

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PROGRAM PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)  
DI ERA COVID-19 DI KECAMATAN CIBADAK  
KABUPATEN LEBAK PROVINSI BANTEN**

Guslal Achdi Maulana  
NPP. 28.0602  
*Asdaf Kabupaten Lebak, Provinsi Banten  
Program Studi Politik Pemerintahan*

Email: guslalachdi16@gmail.com

**ABSTRACT**

*In Lebak Regency, especially in the Covid-19 era the field of the E-KTP-making program in Cibadak District there are many obstacles in its implementation. This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach. The data collection technique was done by observing, interviewing and documenting. Data analysis techniques are performed by reducing data, presenting data, and drawing conclusions / verification. So far, the implementation of the service for making electronic ID cards in Cibadak sub-district in the covid-19 era has been carried out through socialization regarding the procedures for making e-KTP in the covid-19 era, financial resources, human resources, and health protocols that have been sufficient in its implementation. The appointment of bureaucrats has also been carried out but incentives are not yet available, and indicators of bureaucratic structure have been supported by procedures and the distribution of responsibilities among existing executives. There are obstacles, namely the lack of public awareness, and the incompleteness of existing facilities and infrastructure, as well as the lack of mastery of technology by the community. And the efforts of Cibadak Subdistrict to accelerate the population to have e-KTP in the covid-19 era are being carried out by optimizing socialization, optimizing facilities and infrastructure, and curbing e-KTP service officers.*

Keywords : Implementation, Making e-KTP, Covid-19

**ABSTRAK**

Di Kabupaten Lebak, terutama di era covid-19 bidang program pembuatan KTP-el di Kecamatan Cibadak terdapat banyak sekali hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Sejauh ini pelaksanaan pelayanan program pembuatan KTP-elektronik di Kecamatan Cibadak di era covid-19 dilakukan melalui sosialisasi mengenai tata cara pembuatan KTP-el di era covid-19, sumber daya finansial, sumber daya manusia, dan protokol kesehatan telah mencukupi kebutuhan dalam pelaksanaannya, telah dilakukan juga pengangkatan birokrat namun belum tersedia insentif, dan indikator struktur birokrasi telah didukung dengan prosedur dan penyebaran tanggung jawab antar pelaksana yang ada. Terdapat hambatan yaitu kurangnya kesadaran masyarakat, dan

belum optimalnya sarana dan prasarana yang ada, serta kurangnya penguasaan teknologi oleh masyarakat. Dan upaya dari Kecamatan Cibadak untuk mempercepat penduduk memiliki KTP-el di era covid-19 dilakukan dengan mengoptimalkan sosialisasi, mengoptimalkan sarana dan prasarana, dan menertibkan petugas pelayanan KTP-el.

Keywords : Implementasi, Pembuatan KTP- el, Covid-19

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Adanya kebijakan program KTP-el ini karena sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia memungkinkan seseorang dapat mempunyai KTP lebih dari satu. Penyebab hal ini dikarenakan belum adanya suatu basis data yang dapat menghimpun data penduduk dari seluruh daerah di Indonesia. Hal ini memberikan peluang serta kesempatan bagi penduduk yang ingin berlaku inkonstitusi dan kriminalitas terhadap negara dengan cara menggandakan KTP-nya.

Indonesia hingga saat ini masih bergelut melawan virus *Corona*, sama dengan negara lain di dunia. Jumlah virus *Corona* terus meningkat dengan beberapa laporan terdapat kesembuhan, tetapi tak sedikit pula yang meninggal. Usaha penanganan dan pencegahan virus *Corona* terus dilakukan demi melawan covid-19 dengan gejala mirip flu. Pemerintah tetap berusaha memberikan pelayanan publik dengan langkah-langkah untuk mencegah dan menanggulangi covid-19 dengan menjaga protokol kesehatan termasuk dalam pelaksanaan pelayanan ktp elektronik.

Adapun manfaat yang dapat diterima dari kepemilikan KTP-el bagi setiap penduduk adalah penduduk memperoleh akses yang mudah pada hampir semua pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 64 ayat (4) yang berbunyi: “Untuk menyelenggarakan semua pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Pemerintah melakukan integrasi nomor identitas penduduk yang telah ada dan digunakan untuk pelayanan publik paling lambat 5 (lima) tahun sejak Undang-Undang ini disahkan”.

### **1.2. Permasalahan**

Berdasarkan sumber dari website resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak <https://www.lapor.go.id> bahwa :

Terdapat keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan pembuatan KTP-el di Kabupaten Lebak dikarenakan langkanya ketersediaan blanko dan adanya biaya yang harus dibayar oleh masyarakat. Hal tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 79A bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya.

Berdasarkan hasil pemberitaan dari website <http://www.republika.co.id> menyebutkan sebagai berikut :

Sabtu, 5 September 2020 Bupati Lebak Iti Octavia Jayabaya menyebutkan sebanyak 10 pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) terkonfirmasi positif covid-19. Hasil tersebut didapatkan dari hasil tes usap yang dilakukan pekan lalu. Hal tersebut menyebabkan pelayanan

administrasi kependudukan di kantor Disdukcapil Kabupaten Lebak ditutup sementara akibat ditemukannya pasien positif covid-19.

Berdasarkan data tersebut akibatnya pelayanan administrasi kependudukan termasuk pelayanan KTP-el di kecamatan Cibadak terhambat karena ditutupnya kantor Disdukcapil Kabupaten Lebak untuk sementara waktu akibat ditemukannya pegawai Disdukcapil yang terkonfirmasi positif covid-19 menyebabkan pelayanan KTP-el tidak dapat terlaksana dengan baik. Dan seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 63 ayat (1) bahwa : “Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el”.

Dan berdasarkan unggahan dari laman resmi instagram @diskominfolebak dari website <http://www.bantenhits.com> menjelaskan bahwa :

Kasus positif covid-19 di Kabupaten Lebak kembali meningkat, Jumat, 28 Agustus 2020. Teranyar ini ada 5 penambahan kasus baru yang tersebar di Kecamatan Rangkasbitung, Cibadak dan Cikulur. Dan Kepala Dinas Kesehatan (Dinkes) Kabupaten Lebak membenarkan adanya penambahan kasus positif Covid-19 di Kabupaten Lebak.

Dampaknya masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) oleh pemerintah Kabupaten Lebak diperpanjang hingga 19 November 2020 seperti yang dilansir oleh <http://www.regional.kompas.com> dan timbul kekhawatiran dari masyarakat Kecamatan Cibadak untuk dapat melakukan aktivitas di luar rumah serta untuk dapat mengurus pembuatan KTP-el, sehingga masyarakat terpaksa untuk menjaga diri dengan tidak beraktivitas di luar rumah. Berdasarkan permasalahan di atas yang merupakan salah satu dari beberapa tugas umum pemerintahan daerah dalam bidang pelayanan yang mengakibatkan pelayanan pembuatan KTP-el tidak dapat terlaksana dengan baik akibat pandemi covid-19.

### **1.3. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks implementasi kebijakan maupun konteks kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian Erik Klemen Gultom yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir (Gultom, Erik Klemen. 2019), menemukan bahwa masih terkendala karena masih ditemukannya SDM yang kurang sebagai ADB dan operator KTP-el, kurangnya sosialisasi ke masyarakat yang tinggal dipedalaman, dan masih adanya budaya masyarakat yang belum menganggap bahwa memiliki KTP-el adalah kewajiban sebagai penduduk warga Negara Indonesia.

Penelitian Anis menemukan bahwa pelaksanaan KTP Elektronik di Kecamatan Sawahan masih terdapat ±30.200 jiwa warga yang belum melakukan perekaman KTP Elektronik (Anis, 2015). Penelitian Benardin menemukan sumber daya manusia yang berperan sebagai aparatur pelaksanaan Program KTP-el di Kota Bengkulu jumlahnya belum sebanding dengan jumlah wajib KTP-el yang harus dilayani. Aparat yang terlibat hanya berjumlah 179 orang, sedangkan jumlah wajib KTP-el yang harus dilayani adalah 259.465 jiwa. dan alat perekaman kebanyakan masih mengalami kerusakan (Benardin, 2017).

Penelitian Dewi dan Nike menemukan bahwa ketika pelaksanaannya terdapat

hambatan-hambatan: Pertama, kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman KTP-el. Kedua, Sumber Daya Manusia yang kurang di Disdukcapil Kabupaten Temanggung khususnya untuk menangani pembuatan KTP-el. Ketiga, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan sering terjadi masalah jaringan yang sewaktu-waktu mengalami on/off sehingga proses pembuatan KTP-el tertunda dan akan memakan waktu yang lama (Dewi & Nike, 2018).

Hasil penelitian Margaretha tentang Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Kecamatan Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu, penulis menemukan adanya pergantian operator baru dan belum pernah mendapatkan bimbingan teknis, dan masalah transportasi. Berdasarkan hasil temuan penelitian maka perlu adanya bimbingan dan pelatihan kepada operator KTP-el secara rutin dan apabila penggantian operator KTP-el di Kecamatan harus dikoordinasikan ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, (Margaretha, 2016).

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni implementasi kebijakan KTP-el dalam kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di era covid-19, menggunakan indikator yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat teori model Edward III dengan empat variabel yang menyatakan bahwa implementasi dipengaruhi oleh empat indikator, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai implementasi pelayanan program pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) di era covid-19 di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak Provinsi Banten.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif metode deskriptif dan pendekatan induktif, penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif di Kecamatan Cibadak, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 6 orang informan yang terdiri dari camat, sekretaris camat, kasi pelayanan umum, staff pelaksana pelayanan KTP-el, dan masyarakat berjumlah 2 orang (pengguna layanan KTP-el).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Implementasi Pelayanan Program Pembuatan KTP-el di Era Covid-19 di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak**

Penulis memperoleh hasil terjadi peningkatan jumlah penduduk yang belum memiliki KTP-el di era covid-19 di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak. Keterbatasan

penguasaan ilmu teknologi dari masyarakat Kecamatan Cibadak merupakan faktor utama yang membuat penduduk wajib KTP-el sudah perekaman namun belum memiliki KTP-el.

Berdasarkan observasi penulis hal tersebut Berdasarkan temuan tersebut penulis telah menyusun 2 (dua) buah tabel yang penulis susun berdasarkan data dari kantor Kecamatan Cibadak.

**Tabel 1.**  
Jumlah Penduduk Wajib KTP-el Kecamatan Cibadak Januari Tahun 2020

No	Kecamatan Cibadak	Jumlah Penduduk (Jiwa)
		Jumlah
1	Wajib KTP	44.458
2	Wajib KTP telah memiliki KTP-el	42.410
3	Wajib KTP belum memiliki KTP-el	2.048

*Sumber: Data Kecamatan Cibadak Januari, 2020 (Sebelum adanya Covid-19)*

**Tabel 2.**  
Jumlah Penduduk Wajib KTP-el Kecamatan Cibadak Juli Tahun 2020

No	Kecamatan Cibadak	Jumlah Penduduk (Jiwa)
		Jumlah
1	Wajib KTP	41.348
2	Wajib KTP telah memiliki KTP-el	35.622
3	Wajib KTP belum memiliki KTP-el	5.726

*Sumber: Data Kecamatan Cibadak Juli, 2020 (Sesuai adanya Covid-19)*

Pada data pada Tabel 1 dan 2 menyimpulkan bahwa penduduk wajib KTP-el berjumlah 44.458 jiwa pada bulan Januari dan 41.348 jiwa pada bulan juli namun dari kesemua jumlah penduduk wajib KTP-el tidak sepenuhnya telah memiliki KTP-el. Berdasarkan data di atas penulis menganalisis bahwa penduduk yang telah memiliki KTP-el sebanyak 42.410 jiwa pada bulan Januari 35.622 jiwa dan pada bulan juli dan penduduk yang belum memiliki KTP-el berjumlah 2.048 pada bulan Januari dan 5.726 jiwa pada bulan juli artinya berdasarkan perbandingan data di atas terdapat peningkatan penduduk yang belum memiliki KTP-el di era covid-19.

### **3.2. Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Program Pembuatan KTP-el di Era Covid-19 di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak**

#### **1. Kurangnya Kesadaran Masyarakat**

Berdasarkan wawancara dengan Camat Cibadak Bapak Rully Edward pada tanggal 15 Januari 2021 WIB di ruangan kerja Camat mengatakan bahwa :

Sosialisasi mengenai percepatan pembuatan KTP-el secara online sudah dilakukan kepada para unsur pegawai kantor Desa dan kami juga sudah menyosialisasikan kepada masyarakat secara langsung yang dilakukan di tiap-tiap desa, namun kenyataannya masih ada penduduk wajib KTP-el yang masih belum melakukan perekaman dan belum memiliki KTP-el.

#### **2. Sarana dan Prasarana**

Fasilitas mengenai pelayanan pembuatan KTP-el di era covid-19 dapat dikatakan cukup lengkap dan dapat dioperasikan sesuai dengan permintaan penduduk untuk melakukan pembuatan KTP-el, namun fasilitas dalam pelayanan tempat tunggu bagi penduduk yang mengantre sangat kurang, mengingat kondisi pandemi covid-19 sangat penting tersedianya tempat tunggu yang layak dengan menerapkan protokol kesehatan. Ketersediaan kursi di tempat tunggu yang kurang dan belum adanya ruang tunggu untuk masyarakat menjadikan masyarakat mengantre dan memilih keluar atau meninggalkan gedung Kecamatan Cibadak.

#### **3. Kurangnya Penguasaan Teknologi oleh Masyarakat**

Pelayanan pembuatan KTP-el di Kabupaten Lebak khususnya di Kecamatan Cibadak memiliki hambatan utama yaitu kurangnya penguasaan teknologi oleh masyarakat hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya masyarakat setempat yang mendatangi Kecamatan Cibadak untuk menanyakan perihal pembuatan KTP-el secara online, sehingga pencetakan KTP-el diselesaikan dengan waktu yang lama. Berdasarkan wawancara dengan staff seksi pelayanan umum Kecamatan Cibadak yang bertugas untuk mencetak KTP-el Ibu Hani pada tanggal 13 Januari 2021 di ruang kerjanya, bahwa :

Masyarakat Kecamatan Cibadak dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak hanya menerima informasi tertulis dari banner, edaran, dan media informasi. Sedangkan untuk informasi secara teknis mendetail seperti video tutorial pembuatan KTP-el secara online di era covid-19 belum tersedia untuk masyarakat Kecamatan Cibadak.

Sehingga perlu adanya sosialisasi lebih lanjut baik dari pemerintah daerah Kabupaten Lebak serta pemerintah Kecamatan dan Kelurahan/Desa, tidak hanya melalui spanduk, pamflet dan media sosial tetapi sosialisasi secara teknis seperti membuat video tutorial pembuatan KTP-el.

### **3.3. Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Lebak dan Kecamatan Cibadak Dalam Mengatasi Hambatan Implementasi Pelayanan Program Pemuatan KTP-el di Era Covid-19 di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak**

#### **1. Menambah Kegiatan Sosialisasi**

Kesadaran masyarakat Kecamatan Cibadak yang masih kurang terhadap pelayanan pembuatan KTP-el sejalan dengan partisipasi masyarakat yang juga kurang. Keadaan ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya penduduk yang belum melakukan perekaman KTP-el akibat dampak pandemi covid-19. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan masalah ini, maka Camat Cibadak melakukan rapat rutin secara daring di Kecamatan Cibadak dengan mengundang para unsur staff kantor Desa untuk membicarakan permasalahan-permasalahan terkait pelayanan pembuatan KTP-el.

Selain mengadakan rapat rutin daring di Kecamatan Cibadak dengan unsur staff kantor Desa, Camat Cibadak juga melakukan sosialisasi secara langsung dengan protokol kesehatan serta daring kepada masyarakat di seluruh Desa yang berada di wilayah Kecamatan Cibadak. Sehingga diharapkan dengan sosialisasi secara langsung, partisipasi masyarakat dalam pembuatan KTP-el dapat meningkat dan dilakukan secara efektif dan efisien.

#### **2. Mengoptimalkan Sarana dan Prasarana**

Banyaknya antusias masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Cibadak di era covid-19 membuat Camat Cibadak Bapak Rully Edward, S.Sos, M.Si menyediakan tempat cuci tangan pakai sabun di depan Kecamatan Cibadak serta tidak akan melayani masyarakat yang tidak menggunakan masker dan mempercepat pembangunan jalan Desa menuju Kecamatan Cibadak yang telah dua tahun lamanya mengalami kerusakan, sehingga dapat memudahkan akses masyarakat Cibadak menuju Kecamatan Cibadak.

Camat Cibadak Bapak Rully Edward pada tanggal 13 Januari 2021 di ruangan kerja Camat mengatakan bahwa:

Pembangunan jalan Desa menuju Kecamatan Cibadak baru dimulai sejak masa kepemimpinan saya pada bulan Juli 2020 dan selesai dibangun pada Agustus 2020. Hal ini saya lakukan karena di era Camat sebelumnya tidak ada progress pembangunan jalan Desa menuju kantor Kecamatan yang sudah dua tahun dibiarkan rusak, maka dari itu saya berkoordinasi dengan Kepala Desa Panancangan melalui musrenbang untuk segera membangun jalan Desa menuju Kecamatan Cibadak dan Alhamdulillah sudah selesai pembangunannya dan jalan sudah bagus kembali dan kini masyarakat Cibadak semakin banyak yang datang ke Kecamatan Cibadak bahkan masyarakat Desa Panancangan dekat Kecamatan Cibadak mengucapkan banyak terima kasih kepada saya.

#### **3. Menertibkan Petugas Pelayanan KTP-el**

Upaya untuk menertibkan petugas yang berhak dan berwenang dalam melayani masyarakat dalam pembuatan KTP-el didasari dengan adanya laporan masyarakat terhadap pungutan-pungutan liar oleh staff Kecamatan Cibadak pada tahun sebelum-sebelumnya, maka Camat Cibadak Bapak Rully Edward, S.Sos, M.Si melakukan monitoring setiap harinya kepada staff dan petugas pelayanan KTP-el.

Karena pungutan yang dilakukan oleh staff tersebut telah melanggar peraturan tentang administrasi kependudukan yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A yang mengatakan bahwa “pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya”.

Selain itu Camat Cibadak Bapak Rully Edward, S.Sos, M.Si selalu mengingatkan dan memonitoring bawahannya agar selalu melayani masyarakat dengan tetap menerapkan protokol kesehatan karena protokol kesehatan sudah menjadi prosedur tetap dalam melaksanakan pelayanan KTP-el di era covid-19.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan implementasi pelayanan program pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka membangun masyarakat yang memiliki *legal standing*. Seperti diketahui kepemilikan KTP-el banyak memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pendidikan, kesehatan, perbankan, properti, dan lain-lain.

Di Kecamatan Cibadak layaknya implementasi pelayanan KTP-el di lokus lainnya masih terdapat banyak warga yang belum memiliki KTP-el terlebih di tengah kondisi pandemi covid-19 membuat semakin bertambah jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman KTP-el. Seperti yang ditemukan dalam penelitian Anis menemukan bahwa pelaksanaan KTP Elektronik di Kecamatan Sawahan masih terdapat  $\pm 30.200$  jiwa warga yang belum melakukan perekaman KTP Elektronik (Anis, 2015). Sumber daya manusia sebagai aspek penting dalam implementasi pelayanan KTP-el dari segi kuantitas masih banyak kekurangan terutama operator KTP-el di Kecamatan Cibadak hanya berjumlah 1 (satu) orang dan jumlah operator KTP-el tentu tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang harus dilayani. Sama halnya dengan temuan Benardin menemukan sumber daya manusia yang berperan sebagai aparatur pelaksanaan Program KTP-el di Kota Bengkulu jumlahnya belum sebanding dengan jumlah wajib KTP-el yang harus dilayani. Aparat yang terlibat hanya berjumlah 179 orang, sedangkan jumlah wajib KTP-el yang harus dilayani adalah 259.465 jiwa. dan alat perekaman kebanyakan masih mengalami kerusakan (Benardin, 2017).

Kemudian pada penelitian yang penulis lakukan di Kecamatan Cibadak ditemukan bahwa kondisi sarana dan prasarana jauh dari kata layak karena kondisi kantor kecamatan yang memprihatinkan dan banyak mengalami kerusakan terutama pada bagian atap yang berlubang dan nyaris rubuh serta tidak tersedianya ruang tunggu bagi penduduk yang hendak melakukan perekaman KTP-el dan terdapat kendala pada jaringan yang terkadang mengalami gangguan, sehingga menghambat masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el. Layaknya pada penelitian lainnya, ditemukan pada penelitian Dewi dan Nike menemukan bahwa ketika pelaksanaannya terdapat hambatan-hambatan yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai dan sering terjadi masalah jaringan yang sewaktu-waktu mengalami on/off sehingga proses pembuatan KTP-el tertunda dan akan memakan waktu yang lama (Dewi & Nike, 2018).



#### **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil kegiatan penelitian pada penyelenggaraan program pembuatan KTP-el di era covid-19 di Kecamatan Cibadak, yang berlangsung dari tanggal 4 Januari 2021 sampai 2 Februari 2021, penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan program KTP-el di Kecamatan Cibadak masih belum cukup baik.

Berdasarkan indikator komunikasi pihak Kecamatan telah melakukan sosialisasi mengenai tata cara pembuatan KTP-el tetapi belum maksimal, berdasarkan indikator sumber daya secara finansial dan manusia telah mencukupi kebutuhan dalam pelaksanaannya tetapi untuk sarana dan prasarana jauh dari kata layak, berdasarkan indikator disposisi telah dilakukan pengangkatan birokrat namun belum tersedia insentif, dan berdasarkan indikator struktur birokrasi telah didukung dengan prosedur dan penyebaran tanggung jawab antar pelaksana yang ada tetapi pihak Kecamatan hanya sebagai perantara dalam pelayananan KTP-el.

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kecamatan saja sebagai model studi kasus yang dipilih. Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan implementasi pelayanan program pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) di era covid-19 di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak Provinsi Banten untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Hadi Prabowo, M.M selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri;
2. Bapak Dr. Andi Pitono, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Politik Pemerintahan;
3. Bapak Anwar Rosshad, S.H, M.Si selaku Ketua Program Studi Politik Pemerintahan;
4. Bapak Prof. Dr. H. Murtir Jeddawi, S.H, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. H. Akhmad Marzuki, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama penyusunan Laporan Akhir ini;
5. Segenap Dosen Pengajar, Pelatih dan Pengasuh serta seluruh Civitas Akademika yang telah memberikan bekal pendidikan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri;
6. Bapak Rully Edward, S.Sos, M.Si selaku Camat Cibadak Kabupaten Lebak Provinsi Banten yang telah mengizinkan Penulis melakukan penelitian di lingkungan Kantor Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak Provinsi Banten;
7. Pemerintah Provinsi Banten, Pemerintah Daerah Kabupaten Lebak dan Kecamatan Cibadak, serta Keluarga Besar IKAPTK Kabupaten Lebak yang selalu memotivasi dan memberikan arahan dan bimbingannya;
8. Bapak dan Ibu seluruh pegawai di Kecamatan Cibadak yang telah membantu dalam proses magang dan penelitian;

9. Seluruh rekan Praja Utama angkatan XXVIII, Nindya Praja angkatan XXIX, Madya Praja angkatan XXX dan Muda Praja angkatan XXXI khususnya Praja asal pendaftaran Banten dan Kabupaten Lebak yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan pendidikan pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri;
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi motivasi secara moral maupun materil;

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

### **A. BUKU**

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fathoni, Abdurrahman. 2011. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Junaidi, A. 2017. *Optimalisasi Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik*. Bandung : Binacipta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Terjemahan : Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syafri, Wisman dan P.Israwan Setyoko. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik Dan Etika Profesi Pamong Praja*. Sumedang : Alqaprint Jatinangor.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Winarno, Budi. (2004). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

### **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan
- Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan

Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kondisi Pandemi Corona Virus Disease 2019 Di Kabupaten Lebak

Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 06 Tahun 2017 tentang Pedoman Penulisan Laporan Akhir dan Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2017/2018

### **C. SUMBER LAIN**

<https://www.lapor.go.id> *Permohonan informasi data kependudukan dan catatan sipil.* Kamis, 30 Januari 2020

<https://www.kemkes.go.id> *FAQ – Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.* Kamis, 15 Oktober 2020

<https://www.republika.co.id> *FAQ – 10 Pegawai Disdukcapil Lebak Positif Covid-19.* Sabtu, 5 September 2020

<https://www.bantenhits.com> *FAQ – Jumlah Kasus Positif Covid-19 Di Kabupaten Lebak Meningkat.* Jumat, 28 Agustus 2020

<https://www.regional.kompas.com> *FAQ – Perpanjangan Masa PSBB Di Kabupaten Lebak Meningkat.* Senin, 9 November 2020

<https://www.merdeka.com> *FAQ – Data Terkini Covid-19 Di Indonesia November 2020.* Senin, 30 November 2020

<https://www.lebakkab.bps.go.id> *FAQ – Kecamatan Cibadak Dalam Angka 2020.* Senin, 28 September 2020