

Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang Tahun 2023

(Studi Penelitian Kantor Kecamatan Tembalang, Kota Semarang)

Aji Sukma*)

E-Mail : ajisukma686@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Indonesia

Jl. Prof H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269 Telepon (024)7465407
Faksmile (024)7465405

Laman : <https://www.fisip.undip.ac.id> E-Mail : fisip@undip.ac.id

Abstrak

E-KTP merupakan suatu unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa perubahan substansi yang mendasar di bidang administrasi kependudukan, yaitu dengan tujuan untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan. Tetapi, dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-KTP di Indonesia masih banyak kendala, seperti yang terjadi di Kecamatan Tembalang, Kota Semarang mengenai pelayanan pembuatan E-KTP, masih banyak dijumpai berbagai keluhan oleh masyarakat

Peneliti menggunakan subjek penelitian *sampling purposive*. Dengan teknik ini kita dapat menentukan lebih dahulu informan yang benar-benar akan digunakan untuk peneliti.

Hasil dari penelitian Sistem dari pelayanan E-KTP telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional. Bentuk layanan dari pelayanan E-KTP ditunjukkan oleh pegawai dalam hal ini kantor Kantor kecamatan Tembalang, Kota Semarang telah memberikan pelayanan yang baik hal ini tercapai karena pegawai tanggap dalam melayani, bersikap ramah sopan dalam bertutur kata, merespon kritikan dan saran dari masyarakat dengan baik namun masih ada masyarakat yang mengatakan pegawai kurang tanggap.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi, Adminitrasi E-KTP, Pelayanan E-KTP

Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang Tahun 2023

(Studi Penelitian Kantor Kecamatan Tembalang, Kota Semarang)

Aji Sukma*)

E-Mail : ajisukma686@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Indonesia

**Jl. Prof H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269 Telepon
(024)7465407 Faksimile (024)7465405**

Laman : <https://www.fisip.undip.ac.id> E-Mail : fisip@undip.ac.id

Abstract

E-KTP is an important element in population administration. The reason is because it concerns the issue of a person's legitimacy in their existence as a resident in the territory of the Unitary State of the Republic of Indonesia (NKRI). Based on Law Number 23 of 2006 concerning Population Administration, it is stated that there are fundamental substantive changes in the field of population administration, namely with the aim of increasing the effectiveness of population administration services to the community, ensuring the accuracy of population data. However, in the implementation of E-KTP making services in Indonesia there are still many obstacles, such as what happened in Tembalang District, Semarang City regarding E-KTP making services, there are still many complaints from the public.

Researchers used purposive sampling research subjects. With this technique we can determine in advance which informants will actually be used by the researcher.

The results of the research. The E-KTP service system has been implemented in accordance with the input, process and output data of applicants who are required to have a KTP and have been registered in the online system in the national population database. The form of service of the E-KTP service shown by employees, in this case the Tembalang sub-district office, Semarang City, has provided good service. This is achieved because employees are responsive in serving, are friendly, polite in their speech, respond well to criticism and suggestions from the public, but There are still people who say that employees are not responsive.

Keywords: Administrative Services, E-KTP Administration, E-KTP Services

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Kartu Tanda Penduduk atau KTP adalah suatu identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki oleh Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing

(WNA) yang telah memiliki izin tinggal tetap di Indonesia yang sudah memasuki usia 17 tahun atau sudah menikah.

Setiap masyarakat Indonesia wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. E-KTP mempunyai fungsi sebagai identitas diri seseorang atau tanda pengenal yang diakui secara Nasional. E-

KTP merupakan persyaratan utama dalam banyak hal sesuai dengan UU No 23 tahun 2006 tentang manfaat dan fungsi KTP-Elektronik yaitu sebagai perencanaan pembangunan, akses pelayanan publik, data dan statistic kependudukan, keamanan Negara, demokrasi (pemilu dan pilkada), dan dapat mencegah penyalahgunaan dokumen kependudukan. Setiap instansi pemerintah maupun swasta pasti memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelaksanaan pelayanan yang baik sangat penting bagi masing-masing instansi yang bergerak di bidang pelayanan. Hal tersebut perlu dilakukan agar masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima dan instansi selaku pemberi layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tugas utama yang dimiliki instansi pemerintah yaitu menyelenggarakan pelayanan publik atau memberikan pelayanan agar kesejahteraan rakyat terwujud. Pelayanan public tidak hanya focus pada sarana dan prasarana melainkan unsur manusia tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan. Tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan public tidak hanya menyangkut kuantitas masyarakat yang menerima pelayanan, namun kualitas yang diberikan oleh instansi pemerintah yang lebih penting. Pengertian Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah 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. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah. Masyarakat dalam sector pelayanan public pada instansi pemerintah

harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan karena masyarakat merupakan warga negara yang memiliki hak atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, alasan penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif dikarenakan dalam menganalisa hasil penelitian hanya bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena dengan alat ukur wawancara. Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe studi kasus dengan maksud peneliti ingin mengkaji informasi apa yang akhirnya bisa dipelajari atau ditarik dari sebuah kasus yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama 1 bulan pada tanggal 02 Desember 2023 sampai 01 Januari 2024. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tembalang. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan alasan karena peneliti tertarik dengan masalah dimana pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang, merupakan instansi pemerintah yang menangani Administrasi Kependudukan seperti penerbitan E-KTP.

Subjek penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *sampling purposive*, dengan teknik ini kita menentukan terlebih dahulu informan yang akan diwawancarai dan dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji alasan peneliti menggunakan *purposive sampling* bertujuan untuk mengambil data secara objektif, dengan anggapan bahwa data yang diambil itu merupakan keterwakilan (*representatif*)

bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung dari sumber datanya dapat dilakukan secara proposional demi keakuratan penelitian. Subjek penelitian yang digunakan peneliti adalah staff pelayanan di Kantor Kecamatan Tembalang, yang di bombing oleh bapak Kusrin, S.E. Selaku camat di Kantor Kecamatan Tembalang

Sumber Data

Data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dengan melakukan wawancara kepada informan yang terkait dengan tema penelitian dan data sekunder dalam penelitian ini penulis akan melakukan studi kepustakaan, mengumpulkan data yang dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, literature, karya ilmiah, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini.

1. Data primer, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak maupun lebih, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.
2. Data sekunder merupakan suatu sumber data yang mengandalkan pada catatan, dokumentasi, maupun artikel yang ada

Teknik Pengumpulan Data

a. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data yang berasal dari sumber-sumber data yang berupa catatan literature dan buku-buku yang berhubungan dengan peneliti. Dokumentasi ini diperoleh untuk mendapatkan informasi yang lebih terkait dengan objek yang mana tak terbatas ruang dan waktu, sehingga memberi peluang peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi silam.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan dengan mendatangi staff kantor kecamatan Tembalang sebagai informan dan memberikan pertanyaan-pertanyaan terkait dengan permasalahan yang diteliti. Pertanyaan dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi lapangan.

3. Pembahasan atau Analisis

1. Sistem Pelayanan E-Ktp

Sistem dapat diartikan sebagai hubungan kerja dari prosedur yang saling berkaitan, berkumpul dan berhubungan dalam kegiatan operasi untuk menyelesaikan tujuan tertentu. Sistem pelayanan E-KTP yang peneliti amati dalam penelitian ini adalah serangkaian aktivitas pengelolaan yang berhubungan dengan data dan informasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pemohon pembuat KTP. Sistem pelayanan yang dimaksud yaitu mengelola segala data dan informasi yang berkaitan dengan identitas penduduk yang harus dimasukkan dalam suatu sistem perekaman identitas penduduk yang dilakukan secara elektronik. Sistem tersebut berupa kegiatan menginput data-data pemohon E-KTP, melakukan proses perekaman, dan menerbitkan output E-KTP.

1. Input

Input adalah kumpulan elemen yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk berfungsinya suatu sistem. Didalam input terdapat beberapa aspek seperti SSRI, fasilitas, perlatan, bahan teknologi informasi dan lain-lain. Pelayanan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula. Input dari sistem pelayanan E-KTP yaitu

memasukkan data pemohon dengan mengatur persyaratan penerbitan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 25 Tahun 2008.

Berdasarkan uraian mengenai sistem pelayanan E-KTP, berikut peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan dari Kantor kecamatan untuk mengetahui sejauhmana input dalam pelayanan yang diterapkan di instansi tersebut. dalam pelayanan e-KTP terdapat pengimputan data yang dilakukan oleh pegawai Kantor kecamatan agar masyarakat dapat melakukan proses ke tahap selanjutnya dengan begitu masyarakat harus melengkapi berkas dan mengisi format yang diberikan guna untuk melakukan proses perekaman e-KTP.

2. Proses

Proses dapat diartikan sebagai serangkaian tahapan aktivitas kegiatan dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan pekerjaan atau tindakan yang dilakukan sampai dengan tercapainya tujuan. dalam perekaman KTP pemohon dikategorikan wajib memiliki KTP yang dapat diinput dalam sistem dengan begitu pemohon dapat melanjutkan berbagai proses pengurusan KTP elektronik sesuai dengan prosedur pelayanan E-KTP. pelaksanaan pelayanan e-KTP diterapkan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan. Dengan melakukan proses perekaman e-KTP dengan begitu proses akan berjalan lancar ketika masyarakat paham dan mengetahui persyaratan, proses, batas waktu dan penerbitan E-KTP. Ini penting dalam rangka mempermudah pemohon melakukan pengurusan dan mempermudah pegawai memberikan pelayanan

penerbitan KTP.

3. Output

Output dapat diartikan sebagai elemen yang dihasilkan dari keberlangsungan suatu proses yang dilakukan dalam suatu sistem. Output juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai dari berjalannya suatu proses. output yang dihasilkan pelayanan e-KTP ditandai dengan adanya penerbitan e-KTP yang diproses secara online ke database pusat dengan begitu database pusat mengeluarkan output berubah e-KTP yang diserahkan kepada Disukcapil untuk diberikan kepada masyarakat. pelaksanaan pelayanan E-KTP telah diterapkan sesuai dengan sistem dimana output yang dihasilkan berupa e-KTP dan hasil yang akan mereka capai untuk memiliki E-KTP tergantung bagaimana proses yang mereka lalui. Sistem pelayanan E-KTP menjadi perhatian bagi setiap pemohon untuk mendapatkan pelayanan pengurusan E-KTP dari pegawai Kantor kecamatan Tembalang. sistem pelayanan pengurusan E-KTP telah dijalankan pada Kantor kecamatan Tembalang sesuai dengan sistem dimana masyarakat dapat memperoleh e-KTP dengan cara pegawai menginput, proses dan menghasilkan output penerbitan E-KTP

2. Bentuk Informasi dari pelayanan e-KTP

Informasi dapat diartikan dengan data yang berasal dari fakta yang tercatat dan diolah menjadi bentuk yang bermakna memberikan manfaat dan menguntungkan bagi pengguna informasi. Wujud dari penerapan ketersediaan informasi yang bersifat objektif sesuai dengan Nomor

Induk Kependudukan (NIK), subjektif sesuai dengan pemohon yang wajib memiliki E-KTP dan general sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

1. objektif

Ketersediaan Informasi secara objektif memberikan informasi mengenai amanat undang-undang yang menyebutkan bahwa pemerintah wajib memberikan NIK kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkan dalam setiap dokumen kependudukan. ProgrKusrinnasional ini muncul sebagai akibat masih lemahnya sistem administrasi kependudukan di Indonesia, seperti kasus KTP ganda, kasus KTP palsu dan sebagainya. Selain itu, belum ada data kependudukan yang valid yang turut mendorong munculnya program fungsional E-KTP.

Pelaksanaan penerapan E-KTP berbasis NIK merupakan tahapan kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah yang meliputi sosialisasi, pengadaan perangkat keras, perangkat lunak, sistem AFIS dan jaringan komunikasi data, bimbingan teknis dan pendampingan teknis, pelayanan E-KTP yang meliputi perekaman sidik jari, foto, dan tandatangan, serta personalisasi, penerbitan, hingga penyerahan E-KTP. penyampaian informasi tentang pentingnya e-KTP sudah dilakukan Kantor kecamatan Tembalang dengan mengundang seluruh Camat untuk diberikan sosialisasi, selanjutnya Camat yang mensosialisasikan kepada Kepala Desa dan elemen pemerintah lainnya, dengan begitu dapat membantu bagi masyarakat untuk mengetahui tentang e-KTP. pegawai Kantor kecamatan Tembalang sudah memberikan informasi dengan baik kepada masyarakat tentang e-KTP dengan melakukan sosialisasi dilihat

dengan banyaknya masyarakat yang telah melakukan perekaman e-KTP ini membuktikan berhasil memberikan informasi kepada masyarakat.

2. Subjektif

Ketersedian informasi secara subjektif memberikan informasi pelayanan kepada pemohon untuk mendapatkan E-KTP sesuai prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin, baik prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima.

3. General

Ketersediaan informasi secara general memberikan keterbukaan informasi seperti dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Keterbukaan informasi pembuatan E-KTP meliputi prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan hal-hal lain yang wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

3. Bentuk Layanan dari Pelayanan E-KTP

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemohon dalam melakukan pengurusan E-KTP mendapatkan bentuk layanan untuk mewujudkan kebutuhan dan kepuasan pelayanan mengurus E-KTP. Wujud dari pelayanan pengurusan E-KTP adalah kualitas layanan berupa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Bentuk layanan dari pelayanan e-KTP sesuai dengan pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan publik sehingga publik merasa puas dengan hasil yang dilakukan oleh pegawai. Pelayanan yang diberikan pegawai khususnya dalam pengurusan e-KTP. Sebab dari hal ini setiap organisasi akan melakukan strategi untuk perbaikan pelayanannya.

1. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi dari penerapan pelayanan e-KTP dilihat dari kemampuan pegawai Kantor kecamatan Tembalang dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan masyarakatnya. Berkaitan dengan hal tersebut ditinjau dari pelayanan yang diberikan dengan segera berdasarkan hasil observasi menunjukan bahwa masih ada masyarakat yang menerima pelayanan tidak seperti yang dijanjikan misalnya harus datang dua kali bahkan lebih dalam menyelesaikan pengurusan E-KTP.

Akuratnya data yang diberikan oleh pegawai Kantor kecamatan Tembalang tergantung dengan ketersediaan data sesuai data yang dibutuhkan oleh masyarakat. pelayanan khususnya dalam Pengurusan E-KTP yang dijanjikan akan memuaskan masyarakat, cukup memuaskan

meskipun masih ada yang tidak mengindahkan itu, disebabkan tidak adanya komunikasi antara masyarakat dan pegawai di Kusri Herielayani pengurusan E-KTP sesuai dengan janji pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Layanan kualitas interaksi yang dilakukan berupalayanan yang konsekuen dengan jadwal pelayanan pengurusan E-KTP, ketepatan waktu saat melakukan pelayanan pengurusan E-KTP, dan kecakapan dalam penggunaan peralatan kerja. Ketepatan waktu juga harus diperhatikan setiap pegawai dalam melayani masyarakat terutama dalam pengurusan E-KTP. Ketepatan waktu sangat menentukan kualitas interaksi layanan yang ditunjukkan pegawai karena ketepatan waktu sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja. kualitas layanan interaksi telah dilakukan oleh pegawai Kantor kecamatan dan sebagai pemohon telah mendapatkan pelayanan kualitas interaksi sesuai dengan bentuk pelayanan yang ditunjukkan yaitu pegawai mengajak berkomunikasi dan mengarahkan masyarakat yang datang mengurus.

2. Kualitas Lingkungan Fisik

Kualitas lingkungan fisik dalam penerapan pelayanan E-KTP menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik, keadaan pegawai, sarana komunikasi, ruang kantor yang nyaman, serta akses informasi yang memadai.

Lingkungan fisik merupakan kesan pertama yang dijumpai oleh setiap pengguna jasa, salah satu aspek pelayanan yang digunakan untuk mendukung penerapan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor kecamatan Tembalang dalam pengurusan E-KTP. Dalam upaya memberikan pelayanan

pengurusan E-KTP yang mampu memuaskan para pelanggan dalam hal ini masyarakat, maka kondisi gedung merupakan faktor kualitas lingkungan fisik yang turut mempengaruhi penerapan pelayanan E-KTP.

Penerapan pelayanan E-KTP merupakan pelayanan administrasi di bidang kependudukan, yakni dalam pembuatan E-KTP. Tentunya, salah satu faktor yang dapat menentukan lancarnya suatu pelayanan yang diberikan oleh instansi pelaksana di pemerintahan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai dan layak pakai dalam proses pelayanan.

3. Kualitas Hasil

Kualitas hasil dalam penerapan pelayanan E-KTP ditentukan oleh keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap keluhan masyarakat, cepat tanggap dengan masalah masyarakat, dan cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat, mampu memberikan pelayanan dengan segera kepada masyarakat yang membutuhkan layanan khususnya dalam hal pengurusan E-KTP, pegawai memberikan kepastian waktu penyelesaian yang tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Wujud pelayanan kualitas hasil dalam pelayanan e-KTP yaitu responsif, empati dan jaminan kepastian.

bentuk layanan dari penerapan pelayanan E-KTP yang sesuai dengan pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan publik sehingga publik diterapkan dengan memberikan kemudahan layanan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat. Kepedulian pegawai

dalam memberikan pelayanan dengan menangani masalah yang dihadapi masyarakat, komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat, dan penampilan pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal pengurusan E-KTP.

Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terbilang tanggap meskipun sebagian masyarakat mengatakan masih kurang tanggap, Sarana prasarana secara menyeluruh sudah baik seiring dengan tuntutan pelayanan masyarakat di era informasi atau era globalisasi sekarang ini, seperti halnya penataan ruang kerja pegawai. Ruang kerja pegawai yang paling utama untuk mendukung proses pelayanan di Kantor Kecamatan Tembalang, sehingga dengan dukungan ruangan yang baik mendapatkan hasil yang efektif dan maksimal bagi para masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan E-KTP. Pelayanan yang diberikan pegawai khususnya dalam Pengurusan E-KTP sebab dari hal ini setiap organisasi akan melakukan strategi untuk perbaikan pelayanannya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem dari pelayanan E-KTP telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional.
2. Ketersediaan informasi dari pelayanan E-KTP telah dijalankan dengan baik oleh Kantor kecamatan Tembalang, Kota Semarang yaitu dengan memberikan informasi

kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi, memberikan secara terbuka tentang biaya pelayanan, informasi tentang proses dan prosedur yang diberikan dengan jelas mudah dipahami, dimengerti oleh masyarakat dilihat dari bentuk pencapaian Disdukcapil dalam memberikan informasi dengan bukti banyaknya masyarakat yang telah melakukan e-KTP dibandingkan yang belum melakukane-KTP.

3. Bentuk layanan dari pelayanan E-KTP ditunjukkan oleh pegawai dalam hal ini kantor Kantor kecamatan Tembalang, Kota Semarang telah memberikan pelayanan yang baik hal ini tercapai karena pegawai tanggap dalam melayani, bersikap ramah sopan dalam bertutur kata, merespon kritikan dan saran dari masyarakat dengan baik namun masih ada masyarakat yang mengatakan pegawai kurang tanggap.

5. Daftar Pustaka

- Adrianto, Nico. 2007. *Good E-Government Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Andrianto, Purnama. 2007. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Arifin, Yusuf. Dkk. 2010. *Kualitas pelayanan e-government ditinjau dari kepemimpinan transformasional, manajem pengetahuan dan manajemen peruban*. Unpad press
- Brady dan Cronin, 2011. *Service Quality*. Published John Wiley and Sons, New York.
- Chaudry, Bonde. 2016. *E-Government Technology and Service of Public*. Published by Addison-Wesley Publishing Company.
- Davis, B. 2010. *The System of Government Administration*. Published by John Wiley and Sons, New York.
- Depkominfo Republik Indonesia. 2008. *ICT. Demokrasi dan Transformasi Sosial*. Depkominfo Press
- Djojodihardjo, H. 2012. *Penerapan Sistem Layanan Kependudukan Berbasis E-Government*. Jaakarta: Rineka Cipta. Jakarta.
- Dye. 2004. *Public Policy*. West Publishing Company, New York.
- Gerald, Joseph, 2013. *Management of Government System and Information for Public*. Published by Booksheld, Ohio Press.
- Ghozali, Saydam. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indrajit, Rhicardus Eko. 2015. *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Khosrow – Pour, Mehdi. 2012. *E-Government*. Published by Prentice Hall, New York.
- Kristanto, 2010. *Manajemen Informasi dan Sistem Informasi Pemerintahan*. Surabaya: Kencana.
- Murdick, John. 2010. *E-Government and Information System for Government*. Published by Prentice Hall, New York.
- Narayan, M. 2009. *Pentingnya Tindak*

- Lanjut Layanan Pemerintahan di Indonesia.* Yogyakarta: Andi.
- Norton, Davis. 2016. *Public Service Management.* Published by McGraw Hill, Ohio.
- Pradmadjo, 2014. *Pelayanan E-Government dalam Implementasi KTP Elektronik di Indonesia.* Jakarta: Harvarindo.
- Sidharta, R, 2016. *Application of Management Information System.* John Wiley and Sons, New York.
- Sudjarwo, Soewarno, 2015. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen.* Jakarta: CV. Hajimas Agung.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D.* Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryo, Roy. 2015. *Evaluasi E-Government untuk Pemerintahan di Indonesia.* Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Warsista, S. 2008, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Wascott, George. 2001. *Theory of Public Service Management.* McGraw Hill Inc. Tokyo.
- Yong, J.SL. 2001. *ZE-Government in Asia: Enabling Public Services Innovation in the 21st Century.* Times Editions-Marshall Cavendish. Singapore.
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK

Sumber lainnya

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *E-Government*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas