

**PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP BERBASIS E-GOVERNMENT
DI KECAMANTAN PULOMERAK KOTA CILEGON-BANTEN**

**OLEH :
SUGIYATNO**

ABSTRAK

Adapun yang dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada di Kecamatan Pulo Merak dalam proses pembuatan e-KTP di antaranya yaitu : Prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan kurangnya pengetahuan dari masyarakat mengenai tata cara pembuatan e-KTP. Kesadaran dari masyarakat yang masih rendah akan pentingnya administrasi kependudukan. Rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai tata cara penerbitan KTP Elektronik. Sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam pelayanan publik. Kurangnya transparansi pegawai dalam memberikan informasi yang jelas sehingga tidak dapat dimengerti oleh masyarakat, baik secara aturan maupun secara bentuk pembiayaan.

Dari identifikasi masalah di atas penulis membatasi masalah penelitian yaitu mengenai pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP dan faktor-faktor penghambat masalah pelayanan publik berbasis e-Government yang ada di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon tahun 2016.

Berdasarkan batasan dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka peneliti menyampaikan maksud dari penelitian ini yaitu : Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP berbasis e-Government di Kecamatan Pulomerak. Untuk menganalisis dan mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dicapai dan apa saja kendala masalahnya dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP berbasis e-Government di Kecamatan Pulomerak. Untuk mengetahui kelayakan sarana dan prasarana pelayanan.

Kata kunci : *Pembuatan e-KTP berbasis e-Government*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah seringkali didesak oleh banyak pihak untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam memberikan informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Perubahan-perubahan yang terjadi saat ini menuntut terbentuknya

pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif, dimana masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan dipercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik pada bagian butir b diungkapkan tentang “keharusan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik”. Untuk itu pemerintah menggalakkan program reformasi birokrasi sebagai upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti yang ditentukan oleh UU.

Reformasi birokrasi menjadi suatu program mendesak yang harus segera dituntaskan demi terciptanya pemerintahan yang modern, efektif dan efisien. Salah satu bentuk dari reformasi birokrasi pemerintahan, yaitu dengan menerapkan pelayanan pemerintahan berbasis elektronik (e-Government) dan meninggalkan model pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration*.

Dalam konteks pemerintahan pada tingkat di bawah kota/kabupaten penerapan e-Government sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan perkembangan zaman. Misalkan dalam hal pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP),¹ maka penggunaan teknologi informasi berbasis e-Government tidak bisa dihindarkan.

¹ KTP elektronik ialah dokumen kependudukan yang memiliki sistem keamanan, baik secara administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

Bentuk dari e-Government dalam pemerintahan adalah adanya pemberlakuan penerapan e-KTP di seluruh Indonesia yang sudah menjadi program nasional. Pelaksanaan program ini membutuhkan sosialisasi yang menyeluruh hingga lapisan masyarakat yang paling bawah. Hal ini dikarenakan terdapat prosedur-prosedur perekaman e-KTP yang merupakan hal baru yang harus dijalani oleh masyarakat, belum lagi ditambah dengan permasalahan mobilisasi penduduk yang bersifat dinamis dan sangat tidak bisa terduga, sehingga jumlah penduduk tiap waktu cenderung berubah-ubah. Kenyataan ini, merupakan tantangan tersendiri untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon, serta Kecamatan se-Kota Cilegon sebagai *Leading Sector* perekaman e-KTP, termasuk Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon.

Kecamatan Pulomerak menjadi salah satu kecamatan yang melaksanakan pelayanan pembuatan e-KTP elektronik Tetapi karena beberapa faktor teknis, pelayanan dalam pembuatan e-KTP, proses pelayanannya seringkali terganggu. Misalkan kurangnya kehandalan SDM yang dimiliki, sering padamnya aliran listrik, kurangnya optimalnya sosialisasi pembuatan KTP elektronik kepada masyarakat, sehingga bukannya mempermudah justru menghambat dan menyita waktu warga yang hendak membuat e-KTP. Seringkali, berbagai kendala teknis tersebut, membuat aparat

pemerintah di kecamatan tersebut kembali menggunakan cara sistem manual dalam melayani pembuatan KTP, pelayanan sering tidak tepat waktu. Dan yang paling dikeluhkan oleh warga Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon adalah birokrasi yang berbelit-belit hanya untuk mendapatkan E-KTP ditambah lagi dengan masalah habisnya belangko yang membuat masyarakat menunggu dengan waktu yang lama hampir 3-4 bulan kedepan. Hal ini tentunya sangat menghambat proses pembuatan e-KTP secara tepat waktu.

Berdasarkan pada kenyataan proses pelayanan pembuatan e-KTP diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pelayanan Pembuatan E-KTP Berbasis E-Government di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon Banten”**.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan batasan masalah yang ada sebagaimana yang diuraikan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP berbasis e-Government di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon ?
2. Sampai sejauh mana keberhasilan yang dicapai dan apa saja kendala masalahnya dalam peroses

pelayanan pembuatan e-KTP berbasis e-Government di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon?

3. Apakah sarana dan prasarana dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Pulomerak sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang yang telah ditetapkan?

KERANGKA TEORI

Dalam rangka memberikan penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidak mampuan,

pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Menurut Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009 Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan
- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat.
- c. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara
- d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab

kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat.

- e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama di atas, penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan diatas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Begitupun dengan menyediakan pelayanan publik yang baik adalah tugas negara melalui pemerintah. Pemenuhan kebutuhan publik diartikan sebagai pemenuhan hak-hak sipil warga negara. Tugas dan kewajiban ini dilakukan melalui aparat pemerintah dari tingkat paling atas sampai paling bawah seperti RW dan RT. Sebagai kewajiban, maka sudah semestinya

setiap aparat pemerintah memberikan pelayanan publik yang terbaik, termasuk untuk pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan KTP diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk) dan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23/2006 menjamin hak untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Ada juga payung hukum lain yakni Peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pengertian Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut : Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Setiap penduduk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana. Sebab, setiap kejadian/peristiwa penting yang dialami akan membawa akibat terhadap penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan atau surat keterangan kependudukan lain yang meliputi pindah datang, perubahan alamat, atau status tinggal terbatas menjadi tinggal

tetap. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen Kependudukan pada dasarnya meliputi :

- a) Biodata Penduduk
- b) Kartu Keluarga (KK);
- c) Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- d) Surat Keterangan Kependudukan; dan
- e) Akta Pencatatan sipil.

Surat keterangan kependudukan merupakan surat yang dikeluarkan oleh instansi pelaksana terkait administrasi kependudukan, meliputi surat-surat sebagai berikut :

- a) Surat Keterangan Pindah;
- b) Surat Keterangan Pindah Datang;
- c) Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri;
- d) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri;
- e) Surat Keterangan Tempat Tinggal;
- f) Surat Keterangan Kelahiran;
- g) Surat Keterangan Lahir Mati.
- h) Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
- i) Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
- j) Surat Keterangan Kematian;
- k) Surat Keterangan Pengangkatan Anak;

- l) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
- m) Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan
- n) Surat Keterangan Pencatatan Sipil.
- (1), (2) dan (3) berlaku secara nasional ;
- (5) Orang Asing yang mengikuti status orang tuanya yang memiliki ijin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau pernah kawin, wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk ;
- (6) Penduduk yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk wajib dibawa pada saat bepergian.

Di Kota Cilegon telah terbit Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang menegaskan peran Pemerintah Daerah mengenai proses penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Cilegon. Dalam Perda ini dijelaskan beberapa kewajiban masyarakat dan pemerintah dalam urusan administrasi kependudukan khususnya dalam penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.

Dalam pasal 18 dijelaskan pula kewajiban penduduk terhadap kepemilikan KTP, sebagai berikut :

- (1) Penduduk Warga Negara Indonesia yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau pernah kawin, Wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk ;
- (2) Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP ;
- (3) Setiap penduduk sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk ;
- (4) Kartu Tanda Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat

Berdasarkan pasal diatas, cukup untuk menjelaskan peran serta masyarakat dalam kepemilikan Kartu Tanda Penduduk guna terciptanya tertib administrasi kependudukan.

Korelasinya dengan itu, dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk dapat dikatakan sebagai dokumen sekuriti yang harus dimiliki oleh setiap warga Negara Indonesia (WNI) ataupun warga Negara asing (WNA) yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi, sehingga pengelolaanya perlu diatur secara terpadu.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang

dimaksud dengan e-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Pengenal merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Jadi, secara keseluruhan pengertian dasar dari elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) adalah kartu identitas yang dimiliki oleh seorang warga negara sebagai tanda pengenal dirinya dengan menggunakan alat elektronika dengan sistem biometrik yang ada didalamnya dalam

membangun database kependudukan secara nasional.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan Kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan berupa naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas, oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif, dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Metode adalah aspek yang sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama untuk mengumpulkan data. Sebab data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari obyek penelitian. Penelitian pada dasarnya dapat diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran (Mardalis, 1989:24). Sejalan dengan itu dikemukakan oleh Sutisno Hadi bahwa penelitian didefinisikan sebagai usaha menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan.

Metode kualitatif adalah metode

penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alami, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pertimbangan penyusun menggunakan penelitian kualitatif ini yakni dalam menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan, metode ini secara tidak langsung hakikat hubungan antara penelitian dan responden.

1.1 Sumber Data dan Informan

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

a) Data Primer

Menurut S. Nasution (2004:24) data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Sedangkan menurut Lofland dalam Moleong (2004:32) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai. Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang tata cara penerbitan KTP elektronik di

Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lain yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari badan-badan resmi seperti kementerian-kementerian, hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, studi historis, dan sebagainya. Penelitian menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui data-data yang di dapat dari narasumber.

2. Informan

Cara menentukan informan penulis gunakan dengan cara *pursosive sampling*, yaitu informan ditentukan sendiri oleh penulis dengan pertimbangan bahwa mereka betul-betul memahami permasalahan dan mampu memberikan keterangan terkait dengan penelitian ini (e-KTP), adapun informan yang telah penulis tentukan adalah sebagai berikut:

a) Camat Pulomerak Kota Cilegon

- b) Sekretaris Camat Pulomerak Kota Cilegon
- c) Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon
- d) Petugas Register Kecamatan Pulomerak
- e) Operator KTP-el Kecamatan Pulomerak
- f) Ketua RT/RW di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon

Pihak tersebut dipilih peneliti dengan alasan karena pihak-pihak tersebut berkompeten guna memenuhi kevalidan dalam penelitian ini.

1.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode dan prosedur pengumpulan data dilakukan melalui beberapa prosedur yang disusun secara sistematis. Metode dan prosedur ini mencakup :

- a) Studi Kepustakaan
Dalam studi kepustakaan, penulis menggali dan mengumpulkan literatur-literatur yang bersal dari buku-buku yang menjelaskan tentang pengertian-pengertian dari bahasan yang diteliti yakni mengenai tata cara penerbitan KTP elektronik.
- b) Studi Lapangan
Studi lapangan dilakukan dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner. Berdasarkan analisis terhadap setiap jawaban dari responden tersebut, maka peneliti dapat

mengajukan berbagai pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan.

1.3 Teknik Analisis Data, Konfirmasi, Triangulasi dan Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data berlangsung baik sebelum terjun ke lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.

- a) Analisis Sebelum di lapangan
Analisis dilakukan berdasarkan hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan menentukan fokus penelitian. Diibaratkan seseorang ingin mencari hiu putih di suatu laut. Berdasarkan pada suhu dan kedalaman laut diperkirakan bahwa dilaut tersebut terdapat hiu putih. Sehingga peneliti memfokuskan untuk menemukan hiu putih dalam laut tersebut setelah peneliti masuk kedalam laut namun tidak menemukan keberadaan hiu putih maka jika ia seorang peneliti kuantitatif maka tentu ia akan membatalkan penelitiannya. Tetapi jika penelitian kualitatif tidak akan membatalkannya karena fokus penelitian bersifat sementara. Dalam penelitian kualitatif jika tidak ditemukan fokus penelitian yang telah dirumuskan dalam proposal maka peneliti akan merubah fokus penelitiannya yang

tidak lagi berfokus pada hiu putih tetapi akan merubah kepada ikan-ikan lainnya bahkan juga mengamati terumbu karang yang ada di laut tersebut.

- b) Analisis Data di lapangan Model Miles dan Huberman; Analisis data kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai. Bila jawaban informan setelah dianalisis terasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu. Aktifitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display dan data conclusion drawing atau verification*.

- 1) *Data reduction* (reduksi data).

Data yang diperoleh dari lapangan sangat banyak oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Hal ini berarti data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan

mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, jika peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Ibarat melakukan penelitian di laut, maka ikan-ikan atau terumbu karang yang belum dikenal selama ini, justru dijadikan fokus untuk pengamatan selanjutnya.

- 2) *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dan penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

- 3) *Conclusion Drawing* atau *verification*

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif kemungkinan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal atau kemungkinan juga tidak karena seperti yang telah diketahui bahwasanya masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa diskusi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih samar-samar sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Kecamatan Pulomerak

Kecamatan Pulomerak berada di bagian Barat laut Pulau Jawa, terletak pada garis 5 o 52' 33.2" 5 o 57' 24,8" LS dan 105 o 59' 35.8" 106 o 02' 36.4" BT. Sebelah utara dan barat berbatasan dengan Selat Sunda, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Grogol, dan sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Serang. Luas daratan Kecamatan Pulomerak adalah 19,86 Km² atau 11,32 % dari total wilayah Kota Cilegon Berdasarkan luas daerah menurut kelurahan di Kecamatan Pulomerak, luas daerah terbesar adalah Kelurahan Suralaya dengan luas 5,75 km² atau 28,95% dan luas daerah terkecil adalah Kelurahan Tamansari dengan luas 3,36 km² atau 16,92% .Kecamatan Pulomerak berbatasan langsung dengan selat sunda. Kecamatan Pulomerak merupakan Wilayah Penghubung antara Pulau Jawa dan Sumatera

Kecamatan Pulomerak tergolong ke dalam daerah beriklim tropis. Ketinggian permukaan daratan Kecamatan Pulomerak sangat bervariasi, sebagian daerahnya datar yang berbatasan langsung dengan pantai/Selat Sunda dan sebagian lagi daerahnya berbukit, di Kecamatan Cilegon terdapat 4 (empat) pulau Merak Besar, Pulo Merak Kecil, Pulorida, dan Pulau Tempurung. Iklim di Kecamatan Pulomerak cukup panas bisa mencapai



Gambar 4.1 Peta Kecamatan Pulomerak

Kecamatan Pulomerak memiliki 4 Kelurahan, yakni Mekar Sari, Tamansari, Lebakgede dan Suralaya. Data jumlah penduduk Kecamatan di Kota Cilegon dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.1
Data Jumlah Penduduk Tahun 2014

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Cibeber	27,606	26,409	54,015
2	Cilegon	24,315	23,012	47,327
3	Pulomerak	28,003	26,461	54,464
4	Ciwandan	26,014	23,862	49,876
5	Jombang	36,182	34,154	70,336
6	Gerogol	22,349	20,923	43,272
7	Purwakarta	22,272	20,916	43,188
8	Pulomerak	38,029	35,943	73,972
TOTAL		224,770	211,680	436,450

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon, 2015

Penerapan KTP Elektronik di Kota Cilegon bergulir pada bulan November Tahun 2011, dimulai dengan perekaman KTP elektronik di Kecamatan-kecamatan, kegiatan tersebut mendapatkan respon positif bagi masyarakat, kemajuan teknologi merupakan unggulan yang dapat dikedepankan untuk menarik minat masyarakat untuk melakukan perekaman KTP elektronik di Kota Cilegon, berikut data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon :

Tabel 4.2
Tabulasi Perekaman KTP Elektronik Kota Cilegon (per 5 Mei 2015)

Kecamatan	Wajib KTP	Hasil Perekaman	KTP-el Tercetak	Belum Perekaman
Cibeber	36,589	28,557	29,081	8,032
Cilegon	33,088	28,765	25,836	4,323
Pulomerak	37,510	28,396	27,828	9,114
Ciwandan	33,888	28,617	28,459	5,271
Jombang	47,897	38,189	36,248	9,708
Gerogol	29,769	24,865	24,948	4,904
Purwakarta	30,400	24,883	24,345	5,517
Pulomerak	49,497	42,850	42,361	6,647
Jumlah	298,638	245,888	241,435	53,516

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon, 2015.

Berdasarkan data tersebut, dengan jumlah wajib KTP sebesar 37.510 jiwa, penduduk yang telah melakukan perekaman KTP elektronik adalah sebesar 28.396 jiwa, dengan perkataan lain sebesar 75,70 % penduduk Kecamatan Pulomerak sudah melakukan perekaman KTP elektronik, tingginya jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman KTP elektronik,

membuktikan bahwa penduduk kecamatan Pulomerak memiliki kesadaran yang tinggi akan kepemilikan dokumen kependudukan.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Pelayanan publik berbasis e-Government

Kecamatan adalah unit terdepan pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan yang ditugaskan dari pemerintah pusat. Kecamatan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah di bawah kabupaten/kota, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Dengan demikian, berbeda dari desa pada aspek “hak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri”. Desa boleh menyelenggarakan rumah tangganya sendiri, Kecamatan tidak. Kecamatan adalah salah satu penyedia jasa pelayanan publik untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terlebih dahulu, harus diketahui apakah pelayanan yang diberikan kepada warga selama ini sudah sesuai dengan harapan warga atau belum. Untuk mendukung pencapaian pembangunan pelayanan, pemerintah menyediakan beberapa sarana/ fasilitas pelayanan beserta tenaga pelayanannya. Salah satu fasilitas yang banyak dimanfaatkan warga di bawah kabupaten/kota adalah kecamatan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan publik atau juga pelayanan umum dimana pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip dan standar pelayanan publik. Berdasarkan keputusan menteri nomor 63 tahun 2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu “*Kesederhanaan* (Prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakannya).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap salah satu warga yang bernama Bapak Habib Al-Bani beliau adalah seorang kepala rumah tangga dan bekerja sebagai wirasuwasta dan sekaligus pengguna pelayanan publik di Kecamatan Pulomerak, Kota Cilegon, menyatakan :

“Saya kepingin jadi warga Negara yang baik, tapi ko’ mau punya e-KTP saja rasanya susah bener. Punten di berita, bukan masyarakatnya yang datang, tapi ada pengurus dan petugasnya yang datang mensosialisasikan tatacara pembuatan. (Wawancara 25 Oktober 2016 Pukul 04.23 WIB).

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa masyarakat kebingungan dalam proses melaksanakan pembuatan e-KTP yang diselenggarakan oleh pihak Kecamatan Pulomerak. Indikasi dari kesulitan masyarakat tersebut karna minimnya informasi yang mestinya disosialisasikan oleh pihak pemerintah atau petugas penyelenggara pembuatan e-KTP. Program e-KTP ini, seakan menuntuk masyarakat lebih aktif dari petugas, datang dan bertantanya ke Kecamatan Pulomerak mengenai masalah e-KTP padahal pada prinsipnya pihak penyelenggara mensosialisasikan terlebih dahulu programnya dan setelah itu barulah masyarakat dipinta bertanya mengenai hal-hal yang kurang jelas, berkaitan dengan tatacara pembuatan e-KTP di Kecamatan Pulomerak. Segala tatacara yang diperlukan dalam pelayanan publik tentang pembuatan e-KTP berbasis e-Government di Kecamatan Pulomerak, masih dianggap oleh masyarakat sebagai sesuatu yang membingungkan/tidak jelas dan kurang baik, dikarenakan adanya kesimpangsiuran informasi dalam pelayanan akan masalah terkait “siapa membirikan informasi dan siapa yang

menerima informasi, dan sepertinya terlihat saling menunggu antara masyarakat dan petugas kecamatan. Inilah kemudian yang membuat keterlambatan masyarakat dalam melakukan perekaman e-KTP.

Hal keterlambatan perekaman diatas ini, sesuai dengan yang sebagaimana yang diungkapkan secara seponatan oleh salah satu seorang petugas yang ada di Kecamatan Pulomerak ketika ditanya mengenai kapan jadi dan selesainya e-KTP yang dibuat oleh salah satu warga Kecamatan Pulomerak. Ibu Amoh Hamron itu menjelaskan:

“Klu boleh tau kapan perekamannya? Klu sudah lama coba konfirmasi ke kecamatan, mungkin sudah dicetak tapi karna tidak diambil maka disimpan di arsip. Klu yang baru merekam ya tanggung sendiri. Salah siapa baru perekaman. Sedangkan perintahnya sudah beberapa tahun yang lalu. Klu baru rekaman tunggu pencetakan kembali nanti”. (Wawancara 25 Oktober 2016, Pukul 15.44 WIB).

Gambaran komunikasi diatas, yang terjadi antara petugas dengan warganya, jelas menunjukkan adanya ketidakjelasan mengenai standar selesainya pembuatan e-KTP dan juga banyaknya masyarakat yang mengalami keterlambatan dalam melakukan perekaman e-KTP. Intruksi pembuatan e-KTP sudah dilakukan beberapa tahun yang lalu tapi sampai saat ini masih banyak masyarakat yang baru

melakukan perekaman. Penomena ini, tentunya melahirkan kesulitan di pihak warga dan juga pihak petugas. Tentunya keterlambatan perekaman tidak bias dipisahkan dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas berkaitan program yang akan dilakukan, sebagaimana yang telah dibahas pada keterangan sebelum pembahasan ini. Kutipan diatas menyatakan bahwa dalam pemberian pelayanan publik mengenai pembuatan e-KTP oleh warga dinilai belum baik. Petugas sudah tau banyak warga yang belum melakukan perekaman tapi kenapa dibiarkan dan tidak melakukan antispasi-antisipasi untuk mengoptimalkan percepatan pembuatan e-KTP.

Kejadian ini dapat dianalisis bahwa pelayanan publik berbasis e-Government di bidang kependudukan mengenai pembuatan (e-KTP) di Kecamatan Pulomerak, Kota Cilegon, perlu adanya peningkatan sosialisasi kembali mengenai tatacara dan syarat-syarat pelayanan publik berbasis e-Government kepada warga dalam hal "informasi agar warga dapat memahami, atau prosedur pelayanan harus dicantumkan di mading informasi agar warga dapat memahami secara jelas. Sesuai berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu "*Kesederhanaan*" (Prosedur yang tidak

berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan).

Berdasarkan keputusan menteri nomor 63 tahun 2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu "*Kepastian Waktu*" (Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan).

Ketentuan waktu selesainya pembuatan e-KTP warga di Kecamatan Pulomerak tidak ada kepastian yang tepat. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap salah satu warga tentang sikap tanggap aparatur Kelurahan Benda dalam memberikan pelayanan yang dinilai berdasarkan : Kesiediaan aparatur dalam membantu warga menyelesaikan masalah mereka, kesigapan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat dan professional, ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan publik, dan kesigapan aparatur dalam merespon keluhan warga. Sesuai dengan penemuan peneliti akan adanya keluhan oleh salah satu warga yang bernama Bapak Habib Al-Bani beliau adalah seorang kepala rumah tangga dan bekerja sebagai mengeluhkan: " Bisa selesainya lagi e-KTP itu kapan? Sampai sekarang e-KTP saya belum jadi juga. (Wawancara, 14 Oktober 2016, Pukul 14.00 WIB).

Warga Kecamatan Pulo merak menilai bahwa aparatur petugas tanggap

dalam merespon keluhan masyarakat. Namun demikian, sesuai dengan kutipan diatas dapat dianalisis bahwa walaupun tanggap tapi tidak memberikan solusi karna tetap saja e-KTP tidak jadi atau tidak tersedia. masih banyak yang harus ditingkatkan lagi oleh aparatur kecamatan untuk mencapai pelayanan yang lebih baik sesuai dengan harapan warga pengguna jasa terutama dalam hal kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap akan keluhan warga. Sesuai berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu “*Kepastian Waktu*” (Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan).

Menurut UU No.25 tahun 2009 tersebut penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Kejelasan dalam pelayanan publik merupakan persyaratan teknis dan administratif publik. Sikap tanggap aparatur Kecamatan Pulomerak dalam memberikan pelayanan dinilai berdasarkan kesediaan aparatur dalam membantu menyelesaikan keluhan masyarakat. Aparatur Kecamatan juga berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan dan

menyelesaikan keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sesuai dengan pesedur komponen setandar pelayanan publik yaitu (biaya/tarif) menyertakan rincian biaya dan cara membayarnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap warga yang menjelaskan tentang transparan (kejelasan dan kepastian) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur / tata cara, persyaratan pelayanan, unit kerja atau pejabat yang berwenang untuk memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu untuk menyelesaikan pelayanan, dan sebagainya. Birokrasi Kecamatan dinilai belum transparan terhadap biaya pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan wawancara terhadap salah satu warga yang bernama Bapak Deni, seorang kepala rumah tangga dan bekerja sebagai wirasuwasta warga menyatakan: “Saya (warga) sih memberi uang berapa saja, sebagai uang rokok, lagian biaya dalam pelayanan masi tidak jelas dan tidak transparan”. (Wawancara, 25 Oktober 2016 Pukul 11.10 WIB).

Keterangan diatas menyatakan bahwa warga Kecamatan Pulomerak menilai untuk persoalan biaya bisa dibilang birokrasi masih belum bisa transparan atau terbuka kepada warga. Bahkan warga Kecamatan Pulomerak menyatakan bahwa biaya dalam pelayanan ini masih tidak jelas.

Sesuai dengan kutipan diatas dan selama observasi berlangsung bahwa dapat dianalisis bahwa ketidaktransparan ini dilihat dari ketidaksesuaian dari biaya pelayanan yang dicantumkan dengan yang sebenarnya, warga harus bayar, dan biaya pelayanan yang dicantumkan tidak sesuai dengan aturan perintah. Ini pekerjaan rumah yang besar yang harus dilakukan oleh aparat birokrasi Kecamatan Pulomerak untuk lebih transparan dalam memungut biaya pelayanan publik. Dengan adanya keterbukaan terhadap biaya pelayanan, maka publik akan percaya dan tidak menimbulkan kesan dan citra negatif pada petugas pembuatan e-KTP di Kecamatan Pulomerak. Keterbukaan dapat diartikan bahwa hal-hal yang berkaitan dengan proses layanan wajib diinformasikan secara terbuka sehingga dapat diketahui dan mudah untuk dipahami oleh masyarakat umum.

Berdasarkan keputusan menteri nomor 63 tahun 2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu “*Tanggung Jawab*” (Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik).

Berdasarkan hasil wawancara

peneliti kepada Ibu Amoh hamroh beliau adalah seorang petugas pembuatan e-KTP di kecamatan Pulomerak, ketika ditanyakan mengenai solusi akan keterlambatan penyelesaian pembuatan e-KTP. Jawabang dianggap baik dan bertanggung jawab, seperti apa yang telah beliau utarakan:

“Atuh kita juga mau jadikan pemerintahan yang baik. Apabila sudah bikin tapi belum jadi..nah pihak dinas menawarkan surat pengganti e-KTP selama blangko belum ada tapi malah tidak mau. Ya terus salah siapa..? Mau ngadu ke siapa..? semua telah diupayakan dengan baik, sang mengerti dan menghormati aja”. (25 Oktober 2016 Pukul 11.30 WIB).

Kutipan jawaban diatas dari petugas, nampak kepastian bahwa solusi keterlambatan selesainya pembuatan e-KTP benar-benar sudah disampaikan kepada warga, tapi walaupun demikian warga Kecamatan Pulomerak belum dapat menerima karena surat pengganti e-KTP tidak dapat digunakan warga untuk berbagai macam keperluannya berkaitan dengan urusan-urusan yang membutuhkan e-KTP. Hal ini dapat dipahami bahwa penanggungjawaban pembuatan e-KTP belum melakukan koordinasi kepada seluruh instansi baik pemerintahan dan swasta, terbukti dengan tidak diterimanya surat pengganti e-KTP oleh instansi-instansi yang sangat memerlukan kepemilikan e-KTP warga. Masalah ini, seperti apa yang telah dinyatakan oleh salah

seorang warga kecamatan Pulomerak Bapak Habib Al-Bani beliau menyatakan : “ Surat pengganti fungsinya cuma identitas tok, sedangkan urusan saya banyak dan memerlukan e-KTP asli. Cobalah saling mengerti” (Wawancara, 25 Oktober 2016 Pukul 14.00). Apapun upaya masyarakat dalam menyuarkan pelayanan yang optimal yang berkaitan dengan penyelesaian pembuatan e-KTP, tidak akan memberikan perubahan, karena menurut petugas pembuat e-KTP ketersediaan blangkonnya sudah habis, sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Ibu Amoh Hamroh:

“Percuma datang dan sms juga..lah wong blangkonya kosong dari pusatnya. Tunggu percetakan kembali antara bulai Mei-Juli tahun 2017. Datang juga klu tidak ada barangnya gimana..? Cek langsung aja klu mau biar jelas dan tidak menuduh petugas yang tidak-tidak” (Wawancara 25 Oktober, Pukul 14.00WIB).

Pernyataan diatas menguatkan bahwa intuksi untuk segera melakukan perekaman e-KTP yang dilakukan oleh aparat pemerintah tidak dibarengi dengan kesediaan barang yang dibutuhkan. Ironis sekali dengan fakta pernyataan diatas, warga mendesak agar e-KTP yang dibuat segera jadi tapi bahan blangko yang menjadi bahan bakunya habis. Sungguh sangat sembrono dan miskin perhitungan. Hal yang lebih ironis lagi pemerintah seakan-akan tidak menerima klu ini

kesalahan dari instansi terkait, yang adalah pembelaan diri/apologi, seperti apa yang telah dinyatakan oleh salah seorang petugas yang bernama Ibu Amoh Hamroh:

“ Iya paling dinas sudah tau dan sudah usaha, Cuma mau gimana lagi? Usaha tidak selalu sesuai sama hasilnya..sabar saja toh klu sudah ada pasti diberikan pemberitahuan” (Wawancara 25 Oktober, Pukul 13.00 WIB).

Adapun “sistem pencatatan dan pembukuan yang dilakukan aparat kecamatan, selama ini belum ada keluhan dari masyarakat yang merasa dokumennya hilang setelah diproses di kecamatan ataupun tertukar. Catatan pembukuan juga dilakukan dengan rapih dan teratur sehingga tidak ada dokumen warga yang terselip, hilang ataupun tertukar. Hal ini dapat dilihat dari sistem pencatatan atau pembukuan yang dilakukan aparat pelayanan sudah baik. Sesuai berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu “*Tanggung Jawab*” (Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik).

Berdasarkan keputusan menteri nomor 63 tahun 2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur pelayanan

yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu “*Kenyamanan*” (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas).

Kebersihan di ruang kerja kantor Kecamatan Pulomerak oleh hampir semua warga secara umum yakni mengatakan baik, namun ada juga yang mengatakan tidak baik. Seperti halnya hasil dari wawancara yang dinyatakan oleh salah seorang warga yang bernama Ibu Dewi beliau seorang ibu rumah tangga menyatakan: “Sesuai harapan saya (warga) Kantor Kecamatan Pulomerak, bersih dan nyaman”. (21 Oktober 2016, Pukul 10.30 WIB).

Kebersihan ruang kerja ini diamati selama observasi berlangsung dikarenakan didukung oleh tersedianya setaf kebersihan yang mencukupi yang selalu berada di Kecamatan. Namun sebagian warga menyatakan kondisi Kecamatan kurang bersih sebagaimana dinyatakan oleh seorang ibu rumah tangga yang bernama Ibu Lilis menyatakan : “Belum begitu bersih karena banyak puntung rokok” (21 Oktober 2016, Pukul 10.30 WIB).

Kutipan diatas langsung dapat menggambarkan bahwa warga menyatakan sudah baik dan meskipun sebagian warga ada yang menyatakan tidak baik. Ketidakbaikan ini

dikarenakan petugas tidak mematuhi peraturan yang ada di kecamatan, seperti halnya dalam kebersihan yaitu buang sampah pada tempatnya, dan merokok pada tempatnya sehingga sampah dan puntung rokok tidak berserakan dimana-mana. Seharusnya dan sepatutnya kinerja petugas Kecamatan Pulomerak lebih bertanggung jawab serta teliti dalam bekerja. Keadaan ini harus diperbaiki kembali, ditingkatkan kebersihannya, kenyamanannya dan dipertahankan kalau perlu ditingkatkan agar warga pengguna jasa merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Sesuai berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu “*Kenyamanan*” (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas).

Untuk fasilitas berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap warga fasilitas yang disediakan dalam pelayanan publik dinilai tidak baik. Sebagian besar warga yakni mengatakan tidak baik. Seperti halnya hasil wawancara yang dinyatakan oleh salah seorang warga yang bernama Bapak Nimun beliau adalah seorang kepala rumah tangga dan bekerja sebagai wirasuwasta yang berada di Kantor Kecamatan Pulomerak:

“Pekerjanya banyak tapi komputernya sedikit, kursi ruang tunggu cuman sedikit, padahal masyarakat yang datang banyak, untuk mengurus kepentingnya masing-masing, akhirnya banyak yang pada berdiri dan menunggu diluar kantor”.(22 Oktober 2016 Pukul 10.30 WIB).

Hal ini dapat menggambarkan bahwa selama observasi berlangsung dapat diamati dari kutipan diatas bahwa fasilitas komputer sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah pekerjaannya yang dikerjakan, hal ini dikarenakan kurangnya perhatian aparat Kecamatan Pulomerak terhadap pelayanan kepada warga sehingga dapat memperlambat pelayanan, ini harus secepatnya disosialisasikan oleh aparat birokrasi Kecamatan Pulomerak agar tidak menimbulkan kesan dan citra negatif terhadap pelayanan sebagian pegawai juga masih menggunakan mesin tik dalam pekerjaannya, ini juga salah satu bentuk pekerjaan rumah besar, yang harus disosialisasikan oleh aparat Kecamatan Pulomerak secepatnya agar warga dapat merasa nyaman dalam mengurus kepentingannya masing-masing, sesuai berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu “*Kenyamanan*” (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi,

lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas) Dengan demikian, aparat birokrasi Kecamatan Pulomerak harus secepatnya adanya peningkatan fasilitas dalam pemberian pelayanan publik khususnya seperti penambahan komputer serta penambahan kursi ruang tunggu pelayanan agar warga yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan dan dapat merasa nyaman tanpa harus menunggu di luar kantor. Sesuai keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu “*Kenyamanan*” (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas).

Menurut UU No.25 tahun 2009 tersebut penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Kejelasan dalam pelayanan publik merupakan persyaratan teknis dan administratif publik. Sikap tanggap aparat Kecamatan Pulomerak dalam memberikan pelayanan dinilai berdasarkan kesediaan aparat dalam membantu menyelesaikan keluhan masyarakat. Aparatur Kecamatan juga berwenang dan bertanggung jawab

dalam pemberian pelayanan dan menyelesaikan keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap warga bahwa penampilan dan bekerja dengan baik (profesionalisme) apatur dalam memberikan pelayanan juga dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan. hanya sebagian kecil warga yang menyatakan profesionalisme pegawai rendah dan perlu ditingkatkan. Sikap tanggap aparatur Kecamatan Pulomerak dalam memberikan pelayanan dinilai berdasarkan kesediaan aparatur dalam membantu menyelesaikan keluhan masyarakat. Seperti halnya hasil dari wawancara yang dinyatakan oleh salah seorang warga yang bernama bapak Nimun beliau adalah seorang kepala rumah tangga mengatakan :“saya (warga) melihat bahwa aparatur Kelurahan Benda belum begitu mampu kurang (professional) dalam pekerjaannya”. (22 Oktober 2016 Pukul 10.05 WIB).

Kutipan diatas dapat menggambarkan sesuai dengan observasi pengamatan dan dapat diamanati bahwa jawaban terhadap pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan dikarenakan profesionalisme aparatur, dilihat dari kehandalan aparat Kecamatan dalam menangani permasalahan warga. Belum banyaknya pegawai yang benar-benar menguasai teknologi dan berpengalaman di bidangnya menjadi

suatu permasalahan sendiri yang kini membuat pelayanan publik menjadi terhambat. Apabila pegawai yang tidak ada ditempat, maka tidak ada yang menggantikan karena hanya pegawai tertentu saja yang mampu menguasai komputer. Aparatur Kecamatan juga berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan dan menyelesaikan keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sesuai berdasarkan UU No.25 tahun 2009 tersebut Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilain kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun komponen standar pelayanan publik yaitu *Kopentensi Petugas Pemberi Layanan*.

4.2.2. Keberhasilan Dan Kendala

Sebagai salah satu Kecamatan yang ada di kota Cilegon keberhasilan dalam proses pelayanan publik berkaitan dengan pembuatan e-KTP berbasis e-Government dan kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan dapat dilihat dari keoptimalan bekerja sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja dan peningkatan kualitas dalam proses pelayanan publik kepada warga. tidak semua penerapannya berjalan dengan optimal, hal ini dikarenakan tiap

wilayah atau intansi memiliki keadaan yang berbeda-beda sehingga kendala yang dihadapi juga terjadi perbedaan, seperti halnya kurangnya ketersediaan infrastruktur telekomunikasi, jaringan telepon masi belum tersedia dan mahalnya biaya pengguna jasa telekomunikasi inilah salah bentuk kendala yang dihadapi termasuk di wilayah Kecamatan Pulomerak. Sangat penting bagi seluruh jajaran pemerintahan kecamatan khususnya kecamatan Pulomerak untuk ikut mengesuskan keberhasilan (implementasi) pembuatan e-KTP berbasis e-Government sehinga visi dan misi e-Government dapat tercapai hingga level pemerintahan yang paling bawah.

Bedasarkan Intruksi Presiden no.3 tahun 2003 dijabarkan tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-Government yaitu: 1). Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya. 2). Menata sistem dan peroses kerja pemerintah secara menyeluruh, dalam mempercepat terwujudnya e-Government. 3). Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal dengan pengembangan aplikasi dasar seperti aplikasi kepegawaian, keuangan, kearsipan, laporan secara elektronik dan sebagainya. 4). mengembangkan kepastian SDM baik dilingkungan pemerintah maupun masyarakat.

Keberhasilan dalam peroses pelayanan pembuatan e-KTP berbasis e-

Government dan kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Pulomerak dapat dilihat dari keoptimalan bekerja sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja dan peningkatan kualitas dalam peroses pelayanan publik kepada warga. Bedasarkan hasil wawancara peneliti terhadap kinerja petugas Kecamatan Pulomerak, bahwa tingkat kesalahan dalam penyimpanan data, atau kendala serta kesalahan catatan dalam pelayanan publik elektronik komputer moderen ini (E-Government) dikategorikan baik. seperti halnya hasil dari wawancara yang dinyatakan oleh salah seorang petugas Kecamatan Pulomerak yang bernama Bapak Hasan menyatakan :

“Kami (petugas) bekerja sesuai dengan bidang pekerjaan kami (petugas) masing-masing, dan selama kami (petugas) bekerja, belum ada warga/masyarakat yang ketika datang mengeluh dan komplent terhadap pelayanan yang kami berikan khususnya dalam penyimpanan data atau catatan di bidang pelayanan pembuatan e-KTP berbasis e-Government” (16 Oktober 2016 Pukul 10.15 WIB).

Kutipan diatas dapat menggambarkan bahwa kesesuaian yang diamati selama observasi berlangsung dari sistem pencatatan atau pembukuan yang dilakukan aparat pelayanan sudah baik. Adapun kendala petugas dalam melaksanakan pelayanan

publik berbasis e-Government sebagaimana yang diungkapkan oleh petugas Kecamatan Pulomerak yang bernama Bapak Lily Abdul menyatakan : “Listriknya sering mati dan alat suka macet” (16 Oktober 2016 Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan kutipan diatas dapat digambarkan bahwa itu sudah cukup menjelaskan, bahwa selama ini belum ada keluhan dari warga dan kelemahan pelayanan publik berbasis e-Government ini yaitu berada pada titik kendala listrik dan alat pelayanan, sampai saat ini birokrasi Kecamatan Pulomerak belum ada sosialisasi tentang pengatasannya. Kemudian selama observasi berlangsung bahwa dapat diamati, selama ini belum ada keluhan dari warga, sampai saat ini belum ada warga yang merasa dokumennya hilang setelah diproses di Kelurahan ataupun tertukar, dan lain sebagainya. Catatan pembukuan dan penyimpanan data juga dilakukan dengan rapi dan teratur sehingga tidak ada dokumen masyarakat yang terselip, hilang, ataupun tertukar. Sesuai berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pelayanan publik mempunyai prosedur dan mempunyai prinsip pelayanan yaitu “Akurasi” (Peroduk pelayan publik diterima dengan benar, tepat dan sah).

Sebagai organisasi public kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang

bermutu untuk warga. Untuk menjamim terlaksananya pelayanan public berbasis e-Government yang bermutu setiap kecamatan perlu mengembangkan standar pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari Bapak Camat pulomerak menyatakan :

“Standar pelayanan publik sudah di kembangkan di kecamatan ini. Aparatur kecamatan bekerja sesuai dengan standar pelayanan publik, mampu menyajikan jasa sesuai akurat dan memuaskan” (22 oktober 2016 Pukul 10.10 WIB).

Kutipan diatas dapat menggambarkan sesuai yang diamati selama observasi berlangsung bahwa, aparatur kecamatan dituntut bekerja sesuai dengan standar pelayanan, yang telah disepakati bersama, sesuai UU No.25 tahun 2009 tersebut, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilain kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada warga dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Oleh karena itu Pemerintah Kecamatan pulomerak harus mampu menyajikan jasa sesuai dengan janji dengan akurat dan memuaskan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati

sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum, perlu disesuaikan dengan perkembangan yang ada, sehingga perlu disempurnakan. Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari Bapak Camat Pulomerak menyatakan : “Petugas Kecamatan Pulomerak sudah cukup memiliki kemampuan dan sudah mampu bekerja menyesuaikan perkembangan IPTEK seperti halnya dalam bidang pelaksanaan pelayanan publik (E-Government) dalam bidang e-KTP. Dapat dilihat dari tenaga profesional yang menguasai bidang tersebut “(22 Oktober 2016 pukul 10.15 WIB)

Kutipan diatas menunjukan bahwa aparatur bekerja sudah sesuai harapan seperti apa yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan

Umum, perlu disesuaikan dengan perkembangan yang ada, sehingga perlu disempurnakan. Dan sebagian besar warga juga menilai bahwa petugas pemerintah di Kecamatan Pulomerak rata-rata menguasai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) namun perlu ditingkatkan kembali.

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Pelayanan publik berbasis e-Government yang berkaitan dengan pembuatan e-KTP di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sesuai dengan pertanyaan penelitian dalam rumusan masalah yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik berbasis e-Government dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Pulomerak. Dan keberhasilan serta kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis e-Government dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Pulomera, Kota Cilegon, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Pelayanan yang telah diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masih banyak keterlambatan informasi dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur petugas sehingga terjadi keterlambatan

dalam perekaman e-KTP oleh warga.

- b. Aparatur tidak memiliki solusi yang solutif dalam memberikan surat ganti e-KTP yang belum selesai dibuat, yang dapat dipergunakan oleh warga sebagaimana e-KTP yang dapat dibergunakan untuk berbagai keperluan warga.
- c. Ketidaprofesionalan aparatur pemerintah kecamatan Pulomerak dan umumnya pemerintah sangat terlihat dengan adanya kehabisan blangko yang menjadi bahan baku pembuatan e-KTP.
- d. Keberhasilan serta kendala yang dihadapi dalam peroses pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Pulomerak.
- e. Keberhasilan dalam peroses pelayanan publik berbasis e-Government di Kecamatan Pulomerak dapat dilihat dari keoptimalan bekerja sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja dan peningkatan kualitas dalam peroses pelayanan publik kepada warga seperti halnya dari sistem pencatatan atau pembukuan yang dilakukan aparat pelayanan sudah baik dengan tidak adanya data yang trtukar atau hilang, walaupun standar ketepatan tidak dapat ditepati.
- f. Sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Pulomerak dalam

memberikan pelayanan dalam pembuatan e-KTP sudah cukup memadai segala sesuatu yang dibutuhkan dan dapat menunjang pelayanan secara umum sudah tersedia.

- g. Kendala dalam peroses pelayanan publik berbasis e-Government di Kecamatan Pulomerak berkisar pada wilayah teknis tapi yang menjadi sumber penghambat adalah keterbatasan blangko yang tersedia.

1.2 Saran

- a. Pemerintah Kecamatan Pulomerak seharusnya meningkatkan kembali kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan pembuatan e-KTP. Hal yang perlu diperhatikan terutama mengenai ketepatan waktu dan solusi apabila target utama tidak tercapai harus ada solusi yang solutif. Perlu adanya kejelasan prosedur pelayanan public pembuatan e-KTP berbasis e-governmen sehingga tidak ada kesan mempersulit prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan tersebut sebaiknya ditempel di madding Kecamatan Pulomerak sehingga warga tahu dan dengan mudah melihat serta memahami prosedur dalam pelayan publik ini.
- b. Sebaiknya ada kepastian waktu dalam penyelesaian sesuai waktu

yang telah dijanjikan dan jangan melewati waktu yang dijanjikan atau bahkan lebih cepat waktu yang dijanjikan.

- c. Pemerintah Kecamatan Pulomerak seharusnya mendorong terjadinya perubahan lingkungan birokrasi dan menciptakan lingkungan baru yang lebih kondusif bagi berkembangnya *good governance*, terutama yang berkaitan dengan transparansi dan pemberantasan praktik korupsi dalam pelayanan publik. Transparansi menjadi dimensi perubahan yang penting karena adanya transparansi akan mempermudah para pengguna jasa dan *civil society* untuk melakukan pengawasan terhadap jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Hak-hak warga Negara untuk mengetahui apa yang terjadi di Instansi dan kantor pemerintah harus mempublikasikan secara prosedur pelayanan, harga, dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan secara terbuka kepada setiap warga Negara.
- d. Pemerintah Kecamatan harus lebih tanggap terhadap aspirasi masyarakat dan pemerintah juga harus melibatkan masyarakat dalam membuat kebijakan atau keputusan sehingga pemerintah Kecamatan Pulomerak dapat lebih

mengetahui apa saja menjadi kehendak masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Cetakan XIII*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Alexander Rusli (ed), *Telematika Indonesia: Kebijakan dan Perkembangan. Tim Koordinasi Telematika Indonesia Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia*, Jakarta, 2004.
- David OS Borne & Ted Gaebler, *Newirahusahaan Birokrasi: Mnetransformasikan Semangat Wirausaha Kedalam Sektor Publik*: Jakarta: Pustaka Binaman Presindo, 1992.
- Dharma Styawan Salam, *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta, Djambatan, 2004.
- Ermaya Suradinata, *Filsafat dan Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Bandung:
- Rajawali pers, 2003. Ermaya Suradinata, *Menejement Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Bandung: Ramadhan, 1998.
- Kartomo, Wirosuhardjo, 2000, *Dasar – Dasar Demografi*, Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Marzuki, C. 1999. *Metodologi Riset*. Jakarta : Erlangga.

- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Nasution, S. 2004. *Metode Research*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pamudji, S. 1995. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- R.E. Indrajit. E-Government: *Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Jogjakarta, 2002.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. LAN RI.
- Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009
- Toto Syatori Nashuddien, M.Pd. 2008. *Metodologi Penelitian*.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah No 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- KEPMENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kota Cilegon No. 7 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Walikota Cilegon No. 22 Tahun 2010 Tentang Petunjuk. Pelaksanaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Cilegon.