

## DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Y. (2010). Kualitas pelayanan e-government ditinjau dari kepemimpinan transformasional, manajem pengetahuan dan manajemen peruban. Bandung: Unpad Press.

Azizah, N. (2020). Strategi Pemasaran Iklan Go-Jek Versi Cendekiawan Untuk Meningkatkan Pengguna Aplikasi Gojek. Jurnal Lontar, 8.

Berry, Z. d. (2013). Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.

Bhakti, I. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Oleh Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pembuatan E-KTP di Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang Provinsi Banten). Skripsi.

Hananuraga, R. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Transportasi Online (Grab). Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi, 8.

Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Hariyanto, S. d. (2017). Belajar dan Pembelajaran. Bandung: Remaja.

Indrajit, R. E. (2015). Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi.

Jailani. (2011). Pengantar Manajemen Publik (Tinjauan Dari Perspektif Al-Qur'an). Banda Aceh: Citra Kreasi Utama.

Kangean, S. (2020). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Shopee dalam Persaingan E-Commerce di Indonesia. 280 - 287.

Kariadin. (2019). Peranan Aparat Dalam Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Kaledupa Kabupaten Wakatobi. Jurnal Studi Pemerintahan, 53 - 65.

Linksman, R. (2015). Cara Belajar Cepat. Semarang: Dahara Prize.

Mahmudi. (2007). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN .

Norton, D. (2016). Public Service Management. Ohio: McGraw Hill.

Pour, K. . (2012). E-Government. New York: Prentice Hall.

Rusdia, U. (2019). Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 104-114.

Safroni, L. (2012). Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Yogyakarta: Aditya media .

Sarwinda. (2018). PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA. Skripsi.

Suriani, L. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP). Jurnal Kemunting, 571-602.

Syafie, I. K. (2003). Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI). Jakarta: Bumi Aksara.

Wardhan, A. K. (2021). Analisis Strategi Digital Marketing di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of research business economics*, 1-26.

Warsista. (2008). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Wawancara dengan Kepala Kecamatan Ciracas di kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur pada hari kamis tanggal 11 Juli 2023

Wawancara dengan Staff Kecamatan Ciracas di kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur pada hari kamis tanggal 11 Juli 2023

Wawancara dengan Kak Putri Masyarakat Kecamatan Ciracas di kecamatan Ciracas pada hari kamis tanggal 11 Juli 2023

Wawancara dengan Kak Desi Masyarakat Kecamatan Ciracas di kecamatan Ciracas pada hari kamis tanggal 11 Juli 2023

Wawancara dengan Kak Fanisa Masyarakat Kecamatan Ciracas di kecamatan Ciracas pada hari kamis tanggal 11 Juli 2023

Widhi, S. (2020). Implementasi Marketing Grab Dalam Menarik Minat Konsumen di Kota Jambi. Skripsi.

Widiastuti, I. (2018). Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 16-26.

Zoeltom, A. (2004). *Electronic Government Menuju Good Governance*. Jakarta:

Warta Eko bekerja sama dengan Spora Communications.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara

No	DIMENSI	Kepala Kecamatan Ciracas	Staff Kecamatan	Masyarakat
1.	Kebijakan Pemerintah	<p>1) Bagaimana mekanismedan prosedur pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Bagaimana mengkomunikasikan kebijakan pemerintah tentang e-KTP kepada masyarakat?</p> <p>3) Apakah ada persyaratan,biaya, atau batas waktu yang harus dipenuhi oleh masyarakat?</p>	<p>1) Apakah staff mengetahui dan memahami kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Bagaimana staff menerapkan dan menjalankan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>3) Bagaimana staff berkoordinasi dan berkomunikasi dengan pihak-pihak lain yang terkait dengan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di</p>	<p>1) Apakah Anda mendapatkan informasi yang jelas, lengkap, dan urat tentang kebijakan di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Apakah Anda merasa puas dan terbantu dengan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>3) Apakah Anda memiliki saran, kritik, atau masukan untuk meningkatkan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p>

			Kecamatan Ciracas?	
2.	Sumber Daya Manusia	<p>1) Bagaimana merekrut, melatih, dan mengembangkan SDM yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Apakah ada standar kompetensi, sertifikasi, atau pengembangan karir yang diberlakukan?</p> <p>3) Bagaimana memberikan insentif, penghargaan, dan sanksi kepada SDM yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p>	<p>1) Apakah staff memiliki kompetensi, motivasi, dan integritas yang cukup untuk terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Bagaimana staff meningkatkan kualitas diri Anda sebagai SDM yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>3) Bagaimana staff mendapatkan insentif, penghargaan, dan sanksi sebagai SDM yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p>	<p>1) Apakah Anda mengetahui dan memahami siapa saja yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Apakah SDM Kecamatan Ciracas yang terlibat dalam pelayanan e-KTP memiliki kompetensi, motivasi, dan integritas yang cukup untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat?</p> <p>3) Apakah Anda memiliki saran, kritik, atau masukan untuk meningkatkan kualitas SDM yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas ?</p>
3.	Sarana dan Prasarana	1) Bagaimana memperoleh,	1) Apakah staff memiliki	1) Apakah Anda mengapresiasi

		<p>mengelola, dan memelihara sarana dan prasarana untuk pelayanan KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Bagaimana ketersediaan kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>3) Bagaimana mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p>	<p>keterampilan, pengetahuan, dan tanggung jawab yang sesuai dengan sarana dan prasarana untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Bagaimana staff menggunakan, mengelola, dan memelihara sarana dan prasarana yang digunakan untuk</p>	<p>dan mendukung upaya pemerintah dalam menyediakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Apakah Anda mendapatkan informasi dan edukasi yang cukup tentang cara menggunakan sarana dan</p>
--	--	---	---	--

			<p>pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>3) Bagaimana staff mengatasi kendala, kerusakan, atau kekurangan sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p>	<p>prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>3) Apakah Anda berpartisipasi dan berkontribusi dalam pengembangan sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p>
4.	Partisipasi dan Pemahaman	1) Bagaimana	1) Apakah staff	1) Apakah Anda



	Masyarakat	<p>meningkatkan partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Bagaimana tingkat partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>3) Bagaimana menangani keluhan, saran, atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p>	<p>di Kecamatan Ciracas berperan aktif dalam meningkatkan partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan e-KTP?</p> <p>2) Bagaimana staff di Kecamatan Ciracas menilai tingkat partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan e-KTP?</p>	<p>mengetahui dan memahami tujuan dan manfaat dari pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas? Apakah Anda mendapatkan informasi yang jelas, lengkap, dan akurat tentang hal tersebut?</p> <p>2) Apakah Anda merasa puas dan terbantu dengan pelayanan e-KTP di</p>
--	------------	--	--	---

		<p>3) Bagaimana staff Kecamatan Ciracas merespon keluhan, saran, atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan e-KTP?</p>	<p>Kecamatan Ciracas? Apakah Anda mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan Anda?</p> <p>3) Apakah Anda memiliki saran, kritik, atau masukan untuk meningkatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas? Apakah Anda mengetahui dan memanfaatkan saluran yang</p>
--	--	--	---




				tersedia untuk menyampaikan pendapat Anda?
--	--	--	--	--

1.	Kebijakan Pemerintah			<p>Masyarakat 2</p> <p>1) Apakah Anda mengikuti dan mematuhi kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Apakah Anda menghadapi kendala, kesulitan, atau hambatan dalam</p>
----	----------------------	---	--	--

				<p>mengurus e-KTP di Kecamatan Ciracas dan mendapatkan solusi yang tepat dari pihak-pihak yang berwenang?</p> <p>3) Apakah Anda merasa aman dan nyaman dengan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p>
2.	Sumber Daya Manusia			1) Apakah SDM



			<p>di Kecamatan Ciracas memberikan layanan e-KTP yang ramah, sopan, dan profesional kepada Anda?</p> <p>2) Apakah Anda menghadapi kendala, kesulitan, atau hambatan dalam berhubungan dengan SDM yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p>
--	--	---	--

				<p>3) Apakah SDM di Kecamatan Ciracas menjaga data, privasi, dan hak-hak Anda sebagai warga negara?</p>
3.	Sarana dan Prasarana			<p>1) Apakah Anda merasa aman dan nyaman dengan sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Apakah Anda</p>

			<p>menghadapi kendala, kesulitan, atau hambatan dalam menggunakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>3) Apakah Anda menggunakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di</p>
--	--	---	--

				<p>Kecamatan Ciracas dengan baik dan benar?</p>
4.	<p>Partisipasi dan Pemahaman Masyarakat</p> 			<p>1) Apakah Anda berpartisipasi dan berkontribusi dalam pengembangan pelayanan e- KTP di Kecamatan Ciracas? Apakah Anda mengetahui dan memanfaatkan peluang yang ada untuk berinteraksi, berdiskusi, atau</p>



			<p>berkolaborasi dengan pihak-pihak lain yang terkait?</p> <p>2) Apakah Anda mengikuti dan mematuhi prosedur dan persyaratan yang ditetapkan untuk mengurus e-KTP di Kecamatan Ciracas? Apakah Anda mengetahui dan memenuhi biaya, batas waktu, dan dokumen yang dibutuhkan?</p>
--	--	---	--

				<p>3) Apakah Anda menghadapi kendala, kesulitan, atau hambatan dalam mengurus e-KTP di Kecamatan Ciracas? Apakah Anda mengetahui dan mendapatkan solusi yang tepat dari pihak-pihak yang berwenang?</p>
--	--	--	--	---



1.	Kebijakan Pemerintah			<p>Masyarakat 3 1) Apakah Anda</p>
----	----------------------	--	--	--

			<p>berpartisipasi dan berkontribusi dalam pengembangan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Apakah Anda mengetahuidan memanfaatkan fitur, fungsi, dan manfaat dari e-KTP sebagai identitas diri dan alat transaksi?</p>
--	--	---	---

				<p>3) Apakah Anda mengapresiasi dan mendukung upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p>
2.	Sumber Daya Manusia			<p>1) Apakah Anda berpartisipasi dan berkontribusi dalam pengembangan SDM yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan</p>

			<p>Ciracas?</p> <p>2) Apakah SDM yang terlibat dalam pelayanan e-KTP memberikan sosialisasi, bimbingan, atau konsultasi yang dibutuhkan kepada Anda?</p> <p>3) Apakah Anda mengetahui dan menghargai kinerja, prestasi, dan inovasi dari SDM yang</p>
--	--	---	---

				terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?
3.	Sarana dan Prasarana			<p>1) Apakah Anda memilikisaran, kritik, atau masukan untuk meningkatkan ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>2) Apakah Anda merasa puas</p>

				<p>dan terbantu dengan ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?</p> <p>3) Apakah Anda mengetahui dan memahami sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan</p>
--	--	---	--	---

				Ciracas?
4.	Partisipasi dan Pemahaman Masyarakat			<p>1) Apakah Anda merasa aman dan nyaman dengan pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas? Apakah Anda mengetahui dan percaya dengan perlindungan data, privasi, dan hak-hak Anda sebagai warga negara?</p> <p>2) Apakah Anda mendapatkan informasi dan edukasi yang cukup tentang</p>



			<p>cara menggunakan e-KTP di Kecamatan Ciracas? Apakah Anda mengetahui dan memanfaatkan fitur, fungsi, dan manfaat dari e-KTP sebagai identitas diri dan alat transaksi?</p> <p>3) Apakah Anda mengapresiasi dan mendukung upaya pemerintah dalam memberikan</p>
--	--	---	--

				<p>pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas? Apakah Anda mengetahui dan menghargai kinerja, prestasi, dan inovasi dari pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan e-KTP?</p>
--	--	---	--	---

## Lampiran 2 Transkrip Wawancara

### TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 1

**Informan Peneliti : Kepala Kecamatan**

**Tempat : Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur**

**Hari dan Tanggal : Kamis 11 Juli 2023**

**Waktu : 10.00 WIB**

**Peneliti :** Menurut Bapak, Bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?

**Informan :** Mekanisme dan prosedur pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam hal efisiensi dan kualitas. Kami telah membuka Pusat Layanan Terpadu (PLT) e-KTP di Kecamatan Ciracas yang menjadi pusat pelayanan e-KTP bagi masyarakat. Di PLT ini, kami melakukan proses pendaftaran, pengambilan foto, dan pengumpulan data penduduk dengan cara yang lebih efisien. Kami juga menggunakan teknologi informasi yang membantu mempercepat pemrosesan data dan memastikan verifikasi dan validasi data penduduk dapat dilakukan dengan cepat dan akurat. Selain itu, kami juga telah menetapkan jadwal pelayanan yang jelas untuk menghindari antrian panjang dan memastikan pelayanan e-KTP dapat berjalan dengan efisien.

**Peneliti :** Menurut Bapak, Bagaimana mengkomunikasikan kebijakan pemerintah tentang e-KTP kepada masyarakat?

**Informan** : Kami memiliki upaya yang aktif dalam mengkomunikasikan kebijakan pemerintah terkait e-KTP kepada masyarakat. Kami melakukan sosialisasi yang intensif tentang pentingnya memiliki e-KTP dan prosedur yang harus diikuti. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti pertemuan umum, brosur, dan media sosial. Selain itu, kami juga bekerja sama dengan lembaga masyarakat, seperti RT/RW dan tokoh masyarakat, untuk menyampaikan informasi tentang kebijakan e-KTP kepada warga. Melalui kolaborasi ini, kami dapat menyampaikan pesan-pesan pemerintah secara lebih efektif dan dapat diterima oleh masyarakat.

**Peneliti** : Menurut Bapak, Apakah ada persyaratan, biaya, atau batas waktu yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

**Informan** : Ya, terdapat persyaratan, biaya, dan batas waktu yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas. Masyarakat diwajibkan menyediakan dokumen-dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), surat pindah (jika ada), akta kelahiran (untuk anak-anak), dan dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku. Persyaratan ini ditetapkan untuk memastikan keabsahan dan keakuratan data yang tercatat dalam e-KTP. Terkait biaya administrasi, pemerintah daerah telah menetapkan biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat untuk pelayanan e-KTP, yang mencakup proses cetak dan pengiriman e-KTP. Namun, rincian mengenai besaran biaya yang dikenakan perlu dikonfirmasi melalui sumber resmi. Kami juga telah menetapkan batas waktu tertentu untuk masyarakat mengurus e-KTP guna mendorong mereka agar segera melengkapi persyaratan.

## **TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 2**

**Informan Peneliti : Irfan**

**Tempat : Kecamatan Ciracas**

**Hari dan Tanggal : Kamis 11 juli 2023**

**Waktu : 10.00 WIB**

**Peneliti :** Menurut anda Apakah staff mengetahui dan memahami kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?

**Informan :** Ya, sebagai seorang staff di Kecamatan Ciracas, saya sepenuhnya mengetahui dan memahami kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di wilayah kami. Saya mengikuti perkembangan dan perubahan kebijakan terkait pelayanan e-KTP secara teratur melalui berbagai sumber informasi yang disediakan oleh pemerintah, baik melalui pelatihan internal maupun melalui pembaruan yang diberikan oleh instansi terkait.

**Peneliti :** Menurut anda, Bagaimana staff menerapkan dan menjalankan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?

**Informan :** Untuk menerapkan dan menjalankan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas, saya melakukan beberapa tindakan. Pertama, saya memastikan bahwa semua prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah terkait pelayanan e-KTP telah dipahami dengan baik oleh seluruh anggota staf di kecamatan kami. Kami melakukan pembaruan berkala terkait perubahan kebijakan dan persyaratan terkini.

**Peneliti :** Bagaimana staff berkoordinasi dan berkomunikasi dengan pihak-pihak

lain yang terkait dengan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?

**Informan :** Dalam menjalankan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas, kami memiliki koordinasi dan komunikasi yang baik dengan pihak-pihak terkait. Kami menjalin kerja sama dengan instansi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, serta Badan Kepegawaian Daerah. Kami mengadakan pertemuan rutin dengan pihak-pihak terkait untuk berbagi informasi terbaru, menyampaikan kendala atau masalah yang dihadapi, dan mencari solusi bersama. Selain itu, kami juga menjaga komunikasi yang baik dengan masyarakat, baik melalui media sosial, pengumuman di kantor, atau pertemuan langsung dengan masyarakat untuk memberikan informasi terkait kebijakan pelayanan e-KTP.



## **TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 3**

**Informan Peneliti : Putri**

**Tempat : Kecamatan Ciracas**

**Hari dan Tanggal : Kamis 11 juli 2023**

**Waktu : 10.00 WIB**

**Peneliti :** Apakah Anda mendapatkan informasi yang jelas, lengkap, dan akurat tentang kebijakan di Kecamatan Ciracas?

**Informan :** Sebagai masyarakat di Kecamatan Ciracas, saya mengakui bahwa saya telah mendapatkan informasi yang jelas, lengkap, dan akurat tentang kebijakan di wilayah kami. Pemerintah Kecamatan Ciracas telah melakukan upaya yang baik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Mereka menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti papan pengumuman di kantor pemerintahan, media sosial, situs web resmi, dan juga pertemuan langsung dengan masyarakat. Informasi tersebut mencakup kebijakan terkait pelayanan e-KTP, peraturan terkait, prosedur, dan upaya pembaruan yang sedang dilakukan.

**Peneliti :** Apakah Anda merasa puas dan terbantu dengan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?

**Informan :** Secara pribadi, saya merasa puas dan terbantu dengan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas. Proses pelayanan e-KTP berjalan relatif lancar dan efisien. Saya mengapresiasi adanya upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan kecepatan dalam memberikan layanan ini kepada masyarakat. Pendekatan yang ramah dan keramahan dari

petugas yang terlibat juga membuat pengalaman saya dalam mendapatkan e-KTP menjadi lebih baik. Saya merasa terbantu dengan kemudahan akses dan kesempatan untuk mengurus dokumen penting ini dengan cepat dan mudah.

**Peneliti :** Apakah Anda memiliki saran, kritik, atau masukan untuk meningkatkan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e- KTP di Kecamatan Ciracas

**Informan :** saya berharap adanya sosialisasi yang lebih intensif mengenai proses pengurusan e-KTP. Banyak masyarakat yang masih kurang memahami persyaratan dan prosedur yang harus diikuti. Melalui kampanye sosialisasi yang efektif, pemerintah dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat dan memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan serta dokumen yang diperlukan.





## **TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 4**

**Informan Peneliti : Desi**

**Tempat : Kecamatan Ciracas**

**Hari dan Tanggal : Kamis 11 juli 2023**

**Waktu : 10.00 WIB**

**Peneliti :** Apakah Anda mengikuti dan mematuhi kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?

**Informan :** Ya, saya mengikuti dan mematuhi kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas. Saya mengikuti prosedur yang ditetapkan dan menyediakan dokumen yang diperlukan dengan benar.

**Peneliti :** Apakah Anda menghadapi kendala, kesulitan, atau hambatan dalam mengurus e-KTP di Kecamatan Ciracas dan mendapatkan solusi yang tepat dari pihak-pihak yang berwenang?

**Informan :** Saya menghadapi beberapa kendala dalam mengurus e-KTP di Kecamatan Ciracas, seperti antrean yang panjang dan keterbatasan tempat duduk. Namun, pihak-pihak yang berwenang telah memberikan solusi yang tepat dengan memperbaiki sistem antrian dan penjadwalan untuk mempercepat proses pengurusan e-KTP.

**Peneliti :** Apakah Anda merasa aman dan nyaman dengan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?

**Informan :** Secara umum, saya merasa aman dan nyaman dengan kebijakan

pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas. Meskipun masih ada beberapa perbaikan yang dapat dilakukan, pemerintah telah berusaha meningkatkan infrastruktur dan menyediakan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.



## **TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 5**

**Informan Peneliti : Fanisa**

**Tempat : Kecamatan Ciracas**

**Hari dan Tanggal : Kamis 11 juli 2023**

**Waktu : 10.00 WIB**

**Peneliti :** Apakah Anda berpartisipasi dan berkontribusi dalam pengembangan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?

**Informan :** Saya tidak berpartisipasi secara langsung dalam pengembangan kebijakan pemerintah terkait pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas, tetapi saya mendukung langkah-langkah pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi digital seperti e-KTP. Saya berharap kebijakan ini dapat membantu mempercepat proses administrasi serta meningkatkan keamanan dan akurasi data penduduk.

**Peneliti :** Apakah SDM di Kecamatan Ciracas memberikan layanan e-KTP yang ramah, sopan, dan profesional kepada Anda?

**Informan :** Saya merasa SDM di Kecamatan Ciracas memberikan layanan e-KTP yang ramah, sopan, dan profesional kepada saya. Mereka selalu memberikan informasi yang jelas dan membantu menjawab pertanyaan atau kebutuhan saya terkait dengan proses pelayanan e-KTP. Saya merasa diperlakukan dengan hormat dan pelayanan yang diberikan dilakukan dengan efisiensi dan ketelitian.

**Peneliti :** Apakah Anda berpartisipasi dan berkontribusi dalam pengembangan

SDM yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas?

**Informan :** Ya, saya secara aktif berpartisipasi dan memberikan kontribusi dalam pengembangan SDM yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ciracas. Saya telah menghadiri pertemuan-pertemuan terkait dan memberikan masukan serta saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di wilayah ini.



**DOKUMENTASI**







## Surat Izin Penelitian Kepada Kantor Kecamatan Ciracas Jakarta Timur



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax: 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

---

Nomor : 624 /WD/VI/2023 Jakarta, 22 Juni 2023  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak / Ibu Pimpinan Kepala Kecamatan Ciracas  
JL. Raya Ciracas Blok K No.2 RT. 4/ RW.3, Ciracas, Kota Jakarta Timur.

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Salsabila Ayu Noveliani  
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516056  
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik  
Alamat Rumah : Kp. Rumbut, Komplek Barito Lama No. A5  
HP : 081285175477  
Email : Ayusalsabila666@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Akuntabilitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Ciracas 2023.  
Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Rusman Ghazali, M.Si. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasamanya Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

  
Wakil Dekan  
Dr. Bhakti Nur Awanto, M.Si

**UNIVERSITAS NASIONAL**

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik - Ilmu Komunikasi



## Skripsi Salsabila ayu

### ORIGINALITY REPORT

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas Nasional</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repository.ar-raniry.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.jurnal-umbuton.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repository.unas.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>eprints.umm.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Salsabila Ayu Noveliani

NPM : 193515516056

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 22 November 2000

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Komplek Barito No. A5 Rt. 01 Rw. 01 Nomor Telpon / Hp :

081285175477

Email : [Ayusalsabila666@gmail.com](mailto:Ayusalsabila666@gmail.com)

### **Pendidikan Formal**

( 2007 – 2013 ) : SDN 010 PT

( 2013 – 2016 ) : SMP Kartika VIII – I

( 2016 – 2019 ) : SMAN 93 Jakarta

( 2019 – 2023 ) : Universitas Nasional

