keluarga, Surat Kerangan dari Kecamatan dan KTP.

Rekapitulasi data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai pengakses yang telah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan untuk permohonan pengajuan dibidang E-KTP sebagai berikut:

Tabel 4.1
Rekapitulasi Data Cetak E-KTP

No.	Tahun	Jumlah	Keterangan
1.	2019	237	Cetak E-KTP
2.	2020	5130	Cetak E-KTP
3.	2021	908	Cetak E-KTP

Sumber: Rekaspitulasi data SIP Dspendukcapil sampai tanggal 7 April 2021

Dilihat dari rekapitulasi data cetak E-KTP dalam hal ini bahwa

masyarakat yang mengajukan cetak E-KTP dengan menggunakan aplikasi SIP bisa dikatakan banyak pengkases yang sudah melakukan rekaman E-KTP namun belum tercetak, sehingga menggunakan aplikasi SIP untuk mengajukan permohonan dokumen cetak E-KTP.

Tabel 4.2
Rekapitulasi Data Hilang E-KTP

No.	Tahun	Jumlah	Keterangan
1.	2019	91	Hilang E-KTP
2.	2020	2958	Hilang E-KTP
3.	2021	1408	Hilang E-KTP

Sumber: Rekapitulasi data SIP Dispendukcapil sampai tanggal 7 April 2021

Dilihat dari hasil rekapitulasi dalam hal ini keterangan hilang E-KTP pemohon bisa dikatakan banyak karena alasan kehilangan tentunya bermacam-macam setiap individu seperti contoh kehilangan dompet dimana didalamnya berisi kartu penting seperti E-KTP, sehingga masyarakat mengakses aplikasi ini untuk melakukan permohonan dokumen kependudukan yang baru karena telah kehilangan dokumennya.

Tabel 4.3
Rekapitulasi Data Rusak E-KTP

No.	Tahun	Jumlah	Keterangan
1.	2019	44	Rusak E-KTP
2.	2020	908	Rusak E-KTP
3.	2021	535	Rusak E-KTP

Sumber: Rekapitulasi data SIP Dispendukcapil sampai tanggal 7 April 2021

Dilihat dari rekapituasi rusak E-KTP dalam hal ini masih dikatakan sedikit disbanding dengan rekapitulasi sebelumnya dikarenakan masyarakat enggan mengajukan revisi E-KTP ketika kartu tersebut masih bisa dibaca seperti contoh: status masyarakat, dimana masyarakat enggan memperbarui status belum menikah ketika sudah tidak berstatus menikah. Hal ini harus terus disosialisasikan pentingnya memperbarui atau merevisi sebuah data yang perlu diperbarui, sehingga akan meningkatkan pengakses pada layanan aplikasi SIP ini.

Dilihat dari rekapitulasi data pengakses atau pengguna layanan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) mulai tahun 2019 hingga 2021 maka jumlah pengakses terbesar yakni permohonan pengajuan cetak E-KTP 6.275 warga, selanjutnya permohonan pengajuan hilang E-KTP dengan jumlah 4.458 warga dan yang terakhir yakni permohonan pengajuan rusak E-KTP dengan jumlah 1487 warga.

Komunikasi

Komunikasi dalam peluncuran suatu kebijakan merupakan salah satu faktor penentu dimana para pihak pelaksana kebijakan mengetahui apa yang akan mereka kerjakan mengerti tentang tujuan-tujuan dibuatnya sebuah kebijakan yakni adanya aplikasi SIP oleh Dispendukcapil.

Komunikasi Kepala Dinas dengan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Komunikasi yang dilakukan mengenai kebijakan aplikasi SIP ini yakni yang pertama berkaitan dengan Bidang Inovasi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP). Dimana dalam pembuatan kebijakan ini maka berkaitan juga dengan pembuat aplikasi yakni pihak CV. ARUNDAYA yang didalamnya tenaga kerja dari pihak CV.ARUNDAYA masuk dalam struktur organisasi Bidang PDIP. Hal ini terkonfirmasi oleh Ibu Isnaini menyatakan bahwa:

> "Dalam kebijakan aplikasi SIP ini kita berkomunikasi dengan

beberapa pihak untuk menerapkan aplikasi ini, pertama-tama kita berkomunikasi dengan pihak kedua yakni CV. ARUNDAYA mengenai kontrak kesepakatan mengenai aplikasi SIP dimana pekerja dari operator SIP kita rekrut dari pihak CV. ARUNDAYA yang mengirimkan 2 tenaga kerja dalam operator aplikasi SIP dan masuk dalam struktur organisasi kita" (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 April 2021 di Dispendukcapil)".

Hal ini terkonfirmasi dengan pernyataan oleh Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yakni Ibu Ita menyatakan bahwa:

"Di Bidang PDIP ini kita sifatnya kerjasama dengan pihak rekanan yang berkerjasama dengan Kepala Dinas sebelumnya dimana setiap tahun ada perpanjangan kontrak. 2 petugas yang diberikan oleh pihak CV.ARUNDAYA oleh Kepala Dinas di masukkan dalam struktur organisasi yakni Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan" (wawancara dengan Ibu Ita Setyawati selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 April 2021 di Dispendukcapil)".

Komunikasi Kepala Dinas dengan Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk.

Komunikasi kedua dalam penerepan aplikasi SIP ini dilakukan kepada Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk (Dafduk) dimana dalam hal ini pengurusan Dokumen E-KTP secara manual juga melalui Bidang Dafduk, Sehingga diterapkanya aplikasi ini juga melibatkan Dafduk. Hal ini dinyatakan oleh Ibu Isnaini bahwa:

"Aplikasi SIP ini kan sebelum kepemimpinan saya dan sudah berjalan mulai tahun 2018, sehingga kebijakan yang terbilang baik ini tentunya saya lanjutkan dengan berkoordinasi lagi dengan bidang Dafduk untuk terus memanfatkan aplikasi SIP ini untuk masyarakat di pertemuan rapat oleh Kepala Dinas dan Bidang Dafduk" (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 April 2021 di Dispendukcapil)".

Pernyataan diatas terkonfirmasi dengan Bidang Pelayanan dan Pendaftran Penduduk yang menyatakan bahwa:

"Kita dibagian Dafduk ini sudah menjalankan aplikasi ini beberapa tahun terkahir ini dan mulai meningkat penggunaanya ketika tahun 2020, dari atasan yakni Kepala Dinas terus memberikan informasi mengenai aplikasi SIP ini dan tidak banyak perubahan dalam menerapkan aplikasi SIP terhadap bidang Dafduk" (wawancara dengan Ibu Ani selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, 30 April 2021 di Dispedukcapil)".

Komunikasi dengan Masyarakat

Komunikasi ketiga yakni komunikasi yang dilakukan oleh pihak Dispendukcapil dengan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan adanya aplikasi SIP, menurut Ibu Isnaini menyatakan:

"Kita sebagai pemberi layanan khususunya pada dokumen kependudukan terus mensosialisasikan adanya inovasi pada permohonan pengajuan dokumen kependudukan kepada masyarakat dengan pegawai yang bergantian melalui jejaring sosial seperti *(Facebook, Instagram dan Web* Dispendukcapil*)* selain itu kita

juga dibantu oleh pihak CV. ARUNDAYA dan pihak Diskominfo untuk mensosialisasikan adanya aplikasi SIP, selanjutnya kita juga terjun kemasyarakat untuk memberikan pamflet serta banner yang kita pasangkan di setiap kecamatan" (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 April 2021 di Dispendukcapil)".

Pernyataan oleh Dispendukcapil di konfimasikan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal ini saya mengambil sampel yang berasal dari beberapa kecamatan salah satunya yakni Ajung, Sukorambi dan Gumukmas. Dari beberapa penuturan bahwa pernyataan yang disampaikan hampir sama. Menurut Agung menyatakan bahawa:

"Saya mengetahui aplikasi SIP ini dari *web* Dispendukcapil mengenai pengurusan E-KTP yang baru ini, karna saya berdomisili di Bandung sehingga saya mencari tau sendiri mengenai pengurusan permohonan pengajuan E-KTP di Dispendukcapil Jember" (wawancara dengan Agung Apriyanto selaku masyarakat pengguna layanan,29 April 2021 di Dispendukcapil)".

Maka komunikasi yang dilakukan internal kepegawaian Dispendukcapil, Dispendukcapil kepada CV. ARUNDAYA, Diskominfo dan masyarakat dengan adanya kebijakan aplikasi SIP saling berkesinambungan untuk pelaksanakaan sosialisasi secara terus menerus kepada masyarakat.

Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor penentu suatu kebijakan berjalan dengan baik atau buruknya. Sumber daya juga dibagi dalam beberapa bagian untuk mencapai keberhasilan suatu implementasi kebijakan yang di kerjakan yakni Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya Anggaran (SDA), Sumber Daya Sarana dan Prasarana.

Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penentu dari keberhasilan sebuah kebijakan. Sumber daya manusia dalam hal ini dituntut mempunyai keahlian atau kemampuan dalam menjalankan suatu kebijakan. Dalam pelaksanaan pada kebijakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan E-KTP, maka SDM perlu mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Ibu Isnaini menyatakan bahwa:

"Untuk menjalankan kebijakan dari adanya aplikasi SIP ini maka kita perlu memilah dan memilih SDM yang tepat sebagai implementornya. Dari Dispendukcapil ini kita memberikan pembinaan, arahan, melakukan monitoring dan evaluasi kepada petugas pelaksana yakni 2 orang petugas dengan pihak CV. ARUNDAYA yang memberikan 2 pegawai tersebut secara berkala" (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 April 2021 di Dispendukcapil)".

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Kepala Dinas pernyataan itu terkonfirmasi oleh petugas pelaksana dari adanya kebijakan aplikasi SIP, menurut Ibu Marine menyatakan:

"Saya sebagai petugas aplikasi SIP dibidang E-KTP dalam melaksanakan tugas dan fungsi saya sebelumnya mendapatkan bimbingan teknis dan arahan dari pihak CV. ARUNDAYA dan ketika terjadi masalah dengan data yang masuk di aplikasi SIP maka pihak CV. ARUNDAYA mengadakan evaluasi permasalahan, biasanya juga setiap 4 sampai 6 bulan

sekali ada pembaruan dan diperbaiki oleh pihak CV. ARUNDAYA, jika dari Dispenduknya bentuknya hanya pembinaan, memonitoring dan evaluasi" (wawancara dengan Ibu Marine selaku Seksi Kerjasama dan Invoasi Pelayanan, 07 April 2021 di Dispendukcapil)".

Dalam aspek sumber daya manusia dalam pengimplementasian aplikasi SIP memenuhi pemberi layanan dan pengakses layanan karena dalam prosesnya semakin efisien yakni selama 2 minggu dengan 2 petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pelayanan.

Sumber Daya Anggaran

Selain Sumber Daya Manusia dalam suatu kebijakan juga berbicara mengenai *(financial)* anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Dalam kebijakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan anggaran yang diperlukan untuk operasional dari aplikasi SIP berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jika anggaran yang disediakan terbatas maka suatu kebijakan juga akan terganggu pelaksanannya. Menurut Ibu Isnaini Dwi Susanti menyatakan:

"Anggaran yang kita gunakan dalam pelaksanaan aplikasi SIP ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan Dana Alokasi Khusus (DAK) sejumlah Rp.300.000.000,- pertahunnya dengan berpedoman pada Dokumen Pengelolaan Anggaran (DPA)" (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 April 2021 di Dispendukcapil)".

Sebelumnya sebuah pernyatan terkonfirmasi oleh Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, menurut Ibu Ita menyatakan bahwa:

"Anggaran yang sudah ditetapkan dalam Dokumen Pengelolaan Anggaran (DPA) digunakan untuk pengelolaan dam pemeliharaan aplikasi SIP dan pengelolaan dan pemeliharaan *website* Dispendukcapil" (wawancara dengan Ibu Ita Setyawati selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 April 2021 di Dispendukcapil)".

Sumber daya anggaran dalam hal ini dengan adanya sebuah kebijakan yang ditetapkan yakni adanya aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) dengan anggaran yang telah ditetapkan dan berpedoman pada DPA (Dokumen Pengelolaan Anggaran) sangat mendukung kebijakan penerapan aplikasi SIP ini.

Sumber Daya Sarana dan Prasarana

Sumber Daya Sarana dan Prasarana dalam hal ini sangat penting ada karna suatu kebijakan dapat berjalan maksimal jika saranam dan prasarananya juga menunjang kebijakan tersebut. Menurut Ibu Isnaini menyatakan bahwa:

"Sarana dan prasarana yang mendukung aplikasi diluar dari pihak CV. ARUNDAYA kita menyediakan ini seperti komputer dan jaringan *(wifi)* yang tersedia untuk menginput data kependudukan dan mobil dinas untuk melakukan sosialisasi aplikasi SIP ke berbagai Kecamatan" (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 April 2021 di Dispendukcapil)".

Sejalan dengan hal tersebut maka hal tersebut terkonfirmasi dengan Ibu Marine yang menyatakan bahwa:

"Sarana dan prasarana disini dibantu juga sebenarnya kita dari pihak CV. ARUNDAYA

disuruh membawa laptop sendiri untuk input data permohonan pengajuan dokumen kependudukan E-KTP ini tapi di Dispendukcapil ini ada 1 Komputer khusus untuk input data kependudukan di Bidang E-KTP, jaringan internet juga tersedia jadi kita tidak perlu lagi beli data internet untuk akses pada aplikasi SIP ini" (wawancara dengan Ibu Marine selaku Seksi Kerjasama dan Invoasi Pelayanan, 07 April 2021 di Dispendukcapil)".

Sumber Daya Sarana dan Prasarana dalam pelaksanaan kebijakan aplikasi SIP dikatakan maksimal terhadap berjalannya suatu kebijakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pihak Dispendukcapil memberikan fasilitas disetiap prosedur yang dijalankan dalam menerapkan sebuah kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yakni penerapan aplikasi SIP.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi atau juga disebut struktur organisasi yang menjalankan suatu kebijakan aplikasi SIP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dibidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan Bidang Pelayanan dan Pendafataran Penduduk.

Struktur Birokrasi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP)

Pada Bidang PDIP dalam menjalankan aplikasi SIP menurut Ibu Ita menyatakan bahwa:

> "Struktur organisasi yang mengoperasikan aplikasi SIP di Dispendukcapil dijalankan oleh 2 orang petugas yang ada pada Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan yakni permohonan pengajuan dan verifikasi data persyaratan dokumen kependudukan E-KTP" (wawancara dengan Ibu Ita Setyawati selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 April 2021 di Dispendukcapil)".

Seksi pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, masing-masing dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pemanfataan Data dan Inovasi Pelayanan.

Struktur organisasi dibidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam tugasnya menjalankan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan SIP yakni ada pada Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dimana dalam hal ini yakni petugas dari pihak CV. ARUNDAYA yang menjadi petugas operator aplikasi SIP.

Struktur Organisasi Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk (Dafduk)

Pada Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk dimana proses dokumen E-KTP dilakukan, menurut penuturan Ibu Ani menyatakan bahwa:

> "Bidang Pelayanan dan Pendaftaran penduduk dijalankan oleh Seksi Identitas Penduduk melakukan seleksi berkas persyaratan dan melakukan percetakan dokumen kependudukan E-KTP" (wawancara dengan Ibu Ani selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk)".

Seksi pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, masing-masing dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk.

Struktur organisasi di bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk dalam pengurusan dokumen kependudukan E-KTP yang bertugas yakni ada Seksi Identitas Penduduk

mulai dari menyeleksi hingga menyetak dokumen E-KTP dalam bidang ini terdapat 6 petugas pengurusan dokumen kependudukan E-KTP.

Standart Operasional Prosedur (SOP)

Standart Operasional Prosedur (SOP) merupakan alur pelayanan yang diterapkan sesui standart yang telah ditentukan dalam memberikan sebuah pelayanan. Dalam administrasi kependudukan alur pelayanan yang dibuat yakni berkaitan mengenai alur pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP). Dimana alur pelayanan ini dibuat oleh Kepala Dinas beserta pegawai yang terlibat yakni pada Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pemanfataan Data dan Inovasi Pelayanan. Menurut Ibu Isnaini menyatakan bahwa:

> "Alur pelayanan yang kita buat bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui langkah-langkah dalam pengurusan administrasi kependuduk melalui aplikasi SIP ini" (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 April 2021 di Dispendukcapil)".

Pernyataan tersebut dikonfirmasi dengan masyarakat pengguna layanan aplikasi SIP, menurut Agung menyatakan bahwa:

> "alur pelayanan yang ada di Dispendukcapil ini menurut saya masih kurang jelas karena pemasangan alur di lingkungan Dispendukcapil masih sedikit jadi kita masih sering tanya-tanya ke petugas yang ada" (wawancara dengan Agung Apriyanto selaku masyarakat pengguna layanan,29 April 2021 di Dispendukcapil)".

Adanya standart operasional prosedur (SOP) ini dilingkungan Dispendukcapil masih kurang terlihat beberapa masyarakat yang masih menanyakan informasi alur pelayanan kepada petugas.

Disposisi

Disposisi atau bisa dikatakan komitmen pegawai pelaksana kebijakan aplikasi SIP dalam hal ini pegawai Dispendukcapil mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi dari pelayanan publik menggunakan aplikasi SIP sehingga terdapat kemungkinan implementasi dari pengunaan aplikasi SIP akan terlaksana dengan baik sesuai dengan keputusan awal yakni membahagiakan masyarakat atas kualitas pelayanan publik. Dalam pengertiannya Disposisi terbagi menjadi 3 yakni:

Sikap dan Komitmen Pegawai

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dalam hal ini langsung berhubungan dengan masyarakat maka sikap dan komitmen dari pegawai harus melayani dengan baik dan benar. Dalam hal ini Ibu Isnaini memberikan pernyataan bahwa:

> "Sikap dan Komitmen kita terhadap adanya kebijakan ini dituntut melaksanakan pelayanan yang memuaskan untuk masyrakat, mulai dari pegawai Dispendukcapil dalam melaksanakan aplikasi SIP ini saya melihat dari sikap dan tanggung jawab terhadap tugasnya sesuai dengan tupoksi masing-masing, mulai dari petugas pengoperasian aplikasi sampai dengan Bidang Pendaftaran dan Pelayanan Penduduk" (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 April 2021 di Dispendukcapil).

Komitmen atau sikap pegawai Dispendukcapil terhadap peluncuran aplikasi SIP untuk pelayanan administrasi kependudukan E-KTP dalam hal ini dinilai masyarakat yang

berinteraksi langsung menurut Agung Apriyanto menuturkan bahwa:

> "Pemberi layanan disini bisa dibilang lumayan baik, ramah, cukup tenanga dalam melayani antrian dan mau memberikan informasi yang mungkin kita kurang tau, namun kurangnya terletak ketika kita datang tidak ada pegawai seperti satpam yang bekerja didepan untuk mengarahkan kita, kita harus cari sendiri petugasnya" (wawancara dengan Agung Apriyanto selaku masyarakat pengguna layanan aplikasi SIP, 29 April 2021 di Dispendukcapil)".

Pengangkatan Birokrasi

Pengangkatan birokrasi merupakan salah satu penghargaan yang didapatkan seseorang pegawai ketika pekerjaaan yang dilakukannya dianggap baik oleh atasannya. Dalam hal ini menurut penuturan Ibu Isnaini menyatakan:

> "Pengangkatan birokrasi itu ada tapi itu bukan wewenang kantor Dispendukcapil kita hanya mengusulkan ke Bupati pegawai yamg dianggap mampu naik jabatan sesuai dengan kemampuan dan keahliannya" (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 April 2021 di Dispendukcapil).

Berdasakan pernyatan diatas, dikonfirmasikan dengan bagian Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan. Menurut punutura Ibu ita menyatakan bahwa:

> "Pengangkatan birokrasi dibidang PDIP ini masih belum itu yang menilai kan atasan dan sampai sekarang belum ada pengangkatan birokrasi dibidang ini" (wawancara dengan Ibu Ita Setyawati selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 April 2021 di Dispendukcapil)".

Dalam pernyataan tersebut, dikonfirmasikan dengan bagian Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk dimana dalam hal ini seksi dan kepala bidangnya merupakan pegawai Dispendukcapil. Menurut Ibu Ani menyatakan bahwa:

> "Masalah pengakatan birokrasi, kita kerjanya memang selalu dituntut baik oleh atasan kalau sudah melenceng dari tupoksinya masing-masing maka akan dilakukan pemecatan oleh atasan, jadi pengangkatan birokrasi dibidang saya memang belum ada" (wawancara dengan Ibu Ani selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, 30 April 2021 di Dispendukcapil).

Tunjangan Pegawai

Tunjangan pegawai atau intensif yakni penghargaan berupa honor dalam suatu birokrasi yang diberikan karena pegawai bekerja dengan baik dan memuaskan hal ini untuk memacu semangat kerja dari pegawai. Menurut Ibu Isnaini menyatakan bahwa:

> "Berkaitan dengan tunjangan pegawai di Dispendukcapil ini yang kerjanya bagus memang ada tapi masih diberikan secara spontan tidak dianggarkan khusus mengenai hal tersebut" (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 April 2021 di Dispendukcapil).

Dalam hal ini pernyataan tersebut dikonfirmasi dengan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, menurut Ibu Ita menyatakan bahwa:

> "Tunjangan di Bidang Pemanfatan Data dan Inovasi Pelayanan ini belum ada karena

memang inovasi yang ada ini dulunya dari Kepala Dinas langsung yang mempunyai rekanan, selain itu belum ada inovasi lagi, sehingga belum ada tunjangan atau intensif bagi pegawai di Bidang PDIP" (wawancara dengan Ibu Ita selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 April 2021 di Dispendukcapil)".

Sejalan dengan pernyataan sebelumnya di Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, menurut Ibu Ani menyatakan bahwa:

> "Tunjangan berupa honor khusus untuk pegawai yang kinerjanya bagus masih belum ada, karena kita sebagai pegawai semua dituntut untuk melakukan pelayanan yang maksimal sehingga tunjangan berupa honor belum ada" (wawancara dengan Ibu Ani selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, 30 April 2021 di Dispendukcapil)".

Disposisi yang ada dilingkungan pegawai Dispendukcapil dengan adanya peluncuran kebijakan aplikasi SIP mulai dari sikap pegawai memberikan tanggapan yang baik dan ketika melaksanakan kebijakan ini terbukti juga ketika kontrak aplikasi SIP ini diperpanjang setiap tahunnya dan terus dikembangkan oleh pihak Dispendukcapil dalam inovasi pelayanan kependudukan, namun dalam aspek pengangkatan birokrasi sampai dengan tunjangan belum diterapkan khususnya Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari adanya *(Local Electronic Government*) dalam sebuah implementasi aplikasi (SIP) Sistem Informasi Pelayanan di Dispendukcapil dibilang baik untuk mendukung *(National Electronic Government)* yakni sebuah dokumen kependudukan E-KTP dalam meningkatkan tertib administrasi dan kualitas pelayanan publik. Karena adanya aplikasi ini banyak masyarakat Kabupaten Jember yang menggunakan aplikasi tersebut untuk pengurusan administrasi kependuduk dibidang E-KTP dan dapat dilihat dari segi konseptual teori implementasi kebijakan yang terdiri dari:

1. **Komunikasi:** Dari segi komunikasi penerapan aplikasi (SIP) Sistem Informasi Pelayanan dikatakan baik, karna dalam penerapan aplikasi SIP melibatkan banyak pihak yang berwenang dalam hal ini pihak rekanan yakni CV. ARUNDAYA, Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan tentunya melibatkan masyarakat dalam proses sosialisasi dari aplikasi SIP.
2. **Sumber Daya:** Salah satu faktor keberhailan dari sumber daya yakni (SDM) Sumber Daya Manusia, dari SDM dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan aplikasi (SIP) Sistem Informasi Pelayanan. SDM yang terlibat dalam mengoperasikan aplikasi SIP ini yakni 2 orang pegawai dibagian Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan yang selanjutnya diproses pada Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk yakni 6 pegawai. Dalam pengoperasian aplikasi SIP 2 pegawai ini juga mendapatkan pelatihan dan Bimtek (Bimbingan Teknis) dari pihak Dispenduk maupun CV. ARUNDAYA. Selain SDM, sarana dan prasarana untuk penerapan aplikasi ini juga menunjang seperti laptop, jaringan internet maupun mobil Dinas. Yang terakhir yakni sumber daya anggaran yang dapat dikelola

dengan berpedoman DPA (Dokumen Pengelolaan Anggaran).

3. **Struktur Birokrasi:** Struktur organisasi yang menjalankan pembuatan dokumen kependudukan E-KTP menggunakan aplikasi SIP yakni pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk. Selain struktru organisasi dalam struktur birokrasi maka juga berbicara standart pelayanan prosedur (SOP) dimana hal ini merupakan alur pelayanan penggunaan aplikasi SIP di Dispendukcapil yang masih kurang dalam pemasangan alur pelayanan sehingga masyarakat masih banyak yang bertanya kepada petugas.
4. **Disposisi:** Dari segi disposisi yang berkaitan dengan sikap pegawai terhadap pelayanan dokumen E-KTP dalam hal ini perlu dioptimalkan lagi karena petugas pelayanan dalam alur pengambilan dokumen E-KTP di Dispendukcapil bisa dikatakan kurang, masyarakat banyak yang tidak tahu tempat pengambilan dokumen E-KTP maupun tempat perekaman E-KTP. Sedangkan disposisi internal terhadap pegawai dispendukcapil dalam menjalankan aplikasi SIP ini dikatakan baik karena semua pegawai mendukung penerapan aplikasi SIP terbukti dari kedisiplinan saat bekerja, namun penghargaan dalam kinerja pegawai dari pengangkatan maupun tunjangan dikatakan kurang karena masih belum diterapkan.

Saran

Saran peneliti kepada pemerintah terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk penerapan (*Local Electronic Government)* dalam sebuah kebijakan pelayanan publik yakni aplikasi Sistem Informasi Pelayanan lebih disosialisasikan lagi kepada masyarakat karena jika kita lihat dari data pengakses aplikasi SIP masih banyak masyarakat yang belum tahu maupun paham terhadap aplikasi SIP untuk pengurusan dokumen kependudukan E-KTP dan di Dispendukcapil harus ada alur pelayanan yang cukup jelas bagi pengguna layanan SIP dan alur tempat pengambilan dokumen dan perekaman E-KTP. Selain itu penghargaan terhadap kinerja pegawai juga harus diterapkan untuk memacu kinerja dan inovasi dari pegawai sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Akhmad Sarbini, A. R. (2016). Implementasi Kebijakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform, Vol.4 No.4 ,Oktober -Desember 2016*, 244-245.

Edward, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington Dc: Texas A & M University: Congretional Quarterly Press.

Erick S. Holle. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Goverment:Upaya Meminimalisir Praktek Mal Administrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi Vol.17 No.3 , Juli-September 2011*, 26-27.

Lexy J. Moleong. 2005. metodologi penelitian kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya

Miles, Mattew B dan Amichael Huberman. 2007. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan.

Republik Indonesia. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 tentang Administrasi Kependudukan.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sinambela, L. P., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.