BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya. Namun saat ini, pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. [1]

Pelayanan publik merupakan usaha negara dalam memenuhi kebutuhan pokok hak-hak sipil setiap penduduk atau warga negara atas pelayanan, jasa, dan barang. Serta merupakan bentuk wujud dari fungsi adanya aparatur negara yang merupakan pelayan masyarakat. Pelayanan publik ditujukan untuk kesejahtraan warga negara Indonesia. Pelayanan publik yang kompeten, yaitu pelayanan publik yang mempunyai akuntabilitas serta responsibilitas dari aparatur pemberi layanan. Sehingga efektifitas pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya pelaksanaan pelayanan publik itu di laksanakan.

Substansi pelayanan publik selalu berhubungan dengan aktivitas yang dilakukan individu, organisasi maupun lembaga tertentu untuk memberikan pelayanan dan kemudahan kepada warga negara dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena selalu berhubungan dengan

[1]Resti Apriliani, Dine Meigawati, Yana Fajar Basori. 2022 Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Jurnal ilmiah muqoddimah volume 6 nomor 1. Hal 19.

khalayak yang memiliki keanekaragaman serta kepentingan dan tujuan. karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. [2]

Jika pemerintah adalah organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan bentuk organisasi pertama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur dalam lembaga tersebut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik yang prima adalah tindakan yang dibuat pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal, sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan dari masyarakat dengan pelayanan yang diberikan, serta dapat mewujudkan kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Sesuai dengan Keputusan Menteri pemberdayaan aparatur negara no. 63 tahun 2004 yang berbunyi "Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat". Karena itu, instansi publik berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.[3]

Setiap manusia hakikatnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat,

---

[2] Redaksi FN, "Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang baik (Good Governance)" di akses dari https://faktualnews.co/2018/07/22/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-goodgovernance/89698/ pada tanggal 2 April 2022 Pukul 23.00

[3] Di akses melalui jurnal.ulb.ac.id "Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja 2020" pada tanggal 2 April Pukul 23.15

meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan membuat lelah para masyarakat yang melakukan pelayanan.

Namun saat ini, pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Dalam konteks penyelenggaraan otonomi daerah, yang menjadi sasaran pembangunan adalah masyarakat bangsa. Salah satu instrumen pembangunan yang merupakan hak khusus yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat adalah layanan publik. Masyarakat berhak atas berbagai layanan yang harus diberikan oleh pemerintah karena pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, atau dengan kata lain pemerintah berkewajiban penuh untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah sebuah kegiatan tentang penataan dan penertiban dalam penertiban

dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang paling banyak permintaannya. Salah satu rangkaian kegiatan dalam administrasi kependudukan yaitu proses pencatatan sipil.

Salah satu upaya pemerintah untuk menjamin pelayanan publik yaitu dengan membuat produk hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, undang-undang tersebut untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan public maupun masyarakat. Tujuan dari Undang-undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 3 adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.[4]

Kecamatan Kramat Jati melaksanakan administrasi kependudukan salah satunya yaitu pembuatan dan penerbitan Kartu Keluarga (KK) Secara Online. Kartu keluarga merupakan kartu identitas dalam keluarga yang memuat data

[4] https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009

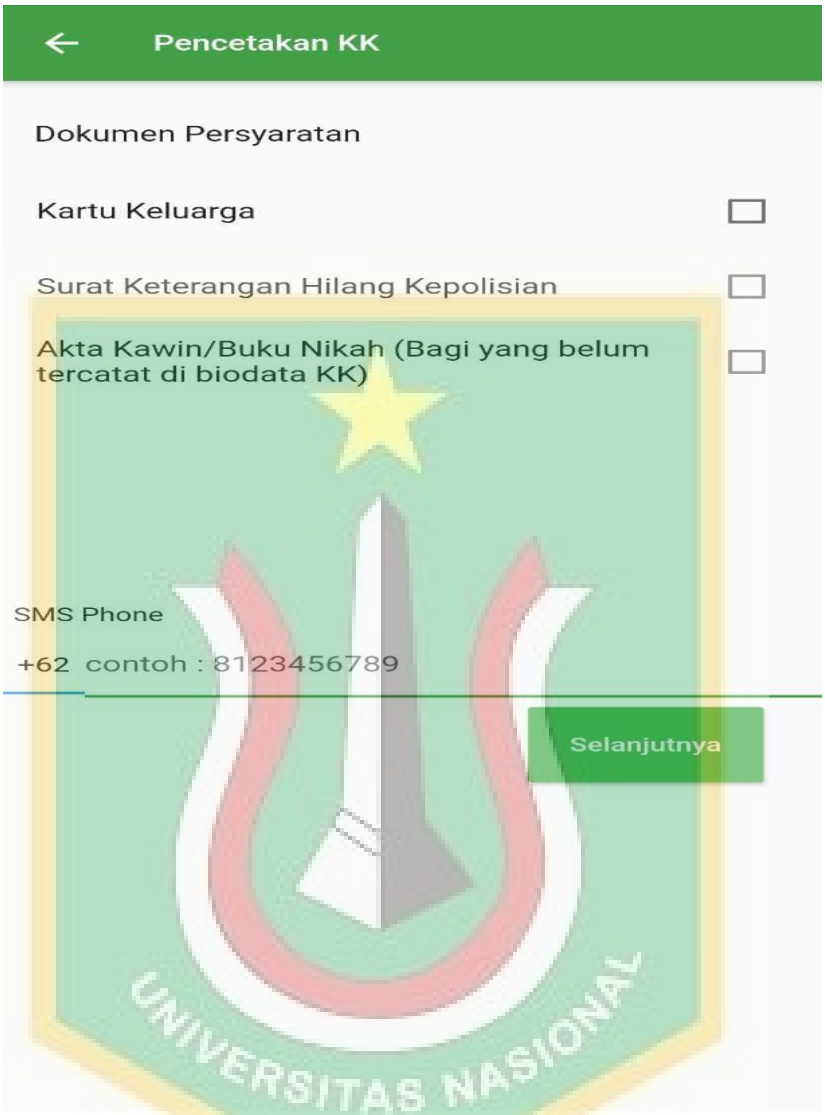
tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang didalamnya Pasal 1 Ayat (13) berbunyi "Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, merupakan bentuk kartu identitas keluarga yang didalamnya berisi data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga". [5]

[5] https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013

Gambar 1.1 Contoh Aplikasi Alpukat Betawi

Dari gambar tersebut, dapat diketahui bahwa aplikasi Alpukat Betawi ini berisi tentang kegiatan registrasi dalam pembuatan berbagai macam dokumen kependudukan. Dan aplikasi ini dapat membantu masyarakat agar masyarakat tidak datang langsung untuk registrasi dalam pembuatan dokumen yang dibutuhkan.

Gambar 2 **Contoh Syarat Pembuatan Kartu Keluarga**



Kartu keluarga menentukan nasib masyarakat dikemudian hari. Contohnya, pada pembuatan kartu tanda penduduk perlu melampirkannya, meneruskan sekolah maupun mencari beasiswa kartu keluarga itu dibutuhkan, bahkan untuk mendapatkan asuransi kesehatan dan membuat jaminan kesehatan kartu keluarga sangat dibutuhkan sebagai data penunjang. Data diri dari individu begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang baik statusnya sebagai pribadi maupun pada lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya.

Secara prinsipnya, Kartu Keluarga memang hanya sebuah catatan administratif, meski begitu fungsi Kartu Keluarga (KK) ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada Kartu Keluarga (KK) dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu Keluarga (KK) sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti paspor, KTP, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan masyarakat lainnya.

Kartu keluarga (KK) adalah suatu dokumen kependudukan yang menunjukkan kebenaran kedudukan seseorang dan sebagai syarat penerbitan dokumen kependudukan lainnya, seperti KTP, Akta Pencatatan Sipil dan Surat Keterangan (Suket) yang digunakan sebagai persyaratan lain untuk pelayanan publik, seperti paspor, sertifikat hak atas tanah, asuransi jiwa, dan kebutuhan lainnya. Kartu keluarga merupakan salah satu hal penting ketika baru melakukan pernikahan atau membentuk keluarga baru. Kartu keluarga menjadi syarat penting untuk kepengurusan kependudukan dan beberapa dokumen lain, seperti pembuatan akta kelahiran anak, pendaftaran anak untuk melanjutkan pendidikan, penggantian dan perubahan KTP serta berbagai urusan lainnya yang membutuhkan kartu keluarga sebagai pelaksana pembuatan dokumen kependudukan yang diselenggarakan oleh instansi pelaksana.

Penerbitan KK terdiri dari : Penerbitan KK Baru, Penerbitan KK karena perubahan data, dan Penerbitan KK karena hilang atau rusak.

1. Penerbitan KK baru, dilaksanakan karena:

   1) membentuk keluarga baru
   2) penggantian Kepala Keluarga
   3) pisah KK
   4) pindah datang yang tidak diikuti oleh kepala keluarga
   5) WNI datang dari Luar Negeri
   6) Rentan Adminduk
   7) OA yang memperoleh Kewarganegaraan Indonesia dan bagi WNI yang semula berKewarganegaraan asing

2. Penerbitan KK karena perubahan data, dilaksanakan karena:

   1) peristiwa kependudukan, yang terdiri dari pindah datang penduduk
   2) peristiwa penting, yang terdiri dari kelahiran, perkawinan, pembatalan perkawinan, perceraian, pembatalan perceraian, kematian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan Nama, perubahan Kewarganegaraan, pembetulan Akta Pencatatan Sipil, dan pembatalan Akta Pencatatan Sipil.
   3) perubahan elemen data yang tercantum dalam KK yang terdiri dari Nama kepala keluarga atau anggota keluarga, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal lahir, agama atau kepercayaan, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, Kewarganegaraan, dokumen imigrasi, Nama orang tua, dan tanda tangan kepala keluarga, serta alamat domisili.

Persyaratan:

1) KK dan KTP Asli
2) Surat Keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting/dokumen pendukung perubahan (FC Surat Nikah/kutipan Kematian/kutiapn akta perceraian/kutipan akta kelahiran /ijazah/ Penetapan Pengadilan/Surat Keterangan Pindah Agama)

Catatan: Persyaratan dan proses penerbitan KK bersamaan dengan penerbitan KTP-elektronik

3. Penerbitan KK karena Rusak/Hilang, dilaksanakan karena KK yang lama rusak atau hilang, dibuktikan dengan melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian (jika karena hilang) atau membawa KK yang rusak (jika karena rusak)

Persyaratan :

1) Surat Keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; dan
2) KTP-elektronik

Untuk membuat Kartu Keluarga secara online dapat dilakukan dengan cara membuka situs https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id/ atau mengunduh aplikasi Alpukat Betawi.

Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Nomor 15 Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang

dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana. Pencatatan sipil merupakan kejadian yang di alami oleh seseorang yaitu kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga perlu didaftarkan, dibukukan agar yang bersangkutan memiliki bukti yang sah tentang kependudukannya, yang dapat dijadikan pedoman dan pembuktian tentang kependudukan hukum seseorang.[6]

Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 1 menjelaskan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Administrasi induk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumendan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. [7] Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat, antara lain :

1. Masih terlambatnya waktu pembuatan Kartu Keluarga secara online dari tenggat waktu yang di berikan.
2. Masyarakat masih menemukan Pungli/Calo, dan
3. Masalah terkait konsolidasi data.

[6] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan" (T.T.:Hukum Online.Com,T.Th.), h.2
[7] https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019

Administrasi kependudukan merupakan kegiatan pengelolaan data yang didapatkan dari peristiwa-peristiwa kependudukan yang diinput, diproses dan menghasilkan output berupa data kependudukan yang berperan dalam pembangunan suatu wilayah. Implementasi kebijakan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh pemerintah daerah, baik kabupaten atau kota melalui pelayanan publik yang berhubungan dengan dokumen kependudukan.

UNIVERSITAS NASIONAL

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Se-Kecamatan Kramat Jati Menurut Jenis Kelamin dan Kelurahannya Tahun 2021

Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Total
Balekambang	17.442	17.135	34.577
Batu Ampar	29.459	29.680	59.139
Kampung Tengah	25.730	25.136	50.866
Dukuh	15.567	15.404	30.971
Kramat Jati	21.517	20.562	42.079
Cililitan	24.390	23.908	48.298
Cawang	23.079	22.366	45.445
Jumlah	157.184	154.191	311.357

Sumber : Data di ambil langsung di Kecamatan Kramat Jati pada 13 April 20222

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan tentang jumlah penduduk di setiap Kelurahan yang ada di Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur berjumlah 311.357 jiwa meninjau dari 7 kelurahan yang terdapat di wilayah Kecamatan Kramat Jati Kota Jakarta Timur.

Tabel 1.2

Jumlah Pembuatan Kartu Keluarga Secara Online dan Offline Dari Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Pembuatan Kartu Keluarga	Online	Offline
2019	344	136	208
2020	309	173	137
2021	457	316	141

Sumber : Data di ambil langsung di Kecamatan Kramat Jati pada 13 April 2022

Dari tabel di atas menjelaskan tentang jumlah pembuatan kartu keluarga dari tahun 2019-2021 yang dimana kegiatan pembuatan yang dilakukan secara online mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.3 Jumlah Keluarga Se-Kecamatan Kramat Jati Menurut Kelurahannya Tahun 2021

Kelurahan	Jumlah Keluarga
Bale Kambang	10.235
Batu Ampar	17.320
Tengah	16.797
Dukuh	8.239
Kramat Jati	14.010
Cililitan	15.666
Cawang	15.800
Jumlah	98.067

Sumber : Kecamatan Kramat Jati Dalam Angka

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan tentang jumlah keluarga di setiap kelurahan yang ada di Kecamatan Kramat Jati, dengan total keseluruhan yaitu 98.067 Jiwa meninjau dari 7 Kelurahan yang terdapat di wilayah Kecamatan Kramat Jati.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan yaitu di Kecamatan kramat jati Jakarta Timur, peneliti melihat permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan yaitu kecepatan pelayanan. Kecepatan terhadap pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena dalam organisasi itu sendiri sudah ada target waktu untuk menyelesaikan sehingga pekerjaan tersebut perlu diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan, dan masyarakat pun tidak perlu membuang-buang waktu karena pelayanan yang terlalu lama. Lalu kurangnya informasi dari organisasi tersebut membuat masyarakat kurang paham atau kurang

jelas mengenai prosedur atau langkah-langkah untuk pembuatan Kartu Keluarga Secara Online. Kecamatan Kramat Jati diminta untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan publik.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan, berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan, khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga Secara Online, yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum memahami prosedur dan cara pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi alpukat betawi sehingga banyak masyarakat yang masih merasa kebingungan hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi dari pihak terkait, sarana prasarana yang masih kurang dalam menunjang kegiatan di Kecamatan Kramat Jati yang dimana dapat membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesainnya, jumlah personil yang kurang memadai hal ini tidak sebanding dengan beban kerja yang petugas lakukan dan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian dan penerbitan kartu keluarga yang membutuhkan waktu yang sangat lama serta jangka waktu yang panjang.

Dengan adanya permasalahan tersebut menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian lebih dalam agar menemukan solusi yang tepat di dalam penelitian ini agar tercipta pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Permasalahan tersebut menjadi suatu isu yang sangat menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih mendalam, khususnya terhadap permasalahan pelayanan publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga Secara Online di Kecamatan kramat jati jakarta timur. Sehingga, peneliti telah melakukan penilaian terhadap beberapa aspek dalam mengukur efektivitas pelayanan oleh Kecamatan Kramat Jati, untuk dapat

menganalisis terkait dengan efektivitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sudah sesuai dengan harapan publik.

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang tertulis tersebut, maka peneliti menentukan rumusan masalah sebagai berikut yaitu Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Aplikasi Alpukat Betawi Pada Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2021 ?

1.3 Tujuan Penelitian.

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Secara Online Pada Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2021.

1.4 Manfaat Penelitian.

Adapun manfaat penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini maka dari itu penulis menentukan manfaat dari adanya penelitian ini yaitu :

1. Secara subjektif.

   Penelitian diharapkan bermanfaat dalam melatih, meningkatkan, serta mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, dan metodologi penulis dalam menyusun suatu wacana baru dan memperkaya khazana ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai efektifitas pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga secara online pada Kecamatan Kramat Jati.

2. Secara Praktis.

   Penelitian ini dapat menjadi faktor pemikiran bagi instansi terkait mengenai efektifitas pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga secara online pada Kecamatan Kramat Jati sebagai bahan evaluasi dan acuan agar Pelayanan dalam Kartu Keluarga Online dapat lebih baik lagi dari sebelumnya. Penelitian ini pula juga diharapakan bisa dijadikan referensi untuk mengambil kebijakan yang mengarahkan kepada kemajuan institusi pemerintahan.

3. Secara Akademis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperkaya ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa bagi Departemen Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional, serta dapat menjadi bahan referensi bagi terciptanya suatu karya ilmiah.

1.5 Sistematika Penulisan.

Agar mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman kami dalam penulisan penelitian ini, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut;

1.5.1 Bagian Awal Skripsi.

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, dan halaman daftar lampiran.

1.5.2 Bagian Utama Penelitian.

Bagian utama penelitian terbagi dalam bab dan subbab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis menguraikan hal-hal yang menyangkut tentang latar belakang dari kasus, serta pokokpokok kasus dan tujuan maupun sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini Penulis menguraikan teori dan juga konsep, teori-teori, dan kerangka pemikiran yang menjadi landasan dan riset yang di ambil serta dari beberapa literatur.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan Pendekatan Penelitian, Penentuan Informan, Teknik Pengumpulan data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data serta Lokasi dan Jadwal Penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijabarkan mengenai gambaran universal Kota Jakarta Timur dan Kecamatan Kramat Jati, serta hasil analisis mengenai penelitian pelayanan pembuatan Kartu Keluarga Secara Online di Kecamatan Kramat Jati

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini di jabarkan mengenai Kesimpulan dan Saran dari penulis terhadap penelitian yang dilakukan. Kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang bersifat analisis obyektif. Sedangkan saran berisi mencantumkan jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada. Saran ini tidak lepas ditujukan untuk ruang lingkup penelitian.

1.5.3 Bagian Akhir Skripsi.

Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka dan daftar lampiran