

**“IMPLEMENTASI e-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK
STUDI KASUS: PELAYANAN e-KTP DI JAKARTA TIMUR DAN
JAKARTA PUSAT**

Muhammad Yohan Surya Yudha

Ilmu Politik, FISIP UPN Veteran Jakarta

muhammadvohan@upnvj.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan salah satu hal yang penting karena masyarakat selalu menggunakan layanan-layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan. Perkembangan Teknologi dan Informasi yang begitu pesat dan telah masuk ke berbagai sektor kehidupan baik itu di bidang sosial ekonomi, budaya, pendidikan, atau Pemerintahan. Kemajuan teknologi ini juga turut membantu dalam sektor Pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, pemanfaatan teknologi dan informasi dalam bidang Pemerintahan yang biasa dikenal dengan *e-Government*. Pemanfaatan *e-Government* sudah sepatutnya dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam tulisan ini, saya ingin melihat bagaimana pelayanan pembuatan e-KTP di Dukcapil Jakarta Timur dan Dukcapil Jakarta Pusat. Mengingat menurut data BPS tahun 2019, Jakarta Timur merupakan daerah dengan penduduk terpadat dibanding daerah Jakarta yang lainnya. Selain itu, Jakarta Pusat merupakan jantung dari ibukota, sebab banyak kantor-kantor pemerintahan beralamatkan di Jakarta Pusat. Berangkat dari itu, penulis merasa memiliki urgensi untuk mengkaji bagaimana penerapan *e-Government* dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Dukcapil Jakarta Timur dan Jakarta Pusat. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, dan data didapatkan dengan wawancara mendalam. Pisau analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *Electronic Service quality* atau yang sering disebut dengan *eServqual*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* dalam pembuatan

Muhammad Yohan Surya Yudha, 2022

Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

Studi Kasus: Pembuatan E-KTP Di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.ac.id]

e-KTP baik di Dukcapil Jakarta Timur maupun Dukcapil Jakarta Pusat masih menemukan beberapa hambatan. Adapun hambatan tersebut adalah: (1) Kurangnya sosialisasi yang diberikan; (2) sarana dan prasarana yang kurang mendukung; dan (3) Kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang cukup.

Kata Kunci: *e-Government*, e-KTP, Pemerintah, dan Masyarakat.

IMPLEMENTATION E-GOVERNMENT IN PUBLIC SERVICE
CASE STUDY: IDENTITY CARD SERVICE IN EAST JAKARTA AND
CENTRAL JAKARTA

Muhammad Yohan Surya Yudha

Political Science, FISIP UPN Veteran Jakarta

muhammadvohan@upnvj.ac.id

ABSTRACT

Public services carried out by the government are one of the important things because the citizen always use these services to meet their needs. The development of technology and information is so rapid and has entered various sectors of life, be it in the socio-economic, cultural, educational, or government fields. These technological advances also help in the government sector in providing services to the community, the use of technology and information in the field of government, commonly known as e-government. Utilization of e-Government should be utilized as well as possible in providing public services. In this paper, I want to see how the service for making e-KTPs is in the East Jakarta Dukcapil and Central Jakarta Dukcapil. Considering that according to 2019 BPS data, East Jakarta is the area with the most dense population compared to other Jakarta areas. In addition, Central Jakarta is the heart of the capital, because many government offices are located in Central Jakarta. Departing from that, the author feels it has an urgency to examine how the implementation of e-Government in the service of making e-KTP in the Dukcapil East Jakarta and Central Jakarta. This research is a research with a qualitative approach, and the data obtained by in-depth interviews. The analytical knife used in this research is the theory of Electronic Service quality or what is often called eServqual. The results showed that the quality of e-Government services in making e-KTP both in the East Jakarta Dukcapil and Central Jakarta Dukcapil still encountered several obstacles. The obstacles are: (1) Lack of socialization

Muhammad Yohan Surya Yudha, 2022

Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

Studi Kasus: Pembuatan E-KTP Di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.ac.id]

provided; (2) facilities and infrastructure that are less supportive; and (3) Lack of sufficient human resources (HR).

Keywords: e-Government, e-KTP, Government, dan Public