

Strategi Peningkatan Pelayanan perekaman *E-KTP* Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Lolita Oktaviana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
lolitaoktav28@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan hukum
Universitas Negeri Surabaya
Meirinawati91@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang ditujukan kepada orang lain, baik individu maupun kelompok. Salah satu pelayanan yang di berikan kepada masyarakat yaitu perekaman *E-KTP* melalui pelayanan jemput bola. Selama ini pelayanan *E-KTP* masih terdapat permasalahan yang meliputi, tidak memiliki cukup waktu, malas mengantri, tidak mengetahui persyaratan, serta proses yang cukup lama. Dengan adanya permasalahan pada perekaman *E-KTP* Dispendukcapil membuat terobosan pelayanan percepatan mengenai perekaman *E-KTP* melalui pelayanan jemput bola. Dengan adanya strategi jemput bola perekaman *E-KTP* dapat membantu masyarakat untuk mempunyai kartu identitas meskipun sudah lanjut usia khususnya warga Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah strategi peningkatan perekaman *E-KTP* melalui pelayanan jemput bola menggunakan teori menurut Osborne yang terdapat lima pokok dasar yaitu: Strategi Inti, Strategi Konsekuensi, Strategi Pelanggan, Strategi Pengawasan, Strategi Budaya Hasil penelitian ini Dispendukcapil telah melaksanakan strategi dalam pelayanan jemput bola dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan perekaman *E-KTP*, dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal Dispendukcapil menciptakan kondisi kerja yang sehat antar pegawai dan atasan yang dilakukan dengan sikap kekeluargaan antara pegawai dan atasan waktu menjalankan tugas. Sehingga pegawai akan merasa nyaman dengan kondisi kerja. Saran yang disampaikan dari peneliti terhadap Dispendukcapil yaitu peran pemimpin yang selalu ikut serta diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam jemput bola perekaman *E-KTP*, juga memperhatikan *redward* yang seharusnya bukan di nilai dari kepuasan pegawainya bisa juga dengan finansial yang di dapatkan, dan memberikan tambahan transportasi yang memadahi untuk perekaman *E-KTP* supaya semua masyarakat bisa terjangkau.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Perekaman *E-KTP*

Abstrack

Services are a series of activities aimed towards both individual and groups. One service that is provided to the community is that the recording of the *E-KTP* card through pro-active service. Currently, there have been some problems associated with the *E-KTP* card service. These problems include not having enough time which leads to not knowing the requirements. In addition, it is a fairly long process which takes a lot of people's time. Due to these problems, the Office of Population and Civil Registration of Surabaya (OPCRS) built roads to accelerate services in regards to the *E-KTP* card through pro-active service. With this strategy, the process of getting an *E-KTP* card can be more efficient and help people of all ages, including the elderly, and especially for the residents of Surabaya. The type of research used for the strategy is a descriptive study using a qualitative approach. The focus of this research is the strategy of increasing the efficiency of *E-KTP* card processes through pro-active service. Using the theory developed by Osborne, there are five basic points: core strategy, strategy consequence, customer strategy, control strategy, and strategy culture. Results of this experiment has resulted in the implementation of pro-active services in an effort to improve the quality and efficiency of the *E-KTP* service. In order to fulfill the maximum

requirements, the OPCRS created healthy working conditions for employees and employers which was supported by the intention of kinship between employees and their employers. By doing this, it will make employees feel more comfortable with the working conditions and give them a higher sense of duty. Researchers have given recommendations to the OPCRS which states that the role of a leader is to always participate and improve services thru the pro-active recording of *E-KTP*. They also pay attention to rewards that give value for their employees such as financial rewards. Furthermore, they must provide adequate transportation methods for recording *E-KTP* cards so that it can be affordable for everyone

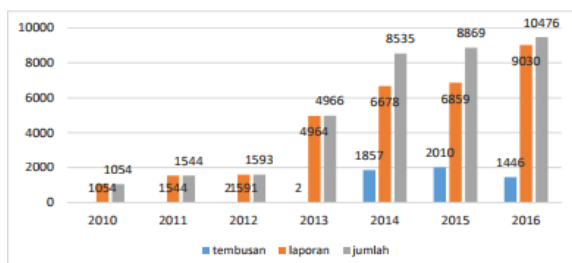
Keywords: Strategy, Service, E-KTP Recording

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang ditujukan kepada orang lain, baik individu maupun kelompok. Salah satunya adalah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aktifitas yang strategis, yang artinya dalam pelaksanaannya terjadi hubungan langsung antara warga negara dengan pemerintahan. Pemerintah memiliki kewajiban penuh terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diberikan kepada semua kalangan masyarakat, dari pemerintah melalui birokrat kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakatnya. Sehingga pemerintah mempunyai kewajiban serta tanggungjawab dalam proses pelayanan mulai dari kualitas, profesionalitas, biaya dan kepastian waktu.

Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, bahwa pelayanan publik merupakan 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. Seiring dengan hal tersebut, tuntutan masyarakat yang semakin meningkat mengharuskan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dalam sisi kualitas pelayanan. untuk menciptakan pelayanan publik yang baik tentunya tidak terlepas dari peran Aparatur Negara sebagai penyelenggaranya. Tuntutan masyarakat dapat dilihat dari bagan pegaduan dibawah ini :

Bagan 1.1
Laporan/Pengaduan masyarakat Periode 2010-2016



Sumber: <http://www.ombudsman.go.id>

Berdasarkan bagan diatas menunjukkan bahwa tahun 2016 terjadi peningkatan seperti terlihat dalam bagan diatas yaitu tingkat pengaduan masyarakat yang semakin meningkat dilihat dari laporan pengaduan di Ombudsman. Terlihat bahwa laporan pengaduan selama 6 tahun sebelumnya (Tahun 2010-2016) terjadi kenaikan terhadap keluhan laporan pengaduan pelayanan. Hal inilah yang menjadi tantangan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan berupaya membuat strategi dalam pelayanan. Dalam menghadapi tantangan masyarakat pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pemerintah harus mampu memahami kebutuhan dan permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi oleh masyarakat. Salah satu kota yang memperhatikan pada peningkatan kualitas pelayanan adalah kota Surabaya, yaitu dengan persentase laporan pengaduan terbanyak pada tahun 2016 sebanyak 168 pelapor (49%) dari seluruh Jawa Timur.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota terbesar yang mempunyai kepadatan penduduk cukup tinggi. Dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, Pemerintah Kota Surabaya berusaha untuk terus memperbaiki pelayanan dengan strategi pelayanan publik yang baik di masyarakatnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya prestasi yang didapatkan oleh Kota Surabaya dibidang pelayanan publik kepada masyarakat salah satunya Pelayanan pembuatan akta kelahiran dan KTP elektronik Dispendukcapil masuk ke zona hijau. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atau Dispendukcapil merupakan instansi publik yang bertugas sebagai instansi yang melakukan pencatatan dalam hal administrasi kependudukan salah satunya melalui pelayanan E-KTP. Dulunya KTP hanya berlaku 5 tahun sekali dan harus melakukan aktifasi agar bisa di pergunakan dan tercatat sebagai warga negara. Tetapi setelah adanya Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia yang menjelaskan Pasal 64 ayat (7) huruf a Undang-Undang nomor 24 tahun 2013, mengamanatkan bahwa KTP-EL untuk

warga Indonesia masa berlakunya seumur hidup selanjutnya dalam Pasal 101 huruf C Undang-Undang nomor 24 tahun 2013, diamanatkan bahwa KTP-El yang sudah di terbitkan sebelum Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 ditetapkan berlaku seumur hidup, dan tidak perlu diperpanjang walaupun habis masa berlakunya. Kedua surat edaran tersebut sebagai tindak lanjut atas berlakunya Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (dukcapil.kemendagri.go.id/).

Dalam proses pembuatan E-KTP di Surabaya ada beberapa kendala yang dihadapi. Faktor dari masyarakat yang menjadi kendala proses pembuatan E-KTP. Salah satu kendalanya adalah tidak memiliki cukup waktu, malas mengantri, tidak mengetahui persyaratannya, serta menjalani proses yang lama seperti yang diungkapkan oleh Amelia selaku masyarakat yang melakukan pengurusan perekaman E-KTP di kecamatan mengatakan bahwa, “Saya sebenarnya ogah mbak berurusan sama orang-orang di kecamatan tapi mau bagaimana lagi pemerintah yang mewajibkan juga, ga mungkin saya melanggarnya, kalau pengurusan di kecamatan gini lama prosesnya antrinya yaa lama, kan saja juga bekerja jadi kalau tidak ambil cuti yaa tidak bisa mengurus.” (Wawancara pada 22 September 2017) Diungkapkan juga oleh Suranti selaku masyarakat mengatakan bahwa, “Masyarakat sebenarnya mau mbak kalau melakukan pengurusan, tetapi yaa sebaiknya di adakan sosialisasi terlebih dahulu mengenai persyaratan dan tata aturan setelah mendapatkan SUKET secara rutin biar masyarakat paham, biar ga bolak balik juga ngurus persyaratannya, kan kasihan kalau ada orang tua yang harus bolak-balik di jalan cuman kurang berkas untuk perekaman ini.” (Wawancara pada 23 September 2017). Dengan adanya kekurangan di setiap program pelayanan pihak Dispendukcapil tidak turun semangat dalam melakukan tugasnya. Dispendukcapil Surabaya memberikan strategi pada perekamana E-KTP melalui pelayanan jemput bola yang lebih memudahkan masyarakat. Pelayanan jemput bola merupakan sebuah strategi pelayanan di peruntukan bagi masyarakat Surabaya yang tidak dapat membuat E-KTP di kecamatan atau di Dispendukcapil. Jemput bola sendiri mulai di jalankan pada 2016 akhir dimana pihak Dispendukcapil melihat suatu peluang yang akhirnya mereka melakukan strategi percepatan untuk perekaman E-KTP dengan mendatangi langsung kediaman warga serta menjelaskan pentingnya memiliki nomor kependudukan, serta

membawa perlengkapan lengkap yang sama halnya waktu melakukan perekaman di kecamatan. Layanan program perekaman E-KTP melalui pelayanan jemput bola ini di sambut antusias oleh masyarakat Surabaya meskipun sekarang masih belum merata dalam hal pelayanan. Karena dalam personil pelayanan jemput bola juga sebenarnya kurang, serta armada yang hanya ada satu yang menjadi salah satu alasan belum bisa merata dalam hal pelayanan.

Dengan adanya strategi jemput bola pada pelayanan perekaman E-KTP Dispendukcapil dapat membantu semua kalangan masyarakat mempunyai kartu identitas meskipun sudah lanjut usia khususnya warga Kota Surabaya. Hal tersebutlah yang membuat penulis tertarik akan mengetahui dan mendiskripsikan lebih dalam mengenai strategi yang di lakukan Dispendukcapil Surabaya dalam peningkatan perekaman E-KTP melalui pelayanan jemput bola guna memberikan kemudahan kepada masyarakat. Oleh karena itu judul yang diambil peneliti berkaitan dengan penelitian ini adalah **“Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”**.

METODE

Jenis penelitian yang di gunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Deskripsi mengenai bagaimana adalah “Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”. Dengan menggunakan teori dari Osborne yang mencakup *Core Strategy*, *Consequences Strategy*, *Customer Strategy*, *Control Strategi*, *Culture Strategy*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan menggunakan tiga cara menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:246) yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian ini, peneliti berusaha memaparkan hasil dari penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Salah satu pelayanannya adalah pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP. Munculnya pelayanan jemput bola ini di sebabkan karena adanya hambatan oleh masyarakat yang tidak bisa melakukan perekaman E-KTP di kecamatan maupun Dispendukcapil. Dengan

adanya masyarakat yang tidak bisa melakukan perekaman tersebut, maka muncul sebuah pelayanan percepatan pada perekaman E-KTP melalui pelayanan jemput bola, untuk memudahkan masyarakat Surabaya yang tidak bisa melakukan perekaman di kecamatan maupun di Dispendukcapil Surabaya. Dengan adanya pelayanan jemput bola perekaman E-KTP guna untuk memudahkan masyarakat mendapatkan E-KTP.

1. Core Strategy (Strategi Inti)

Tujuan dari dibentuknya pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP yaitu untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan untuk perekaman E-KTP bagi masyarakat. Dengan dibentuknya pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP pada tahun 2015 kedepannya maka seluruh masyarakat yang berada di Kota Surabaya dapat memiliki E-KTP sehingga tidak ada alasan masyarakat untuk tidak melakukan perekaman E-KTP. Awalnya perekaman E-KTP dilakukan di setiap kecamatan-kecamatan karena terdapat masyarakat yang tidak dapat melakukan perekaman E-KTP akhirnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membentuk pelayanan jemput bola. Alasan masyarakat yang tidak mau untuk melakukan perekaman E-KTP beragam antara lain, tidak menginginkan proses yang berbelit-belit dan merasa dipersulit. Setelah terbentuk pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP mulai diberikan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai pelayanan jemput bola. Antusias masyarakat terhadap pelayanan jemput bola ini sangat tinggi, masyarakat merasa terbantu dan dimudahkan dalam proses perekaman E-KTP. Pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP bukan merupakan pelayanan inti, tetapi pelayanan percepatan yang membantu masyarakat untuk memudahkan dalam proses perekaman E-KTP. Proses yang harus dilakukan untuk mendapatkan pelayanan jemput bola untuk melakukan perekaman E-KTP juga cukup mudah yaitu dengan membawa fotocopy KK dan bukti foto, setelah itu diproses oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, setelah mendapat surat disposisi maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya akan datang ke rumah-rumah masyarakat dan sekolah-sekolah untuk melakukan perekaman E-KTP.

2. Consequences Strategy (Strategi Konsekuensi)

Strategi ini menjelaskan bahwa dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal dan bagus maka harus menciptakan kondisi kerja yang sehat sehingga kualitas kinerja semakin meningkat dan pelayanan berjalan dengan baik. Selain itu strategi

ini menerapkan sistem reward dan punishment untuk pegawainya guna meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai serta mematuhi semua peraturan yang sudah terbentuk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada pelayanan jemput bola untuk perekaman E-KTP meningkatkan motivasi pegawai dengan melakukan pengarah dan bimbingan sebelum melakukan pekerjaan setiap paginya oleh atasan untuk pada waktu melaksanakan tugas pegawai akan langsung mengerti pekerjaan yang dilakukannya sehingga masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat juga puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada pelayanan jemput bola dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Tidak hanya motivasi tetapi juga sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP. Dalam pelayanan jemput bola untuk perekaman E-KTP peralatan yang di gunakan untuk perekaman dan pegawai yang menjalankan sudah kompeten dalam tugasnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada pelayanan jemput bola untuk perekaman E-KTP memberikan reward dan punishment untuk meningkatkan semangat pegawai dalam melakukan perekaman E-KTP. Wujud pemberian reward berupa kepuasan pegawai dalam menjalankan pelayanan atau loyalitas dari pegawainya dan diajak makan-makan oleh atasan setelah melaksanakan pelayanan jemput bola untuk perekaman E-KTP. Sedangkan untuk punishment itu tidak ada, hanya berupa teguran dan nasehat jika pegawai melakukan kesalahan. Dispendukcapil juga mendapatkan penghargaan sebagai pencetus utama pelayanan jemput bola, dan mendapatkan penghargaan dari singapura tentang pelayanan publik, dengan adanya penghargaan tersebut terdapat kepuasan tersendiri yang di rasakan oleh para pegawai Dispendukcapil. Faktor yang mendukung yaitu antusias dari masyarakat dalam pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP disambut baik. Sedangkan kendala yang menghambat yaitu dari masyarakatnya yang sakit seperti sakit struk yang tangannya kaku tidak bisa di gerakan, terkadang sidik jarinya susah terbaca pada alatn perekaman, serta terkadang pihak dispenduk melakukan perekaman pada anak-anak yang mengalami gangguan mental, yang mana biasanya anaknya sangat hiperaktif sampai melempar barang-barang yang takutnya bisa merusak peralatan perekaman, tidak ada dana yang di berikan hanya dana untuk uang bensin yang di anggarkan sehingga selebihnya memakai uang pribadi, serta kendaraan

yang di pakai sampai saat ini masih 1 unit, koneksi internet yang lemah mengakibatkan data tidak dapat diverifikasi sehingga eror, data yang menghambat biasanya dari KK lama atau masih berupa KK merah sehingga data tersebut tidak bisa terbaca oleh sistem karena sistem hanya bisa membaca data terbaru.

3. Costumer Strategy (Strategi Konsumen)

Strategi ini mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal dan maksimal terhadap masyarakat dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh bitokrat atau pemberi pelayanan publik. Menciptakan sistem umpan balik dari masyarakat, prosedur yang sederhana, menciptakan lingkungan kantor yang menyenangkan dan menyediakan tempat pengaduan serta menciptakan sistem pelayanan yang berbasis teknologi informasi, media, dan telekomunikasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada pelayanan jemput bola untuk perekaman E-KTP dalam menciptakan pelayanan yang efektif menyesuaikan permintaan dan kondisi masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada. Prosedur yang ada dalam pelayanan jemput bola untuk perekaman E-KTP memudahkan masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP, sesuai dengan tujuan dari dibentuknya pelayanan jemput bola yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan dalam perekaman E-KTP. Terbukti dengan respon dari masyarakat yang antusias dengan munculnya pelayanan jemput bola untuk perekaman E-KTP. Pelayanan jemput bola untuk perekaman E-KTP menggunakan alat-alat yang elektronik yaitu menggunakan computer dan bukan secara manual lagi karena pembuatan ktp yang sekarang sudah menggunakan elektronik sehingga semua alat-alat menggunakan teknologi serta dilakukan dengan system pelayanan secara langsung kepada masyarakat atau terjun langsung kepada masyarakat.

4. Control Strategy (Strategi Kontrol)

Dengan strategi ini diharapkan mampu untuk menciptakan kemampuan dan kemandirian masyarakat terhadap instansi pelayanan publik. Diharapkan dengan strategi ini dapat menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. dalam strategi ini terjadi proses pemberdayaan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Upaya pengawasan dan evaluasi kerja terhadap pegawai dalam melaksanakan pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP dilakukan oleh atasan dengan memantau keseharian dari proses pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP serta pegawai pegawai dan juga

memberikan laporan perekaman E-KTP yang sudah dilaksanakan sebagai bukti. Sedangkan untuk evaluasi di lakukan sebatas pengontrolan alat perekaman E-KTP karena pelayanan jemput bola sendiri bukan pelayanan inti. Pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP merupakan pelayanan pendukung untuk melakukan perekaman E-KTP. Proses pemberdayaan terhadap pegawai yaitu dengan mempercayai pegawai dan menghargai pegawai waktu melakukan proses perekaman E-KTP. Memberikan fasilitas fasilitas yang di butuhkan untuk memudahkan dalam proses perekaman E-KTP dan mengharuskan semua pegawainya untuk bisa melakukan setiap pekerjaan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sehingga mengetahui semua jenis pekerjaan dapat dikuasai sehingga dapat saling membantu satu dengan yang lainnya.

5. Culture Strategy (Strategi Budaya)

Strategi budaya ini bertujuan untuk merubah budaya kerja organisasi yang terdiri dari unsur-unsur kebiasaan, emosi, dan psikologi, sehingga pandangan masyarakat terhadap budaya organisasi publik ini berubah (tidak lagi memandang rendah). Pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP dilakukan dengan sikap yang kekeluargaan antara pegawai dengan atasan. Sehingga pegawai akan merasa nyaman dengan kondisi kerja yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terutama saat melakukan pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP yang membutuhkan tenaga banyak karena pelayanan ini dilakukan dengan terjun secara langsung kepada masyarakat. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dituntut dapat menguasai semua bidang kerja yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sehingga semua pegawai dapat membantu jika dibutuhkan banyak pegawai untuk melakukan pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP. Serta menciptakan hubungan yang harmonis antara pegawai dengan atasan. Dalam pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP ini atasan sering mengajak makan para pegawainya saat selesai melakukan perekaman E-KTP, melakukan persiapan sebelum melakukan pelayanan dimulai sehingga pegawai siap saat bekerja serta berkeliling untuk mengecek pegawai.

PENUTUP

Simpulan

Strategi Peningkatan Perekaman E-KTP Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tersebut melalui strategi yang dikemukakan oleh Osborne yaitu : Core Strategy (Strategi Inti), Consequences

Strategy (Strategi Konsekuensi), Customer Strategy (Strategi Konsumen), Control Strategy (Strategi Kontrol), dan Culture Strategy (Strategi Budaya). Pada bab hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan strategi peningkatan perekaman E-KTP melalui pelayanan jemput bola telah berjalan baik dan lancar, hanya masih terdapat beberapa kendala teknis.

Pada *Core Strategy* (Strategi Inti), dapat diketahui bahwa pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah melaksanakan strategi dalam pelayanan jemput bola dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan jemput bola tersebut. Peran pemimpin dalam melaksanakan pelayanan jemput bola sangat diperlukan, sebab dengan adanya seorang pemimpin suatu pelayanan dapat berjalan atau tidaknya tergantung pada pemimpin yang mengatur seluruh proses pelayanan dan penilaian dari pelayanan serta pegawainya. Dengan pengawasan dari pimpinan.

Pada *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi) bahwa, dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal dan bagus maka harus menciptakan kondisi kerja yang sehat sehingga kualitas kinerja semakin meningkat dan pelayanan berjalan dengan baik.

Pada *Costumen Strategy* (Strategi Konsumen) bahwa, strategi ini mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal dan maksimal terhadap masyarakat, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh birokrat atau pemberi pelayanan publik. Menciptakan sistem umpan balik dari masyarakat, prosedur yang sederhana, menciptakan lingkungan kantor yang menyenangkan dan menyediakan tempat pengaduan serta menciptakan sistem pelayanan yang berbasis teknologi informasi, media, dan telekomunikasi.

Pada *Control Strategy* (Strategi Kontrol) bahwa, pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah melaksanakan pengontrolan strategi dalam pelayanan jemput bola dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan jemput bola tersebut.

Pada *Culture Strategy* (Strategi Budaya) bahwa, pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mengubah budaya yang mampu menghambat proses pelayanan adalah dengan upaya yang dapat dilakukan dengan sikap kekeluargaan antara pegawai dengan atasan.

Sehingga pegawai akan merasa nyaman dengan kondisi kerja yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terutama saat melakukan pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP Unesa,
- Dra. Meirinawati, M.AP, selaku dosen pembimbing,
- Fitritun Niswah, S.AP, M.AP., Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP selaku dosen penguji,
- M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti,
- Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara moral maupun materil kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Analisis Sistem Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Iriantara, Y. 2004. *Manajemen Strategi Public Relations*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Matondang. 2008. *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Prawirosentono, Suyadi & Dewi Primasari. (2014). *Manajemen Strategi & Pengambilan Keputusan Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sarwono, Jonatha. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan*

- Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.
- _____. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, reformasi birokrasi dan kepemimpinan masa depan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak .2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____.2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suratman, B., & Wulandari, S. S. (2017). *Publik relation*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.
- Sondang P. (2005). *Manajemen Stratejik*. Jakarta. Bumi Aksara
- Boyne, Walker. 2004. *Strategi content and publik service organizations*. (Online). www.researchgate.net/publication/31013700_Strategy_Content_and_Public_Service_Organizations/links/0fcfd50d098c53685e000000, di akses 18 Oktober 2017
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 10 Maret 2016. *Pelayanan Baik: Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk pembuatan akta kelahiran dan KTP elektronik masuk zona hijau*. (Online). <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/media-a-publik/berita?start=5>. Diakses tanggal 02 Oktober 2017
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.2003., *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003*. (Online), (<http://google.com>, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003), diunduh 15 maret 2017.
- Moses, Mustafa.2016. *Ombudsman Temukan Banyak Masalah dalam Proyek E-KTP*. Dalam Tempo.co. 10 Oktober. Surabaya
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.2005.Keputusan Menteri Negara Pendayaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 Dalam Pedoman Pelayanan Umum tgl. 25 November 1993. (Online), (<https://keputusan-menteri-pan-no-63-tahun-2003>), diunduh 4 April 2017.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Online). <http://ppid.lan.go.id/wp-content/uploads/2014/10/Perkalan-No.10-Tahun-2011-Tentang-Pedoman-Penyelenggaraan-Diklat-Pelayanan-Publik.pdf>. Di unduh 4 April 2017
- Lembaga Administrasi Negara, 2003, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, LAN, Jakarta. (Online). <http://ppid.lan.go.id/wp-content/uploads/2014/10/Perkalan-No.10-Tahun-2011-Tentang-Pedoman-Penyelenggaraan-Diklat-Pelayanan-Publik.pdf>. Di unduh 4 April 2017
- Surat Edaran Kementrian Dalam Negeri. 2016. *KTP Elektronik (KTP El) Berlaku Seumur Hidup*. (Online). http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/izCF/iles/uploads/downloads/SE_MDN_tentang_KTP-el_Untuk_Gubernur,_Bupati,_Walikota.pdf. Diakses tanggal 02 Oktober 2017.
- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. <http://peraturan.go.id/uu/nomor-25-tahun-2009.html>, diakses tanggal 02 Oktober 2017
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. <http://peraturan.go.id/uu/nomor-25-tahun-2009.html>, diakses tanggal 02 Oktober 2017
- www.surabaya.go.id. *Penghargaan*. 2016. (Online). <http://surabaya.go.id/berita/8230-penghargaan>. Diakses tanggal 02 Oktober 2017